



Chambre des communes  
CANADA

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

---

INDU • NUMÉRO 020 • 2<sup>e</sup> SESSION • 40<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 2 juin 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 mardi 2 juin 2009

•(0900)

[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 poursuivons notre étude des frais d'interchange des cartes de crédit et du système de paiement par carte de débit au Canada.

Aujourd'hui, nous recevons des témoins de quatre organisations: l'Association canadienne des paiements, Option consommateurs, la Fédération canadienne des épiciers indépendants et la Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire.

Nous commençons par l'Association canadienne des paiements.

**M. Doug Kreviazuk (vice-président, Politiques et affaires publiques, Association canadienne des paiements):** Bonjour.

Tout d'abord, je tiens à remercier les députés de leur invitation et de l'occasion qu'ils donnent à l'Association canadienne des paiements de venir leur parler de cette importante question.

L'Association canadienne des paiements, ou ACP, a été créée par une loi du Parlement en 1980. Nous comptons actuellement 136 membres, à savoir la Banque du Canada, les banques à charte, les sociétés de fiducie et de prêt, les sociétés coopératives de crédit et caisses populaires centrales, les associations coopératives de crédit et d'autres institutions.

Le Parlement nous a confié un mandat très précis: établir et mettre en œuvre des systèmes nationaux de compensation et de règlement; favoriser l'interaction des systèmes avec d'autres; et favoriser le développement de nouvelles technologies et méthodes de paiement. Le Parlement a par ailleurs prévu un mandat d'intérêt public très clair: que l'ACP favorise l'efficacité, la sécurité et le bien-fondé de nos systèmes en tenant compte des intérêts de tous les usagers. À ce titre, l'ACP joue un rôle de chef de file dans la gestion de systèmes sûrs et efficaces de compensation et de règlement pour les Canadiens.

Les paiements sont le principe vital de l'économie. Chaque jour, les Canadiens, les entreprises et le gouvernement utilisent divers « instruments de paiement » pour acheter des biens et des services, pour faire des placements financiers et pour transférer des fonds d'une personne à l'autre.

Les institutions financières ont besoin d'arrangements pour transférer des fonds entre elles, ce que facilitent les systèmes de compensation et de règlement et le cadre de règles et de normes que maintient l'ACP. Chaque jour, en moyenne, nous assurons la compensation et le règlement de quelque 202 milliards de dollars de paiements. L'an dernier seulement, l'Association canadienne des paiements a effectué la compensation et le règlement de 5,7 milliards d'opérations de paiement.

L'ACP opère dans un environnement très bien défini, selon le mandat que nous tenons de la loi et selon nos objectifs clairs de politique publique, et sous la surveillance vigilante du ministère des Finances et du gouverneur de la Banque du Canada.

Nos règlements administratifs sont considérés comme des textes réglementaires. Par conséquent, ils sont soumis à l'approbation du gouverneur en conseil.

Les règles que nous élaborons à l'appui des divers produits de paiement et pour l'exploitation du système de compensation et de règlement sont sujettes à l'examen serré du ministre des Finances, qui a le pouvoir de désavouer toute règle, en tout ou en partie, pour des raisons de politique publique.

Par ailleurs, l'ACP possède et met en œuvre notre Système de transfert de paiements de grande valeur, qui a été désigné comme système de paiement d'importance systématique en vertu de la Loi sur la compensation et le règlement des paiements. Le gouverneur de la Banque du Canada a donc une responsabilité directe de surveillance de ce système et des affaires de l'ACP qui concernent ce système.

Mais la relation avec ces deux importants organismes de surveillance va bien au-delà des exigences formelles fixées par la loi. Organisme autoréglementé efficace, l'ACP favorise les relations étroites avec tous les intervenants du système de paiement.

À cet égard, l'ACP s'est donnée un rigoureux processus de consultation. Pour l'élaboration des nouvelles règles ou politiques visant le système de paiement, nous faisons largement appel aux conseils et aux avis qui nous viennent de comités spécialisés formés de membres et d'intervenants.

La nouvelle politique, une fois rédigée, est soumise au Comité consultatif des intervenants pour examen et avis. Par la suite, le conseil d'administration est invité à approuver une grande consultation sur la politique, qui est alors diffusée. Ce n'est qu'après une étude poussée de tous les commentaires des intervenants et des membres que le conseil d'administration de l'ACP est saisi d'une recommandation finale. Si le conseil l'approuve, la nouvelle règle ou la règle modifiée est envoyée immédiatement au ministre des Finances pour examen. Le ministre a le pouvoir de désavouer toute règle de l'ACP dans les 30 jours suivant la réception d'un changement.

Il y a un instant, j'ai parlé de l'importance du Comité consultatif des intervenants. Ce comité existe depuis 1996, mais ce n'est qu'en 2001 qu'il a été consacré dans la loi. Le comité est composé de 18 représentants des intervenants dont les détaillants, les grandes et petites sociétés, les gouvernements provinciaux et fédéral, les fournisseurs de services de paiement et les groupes de consommateurs. Étant donné l'ampleur des connaissances réunies au sein de ce comité et la diversité de sa composition, ses membres participent activement à tous les efforts de travail menés sous les auspices de l'ACP.

● (0905)

Pour revenir au mandat de l'ACP, si notre premier mandat — « établir et mettre en œuvre les systèmes » — est crucial pour le fonctionnement de l'économie canadienne, le rôle de facilitation de l'ACP est tout aussi essentiel au bon fonctionnement du système de paiement et à son évolution. Le système de paiement est en pleine évolution. L'ACP continue de répondre aux besoins de l'industrie par la mise en place d'un cadre de règles pour les paiements et du portail par lequel les membres compensent et règlent leurs opérations de paiement.

Par conséquent, les institutions financières et les fournisseurs de services de paiement n'ont pas besoin de concentrer leurs efforts sur l'exécution finale des paiements; ils peuvent plutôt travailler en première ligne au développement d'applications de paiement nouvelles et plus efficaces pour répondre aux besoins des Canadiens.

Avant de conclure, j'aimerais faire un bref commentaire sur les cartes de crédit. Les cartes de crédit n'ont jamais été perçues comme étant du ressort de l'ACP. À l'époque de la création de l'ACP, en 1980, la plupart des paiements s'effectuaient par chèques papier. Notre rôle était d'effectuer la compensation et le règlement des paiements tirés sur les comptes de dépôt à vue. Puisqu'ils n'étaient pas tirés sur des comptes de dépôt, les paiements par cartes de crédit à l'époque n'étaient pas considérés comme faisant partie du mandat de l'ACP, ce qui est toujours le cas aujourd'hui.

Cela mis à part, nous sommes tous conscients de ce que le paysage des paiements continue de se transformer rapidement. À cet égard, l'ACP continuera de jouer un rôle de leadership dans la mise en place de systèmes sûrs et efficaces de compensation et de règlement pour répondre aux besoins actuels et futurs des Canadiens.

Merci beaucoup.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci beaucoup pour votre présentation.

Poursuivons maintenant avec Options consommateurs, s'il vous plaît.

**Mme Anu Bose (responsable, Bureau d'Ottawa, Option consommateurs):** Merci beaucoup, monsieur Rajotte.

Messieurs les présidents, vice-présidents, membres et analystes, permettez-moi de vous remercier de cette occasion de vous faire part de nos observations sur les frais d'interchange exigés des commerçants et des consommateurs pour l'utilisation des cartes de débit et de crédit.

Option consommateurs existe depuis 1983. Nous sommes une association à but non lucratif qui a pour mission de promouvoir et de défendre les intérêts des consommateurs et de veiller à ce qu'ils soient respectés. Notre siège social se situe à Montréal et nous avons aussi un bureau à Ottawa, récemment ouvert.

Nos interventions visent autant les politiques publiques fédérales que québécoises. Depuis de nombreuses années, nous participons à l'analyse du système des services financiers canadiens, que ce soit

par la recherche, l'enquête ou la représentation des intérêts des consommateurs devant différentes instances telles que l'Association canadienne des paiements.

● (0910)

[Français]

Je suis accompagnée aujourd'hui de Mme Geneviève Reed, de Montréal, qui est responsable du Service de recherche et de représentation chez Option consommateurs. Je cède la parole à ma collègue.

**Mme Geneviève Reed (responsable, Service de recherche et de représentation, Option consommateurs):** Vous l'avez entendu au cours des derniers jours, ce sont ultimement les consommateurs qui paient la note des frais d'interchange, qu'ils utilisent ou non leurs cartes de crédit. En outre, il appert que tous les consommateurs subventionnent les utilisateurs de cartes de crédit à prime ou d'affaires par une hausse généralisée du prix des biens et des services qu'ils consomment. Cette pratique commerciale s'ajoute à d'autres pratiques telles que les baisses du taux de paiement minimum, les frais de dépassement et autres pénalités de retard, les taux préférentiels de lancement, les chèques d'avance de fonds, les ristournes sur les achats, les congés de paiement et les innombrables sollicitations postales et en magasin qui, loin d'être des cadeaux, confondent le consommateur peu informé ou endetté.

Les produits de crédit sont de plus en plus complexes mais, malheureusement, une importante partie de la population canadienne manque de compétences en matière d'alphabétisation et, fort probablement, de capacités financières. Nous croyons qu'en matière de cartes de crédit, il est temps de réduire le déséquilibre entre l'entreprise et le consommateur. Nous devons aussi parler de la responsabilité du prêteur, c'est-à-dire de la responsabilité des institutions financières qui choisissent d'octroyer une nouvelle carte de crédit à quelqu'un qui est déjà endetté de 40 000 \$, par exemple, ou qui ne peuvent avertir sur-le-champ un client qui dépasse sa limite de crédit.

L'obligation de divulgation, le devoir de conseil et l'évaluation de la capacité de remboursement des emprunteurs figurent au nombre des responsabilités souvent oubliées des institutions financières. Par ailleurs, les diverses représentations que vous avez entendues au cours des séances précédentes illustrent bien, le système actuel est complexe et plein de trous. Oui, les Canadiens sont de grands utilisateurs de cartes de crédit et de débit. Ils utilisent ces modes de paiement sans toutefois comprendre les mécanismes qui les font fonctionner et sans toujours savoir quels sont leurs droits et responsabilités.

Les cartes de crédit et les cartes de débit sont des instruments de paiement électronique, c'est-à-dire que pour effectuer une transaction monétaire, il y a absence de papier monnaie ou de chèque. Or au Canada, dans la Loi sur la monnaie, au XXI<sup>e</sup> siècle, la monnaie électronique n'existe pas. En effet, les systèmes de paiement électronique mettent en scène de multiples intervenants dont les actions sont encadrées différemment. Personne ne semble avoir une vue d'ensemble. Il faut des règles équitables et claires pour tous les acteurs du système, car pour le moment, les utilisateurs portent la responsabilité et les risques liés aux paiements électroniques, alors qu'ils ne créent pas ces risques. En outre, la majorité des instruments encadrant les paiements électroniques ne sont pas assortis de sanctions en cas de non-conformité. Par ailleurs, la délégation des pouvoirs d'encadrement au secteur privé entraîne un déficit démocratique de taille, puisque les intérêts des consommateurs ne peuvent y être dûment représentés comme dans le cadre d'un processus parlementaire et réglementaire.

Prenons l'exemple des cartes de débit. Leur utilisation est encadrée par le Code de pratique des services de cartes de débit adopté en 1992. L'application de ce code est volontaire et, selon divers sondages et études, les institutions financières l'appliquent partiellement et inégalement, et les consommateurs ne le connaissent pas. Puisqu'il est possible qu'Interac change de modèle d'affaires et/ou que Visa et MasterCard entrent sur le marché du débit, nous croyons qu'il faut absolument que les autorités gouvernementales assurent aux utilisateurs canadiens de cartes de débit un environnement sécuritaire et juste.

Je cède la parole à Mme Bose, qui va vous faire part de nos conclusions.

• (0915)

[Traduction]

**Mme Anu Bose:** Nous demandons que les résultats de l'enquête qu'effectue actuellement le Bureau de la concurrence sur les pratiques de Visa et MasterCard en vertu de l'article 79 de la Loi sur la concurrence soit rendus publics et fassent l'objet d'une discussion entre tous les intervenants, que le Bureau de la concurrence entame une enquête sur la rentabilité, que le ministère des Finances entreprenne une consultation sur les transferts électroniques de fonds et que des règles claires et obligatoires encadrent les états de compte.

Merci mesdames et messieurs.

Nous serons très heureux de répondre à vos questions.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci pour votre allocution.

Poursuivons maintenant avec la Fédération canadienne des épiciers indépendants.

**M. John Scott (président et chef de la direction, Fédération canadienne des épiciers indépendants):** Bonjour. Mon nom est John Scott, et je suis le président-directeur général de la Fédération canadienne des épiciers indépendants. M. François Bouchard, propriétaire de Country Grocer, à Ottawa, et trésorier bénévole de notre organisme, m'accompagne.

Avant de commencer à parler de frais d'utilisation des cartes de crédit et du projet de restructuration d'Interac, je trouve important de placer la situation en contexte afin que les membres du comité comprennent bien la situation unique des épiciers détaillants dans le marché canadien. L'industrie des aliments au détail, secteur fortement concurrentiel et très concentré, génère 72 milliards de dollars par année. Près de 85 p. 100 de la distribution des aliments repose entre les mains de seulement cinq grandes sociétés.

Or, les statistiques montrent que les épicerie indépendantes occupent environ 40 p. 100 du marché total de la vente au détail. Cet écart s'explique par le fait que les indépendants de moindre taille qui n'achètent pas leurs produits directement du manufacturier doivent se les procurer auprès des magasins de gros d'un de ces grands fournisseurs. En fait, le Canada est le seul pays développé où une entreprise peut exploiter des magasins de détail, des magasins de gros et des franchises dans un même marché.

Pour demeurer compétitifs dans ce milieu extrêmement difficile, les épiciers indépendants doivent absolument se différencier de tous leurs concurrents. Par ailleurs, la concentration du marché fait qu'il nous est très difficile de demeurer concurrentiels. Par conséquent, ils doivent tenir compte de tous les éléments de coût et pouvoir se fier à leur structure de prix.

Les frais de transactions financières associés à l'utilisation croissante et omniprésente des cartes de débit et de crédit sont un de ces éléments. Il fut un temps où c'était une « commodité » de les accepter à l'épicerie. Aujourd'hui, c'est une obligation. C'est presque un service public.

Je ne veux pas perdre de temps à répéter les statistiques et les pourcentages dont vous avez été bombardés tout au long de vos audiences. Le noeud de l'affaire, de notre point de vue, c'est que Visa et MasterCard contrôlent 94 p. 100 du marché de la carte de crédit au Canada, ce qui leur permet d'imposer des tarifs exorbitants aux détaillants comme aux consommateurs. Compte tenu de leurs antécédents, on peut penser que l'arrivée de ces deux géants sur le marché de la carte de débit fera augmenter les frais.

Au cours des 18 derniers mois seulement, Visa et MasterCard ont énormément pris à nos détaillants. Les cartes de crédit améliorées qui font l'objet d'une publicité intensive ont fait grimper les frais que paie le détaillant. Il ne peut pas savoir ce que seront ses coûts et n'a aucun contrôle sur eux. En un mot, l'établissement émetteur de cartes dit au consommateur que tous les détaillants acceptent ses cartes. Le détaillant, peu importe sa taille, doit accepter toutes les cartes ou perdre un pourcentage de sa clientèle. Imaginez la difficulté de former un caissier au sujet des différentes cartes Visa existantes.

Nous sommes convaincus que, si ces frais continuent d'augmenter de façon aléatoire, injustifiée et illimitée, certains des nôtres devront se retirer du marché. Vous savez tous que la marge de profit en alimentation est déjà très mince, et un indépendant n'a pas la force de frappe nécessaire pour négocier un tarif inférieur. Pour des raisons de compétitivité, il est impossible de refiler ces frais inattendus au consommateur. Des frais exagérément gonflés menacent la marge concurrentielle de l'épicerie indépendante. Les pressions exercées sur les coûts lui font perdre son avantage compétitif et il n'y peut rien.

Deuxièmement, parlons clairement. Quand de petites entreprises, comme les épiciers indépendants, sont obligées de fermer en raison des pressions exercées par des structures de coûts externes imprévisibles et incontrôlables, plusieurs éléments de notre société en subissent alors le contrecoup, y compris les consommateurs, les producteurs locaux et les employés, et même la diversité que leur entrepreneuriat apporte à l'économie canadienne. D'ailleurs, pendant les campagnes électorales, tous les partis politiques s'entendent pour dire que les petites entreprises sont la colonne vertébrale de l'économie. Pourquoi, alors, agir de façon à nuire à leur compétitivité?

La hausse des frais de cartes de crédit est un problème extrêmement difficile à résoudre, mais les questions liées à une éventuelle restructuration des ententes relatives aux cartes de débit et à Interac sont encore plus décourageantes. La réalité est que nos clients paient beaucoup plus souvent par cartes de débit qu'avec de l'argent comptant ou des cartes de crédit. En fait, de 60 à 70 p. 100 des transactions dans nos magasins sont faites par cartes de débit. Les frais de débit exigés des détaillants sont très élevés. Ils se fondent sur un certain montant par transaction.

● (0920)

Au départ, les indépendants sont désavantagés par rapport aux gros détaillants, parce qu'ils ne peuvent pas négocier des tarifs de transaction aussi bas. Toutefois, parce qu'Interac est sans but lucratif, nous savons plus ou moins quel sera l'impact sur notre structure de coûts et nous livrons concurrence sur cette base. Cette certitude relative au coût est capitale.

Cependant, le moindre changement à ce système ou un retour aux frais de transaction en pourcentage ne ferait qu'exacerber l'écart actuel entre les coûts et mettrait en péril beaucoup de petites entreprises.

C'est pourquoi il est impérieux, si Visa et MasterCard sont autorisées à mettre en place un système de cartes de débit au Canada, que ce système soit soumis aux règles canadiennes qui régissent Interac. Les frais doivent représenter les coûts des traitements, en plus de produire un taux de rendement raisonnable sans intention et sans possibilité de passer à un système fondé sur le pourcentage.

Nous avons des doutes sur l'affirmation d'Interac selon laquelle cette entreprise sans but lucratif serait en mesure de continuer à soutenir la concurrence de ces deux multinationales des cartes de crédit en continuant d'offrir des solutions moins coûteuses. En fait, Interac se retrouverait dans la même situation que les épiciers indépendants. À cause de sa petite taille, elle n'aurait d'autre choix que d'augmenter ses frais. Les petites entreprises sont en fin de compte les victimes.

Il est essentiel que nous continuions à offrir un système de cartes de débit accessible et équitable au Canada. Personne n'a encore prouvé pourquoi les frais de débit devraient avoir un rapport quelconque avec le montant de la facture. L'argent est transféré du compte du client à l'établissement émetteur en temps réel. Il ne s'agit pas de frais de crédit ou d'un prêt.

Le Canada a laissé un système très unique se développer. Ce système ouvert et non réglementé a suscité des difficultés énormes qui ont récemment été exacerbées par les frais superflus liés aux cartes de crédit à valeur ajoutée.

Maintenant, il faut absolument que nous, en tant que Canadiens, développiions un système de paiement canadien équitable. Nous devons maîtriser la spirale des coûts qui nous sont imposés lorsque nous acceptons les cartes de crédit à valeur ajoutée. Surtout, nous devons veiller à ce que soient maintenus les frais fixes et

raisonnables, correspondant à quelques cents par transaction, qui sont exigés des commerçants. Il nous faut un système qui prévoit la reddition de comptes et la surveillance. Bref, essayons de trouver, ensemble, une solution bien canadienne qui soit équitable pour tous.

Merci encore de nous avoir donné l'occasion d'expliquer nos préoccupations à vos comités aujourd'hui. Nous répondrons à vos questions avec plaisir.

**Le coprésident:** Merci.

Nous allons maintenant entendre le dernier exposé de la journée, celui de la Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire.

**M. Duff Conacher (président, Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire):** Merci, monsieur le président.

Je m'appelle Duff Conacher. Je suis coordonnateur de Démocratie en surveillance et président de la Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire. Merci de m'avoir invité à comparaître aujourd'hui pour discuter de cette question très importante, qui concerne essentiellement la responsabilité des sociétés et les mesures de reddition de comptes efficaces en matière d'accès au crédit, d'établissement de prix justes et de traitement équitable des consommateurs dans tout le Canada.

La Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire est composée de 100 organismes canadiens. Ces organismes sont des groupes de citoyens qui se sont rassemblés il y a maintenant 13 ans. Depuis la création de la coalition, nous préconisons l'adoption de mesures pour accroître réellement la responsabilité des banques et des autres institutions financières.

Je suis heureux d'avoir l'occasion de comparaître aujourd'hui. Je ne vais pas répéter les préoccupations et les problèmes touchant le marché actuel, très bien exprimés par les autres témoins. Je vais plutôt souligner quelques autres facteurs relatifs à l'accès au crédit et au marché des cartes de crédit.

Je suis d'accord avec M. Scott lorsqu'il dit que le système d'accès au crédit est maintenant un service public qui devrait être réglementé comme tel. Les autres services publics sont obligés de prouver que leurs prix sont équitables et de se soumettre à des examens publics avant de pouvoir augmenter leurs tarifs. Nous devons appliquer cette pratique à nos systèmes de crédit de base et à l'ensemble des services bancaires.

Les banques et les autres sociétés émettrices de cartes de crédit vendent leurs cartes de crédit un peu comme l'industrie du tabac commercialise ses produits, en essayant d'accrocher les jeunes avec des images de sécurité, de liberté et de toutes les choses merveilleuses que l'on peut obtenir avec le crédit, sans leur donner beaucoup d'information sur les inconvénients. Bien sûr, les inconvénients ne touchent pas la santé physique, mais la santé financière. Le fait d'être accroché à l'endettement peut être aussi nuisible à long terme qu'une dépendance au tabac.

Il faut mettre en place des mesures pour s'assurer que ces entreprises fournissent toute l'information nécessaire et pour que les consommateurs reçoivent toute l'information dont ils ont besoin d'autres sources, car en général ils n'ont pas confiance aux renseignements qui leur sont fournis par les vendeurs. Ils se rendent bien compte que le vendeur essaie toujours de leur vendre quelque chose et que ce n'est pas dans son intérêt de les informer pleinement sur quelque produit que ce soit.

La coalition a comparu devant le Comité de l'industrie en février 1997, lorsque celui-ci a tenu ses dernières audiences sur les cartes de crédit. Malheureusement, ces audiences ont été interrompues par le déclenchement des élections au printemps de 1997, mais j'encourage vivement tous les membres du comité à lire les transcriptions de ces séances. Vous y trouverez de l'information très intéressante. Pratiquement tous les intervenants ont comparu, mais à cause de l'élection, le comité n'a pas pu déposer de rapport.

Nous revoilà, 12 ans plus tard. Les problèmes n'ont pas disparu et se sont même aggravés à mesure que s'est creusé l'écart entre les taux d'intérêt des cartes de crédit et le taux préférentiel de la Banque du Canada. Au cours de la dernière année, il y a également eu des augmentations unilatérales. À notre avis, les banques essaient essentiellement de récupérer les 16 milliards de dollars de pertes qu'elles ont subies à cause, en grande partie, de leurs décisions d'accorder des prêts à très haut risque.

Depuis lors, la Loi sur les banques et les autres lois sur les institutions financières ont fait l'objet de trois examens sans qu'aucune mesure ne soit prise pour protéger les consommateurs contre l'arnaque et pour obliger les banques et les autres institutions financières à servir tout le monde de manière juste à des prix équitables.

En 2002, lorsqu'il s'apprêtait à assister à sa première réunion du Cabinet, John McCallum, qui était alors secrétaire d'État responsable des institutions financières, a dit que les taux d'intérêt des cartes de crédit étaient « grotesquement élevés ». Ce sont ses propres paroles. Or, rien n'a été fait pour réduire ces taux d'intérêt grotesquement élevés sur les cartes de crédit.

• (0925)

Le ministre des Finances, M. Flaherty, a proposé des mesures il y a juste une semaine. Vous devriez avoir sous les yeux un communiqué de la coalition en date du 22 mai répondant à ces propositions. Si vous ne l'avez pas, vous l'aurez bientôt car il est à la traduction. Ces propositions ne vont pas assez loin et viennent un peu trop tard pour protéger les consommateurs des produits financiers contre les abus.

Trois des huit règles qui sont proposées ne modifient que les exigences concernant l'information fournie par les émetteurs de cartes de crédit, mais ce ne sont que des changements mineurs. Une autre ne traite que du consentement du consommateur à l'augmentation de sa limite de crédit. Une autre encore impose des restrictions sur les pratiques de recouvrement des créances. Aucune de ces cinq nouvelles règles ne prévoit quelque mesure que ce soit pour protéger les consommateurs contre les abus. Il en va de même pour le projet de création d'un groupe de travail sur l'éducation financière des consommateurs qui sera redondant compte tenu de l'existence de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada qui se charge d'informer les consommateurs depuis huit ans déjà.

Le délai de grâce de 21 jours prévu pour les nouveaux achats réglés par carte de crédit, les restrictions à l'égard d'une sorte de frais et l'affectation des paiements protégeront très peu de consommateurs contre certains coûts, mais aucune des nouvelles règles n'entraînera la diminution de taux d'intérêt déjà excessifs ni n'aura la moindre incidence sur le taux d'intérêt supplémentaire et les frais que les banques et autres sociétés ont unilatéralement imposés au cours de la dernière année, ni le prix trop élevé de leurs divers services de cartes de crédit.

Qu'est-ce qu'il faudrait pour vraiment responsabiliser les banques? Qu'est-ce qui les obligerait à prendre des mesures qui aideraient vraiment les consommateurs en contrepartie des 200 milliards de

dollars que les banques ont reçus en subventions? Qu'est-ce qui rétablira l'équilibre du marché, en particulier pour compenser le fait que les consommateurs paient pour la défense des intérêts de toutes les institutions financières puisque celles-ci imposent aux consommateurs...

• (0930)

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Monsieur Conacher, pourriez-vous s'il vous plaît conclure?

**M. Duff Conacher:** Oui, bien sûr.

Nous estimons que les consommateurs versent 200 millions de dollars en frais annuels aux institutions financières pour financer la défense des intérêts du secteur.

Nous demandons trois mesures simples.

Oui, vous pouvez plafonner les taux d'intérêt des cartes de crédit, mais auparavant il faut une évaluation indépendante rétroactive sur au moins 10 ans. Cela obligerait les sociétés émettrices de cartes de crédit à prouver que leurs tarifs et leurs taux d'intérêt ont été justes pendant toute cette période et qu'elles n'ont réalisé que des bénéfices raisonnables, et non pas excessifs.

Deuxièmement, il faudrait obliger les institutions à inclure une circulaire d'une page comme cette enveloppe à cacheter dans leurs envois à leurs clients. Cette circulaire inviterait les clients à se joindre à un groupe de surveillance des institutions financières. Cela ne coûterait rien à l'industrie ni au gouvernement.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Monsieur Conacher, vous avez largement dépassé le temps qui vous était alloué. Nous vous remercions infiniment pour votre exposé.

Nous allons passer aux questions des membres. Nous allons commencer par un tour de sept minutes.

Monsieur McTeague, vous avez la parole.

**L'hon. Dan McTeague (Pickering—Scarborough-Est, Lib.):** Merci, monsieur le président.

[Français]

Merci à tout le monde d'être ici aujourd'hui.

C'est un sujet très important pour notre parti. Nous avons exercé des pressions pour qu'on fasse ces enquêtes, tant au Sénat qu'à la Chambre des communes. Je suis content et ravi de vous voir ici.

[Traduction]

Si vous le voulez bien, je m'adresse d'abord à vous, monsieur Kreviazuk.

J'ai un certain nombre de questions au sujet de l'ACP. Vous mentionnez et définissez les intervenants: 18 groupes de consommateurs et des représentants des gouvernements provinciaux et fédéraux. Je suppose qu'il s'agit d'experts. Pouvez-vous nous dire qui ils sont au juste?

**M. Doug Kreviazuk:** Je n'ai pas apporté la liste, mais je peux vous dire qui ils sont. Le gouvernement fédéral est représenté par TPSGC. Les gouvernements de l'Ontario et du Québec en sont membres; l'Ontario représente l'ensemble du Canada anglais. L'Association de gestion de trésorerie du Canada compte trois représentants au sein du comité; ils défendent les intérêts des services publics et de l'industrie pétrolière.

Il y a également trois représentants des consommateurs. Il y a Option consommateurs, le Conseil des consommateurs du Canada et l'Association des consommateurs du Canada.

**L'hon. Dan McTeague:** Très bien. Ce serait formidable si vous pouviez nous fournir plus tard cette liste par écrit.

**M. Doug Kreviazuk:** Bien sûr.

**L'hon. Dan McTeague:** Vous avez mentionné le lien entre les deux systèmes de crédit et de débit. Quelle est votre relation? Quelle est, à l'heure actuelle, la relation entre l'ACP et le système de débit?

**M. Doug Kreviazuk:** C'est en fait une relation complémentaire. Interac n'est pas membre de l'Association canadienne des paiements. Notre composition est énoncée dans notre loi et nos membres sont ceux que j'ai mentionnés: les banques, les sociétés de fiducie, etc.

Mais il y a un parallèle entre les membres d'Interac et les membres de l'ACP. Pour vous expliquer comment fonctionnent les POS, Interac, par sa structure de règles, compte sur l'ACP pour la compensation et le règlement de tous les paiements de ses membres. Au bout du compte, les membres d'Interac envoient leurs paiements à l'ACP pour compensation et règlement, conformément à nos règles.

**L'hon. Dan McTeague:** Merci pour cette réponse.

Pensez-vous que l'ACP serait en mesure d'assurer une surveillance plus utile, plus directe si le système de points de service était ajouté à votre mandat?

**M. Doug Kreviazuk:** Nous sommes déjà chargés de traiter tous les paiements électroniques que nos membres choisissent de nous envoyer. À l'heure actuelle, nous avons des règles non seulement pour les chèques, un mode de paiement en voie de disparition, mais aussi pour les POS, les nouvelles formes de paiements qui apparaissent, comme le règlement par une seule touche, le paiement électronique des factures, le paiement de personne à personne et le paiement d'affaires. Nous avons déjà un mandat très large de compensation et de règlement des paiements dans ce pays.

**L'hon. Dan McTeague:** Pensez-vous que vous pourriez jouer un rôle plus efficace, vu votre position, dans la création d'un marché des paiements électroniques plus transparent, en exigeant, par exemple, comme nous l'ont suggéré d'autres témoins, la divulgation des pertes dues à la fraude ou à d'autres aspects du marché des paiements?

**M. Doug Kreviazuk:** Il y a certains éléments du système de compensation et de règlement qui sont, manifestement, exclusifs à une institution financière donnée et puis d'autres qui sont liés au système. Pour ce qui est de l'ACP, nous avons pleine divulgation tant du côté de la compensation et du règlement que de celui des systèmes. En fait, nous avons dans notre ADN la consultation générale du public. Jamais nous n'adoptons une politique, une règle ou un changement de règle sans d'abord consulter la population en général, ainsi que le Comité consultatif des intervenants.

• (0935)

**L'hon. Dan McTeague:** Si l'ACP avait un jour le pouvoir de réglementer les frais d'interchange, vu la composition de votre conseil d'administration, où siègent, notamment, des représentants des institutions financières, y aurait-il un cas classique de conflit d'intérêts?

**M. Doug Kreviazuk:** Tout d'abord, la réglementation de frais, quels qu'ils soient, ne relève aucunement du mandat de l'Association canadienne des paiements.

**L'hon. Dan McTeague:** Et si on vous donnait ce mandat?

**M. Doug Kreviazuk:** Notre conseil d'administration est constitué de façon générale des institutions financières membres de notre association. Il comporte 16 membres. La présidence est assurée par un représentant de la Banque du Canada. Six membres du conseil

viennent des banques, et six autres représentent des membres qui ne sont pas des banques. Enfin, il y a trois personnes nommées par le ministre des Finances pour des raisons d'indépendance.

[Français]

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

Mesdames Reed et Bose, j'ai deux brèves questions à vous poser. Votre organisation a-t-elle observé une augmentation du taux d'inflation à cause des frais d'interchange?

**Mme Geneviève Reed:** Jusqu'à présent, nous ne nous sommes pas penchés sur cette question.

**L'hon. Dan McTeague:** Les frais d'interchange des cartes de crédit ont-ils un effet sur les petites et moyennes entreprises?

**Mme Geneviève Reed:** Cela ne relève pas de notre mandat. Malheureusement, nous n'avons pas étudié cette question.

[Traduction]

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

Monsieur Scott, vous et moi avons beaucoup travaillé par le passé, et j'aurais aimé que les comités nous prêtent alors une oreille plus attentive quand nous évoquions les préoccupations des petites épiceries indépendantes du Canada, devant l'atténuation de la concurrence.

Vous avez dit que le Bureau de la concurrence intervient dans une certaine mesure. Vu sa constitution actuelle et sa façon de percevoir et d'envisager les seuils dans les marchés, je ne suis pas sûr que ce soit d'un grand réconfort.

Vous avez indiqué que les achats par carte de débit et de crédit constituaient de 60 à 70 p. 100 de l'ensemble de vos ventes. Pourriez-vous, vous ou M. Bouchard, indiquer quelles répercussions vous entrevoyez sur les résultats des indépendants, au cours des deux ou trois années à venir, sans parler des surcharges refilées aux consommateurs. Combien seront acculés à la faillite?

**M. John Scott:** Monsieur McTeague, il est difficile de savoir combien d'épiciers vont faire faillite. Mais, pour parler seulement des frais relatifs aux cartes de crédit améliorées, d'après les états financiers des deux dernières semaines de plusieurs détaillants — que je serai heureux de vous transmettre sous couvert de confidentialité —, le changement est saisissant.

Vraiment, mesdames et messieurs, vous n'avez aucune idée de l'ampleur du phénomène. Vu que ces cartes sont partout, il s'agit d'environ 50 p. 100 de l'ensemble. Prenez les publicités à la télévision et la personne qui dit: « Moi, j'ai 2 p. 100 pour mes achats d'épicerie. » Aucun épicier n'a donné son accord à cela. Il n'y a pas eu d'entente.

François, voulez-vous ajouter quelque chose?

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Soyez très bref, alors, monsieur Bouchard.

**M. François Bouchard (trésorier, Fédération canadienne des épiciers indépendants):** Je ne sais pas où en sont les autres. Mais, pour ma petite entreprise d'Ottawa, avec ses 30 employés, au cours de l'an dernier, rien que pour les cartes de crédit, j'ai constaté une augmentation de 25 p. 100 des frais. Je n'ai aucun contrôle sur le type de carte utilisé. Il fut un temps où mes relevés tenaient sur une page. Maintenant, il y a 10 ou 15 pages de frais pour différentes cartes, comme Infinite, et tous ces petits changements.

S'ils changent la structure des cartes de débit, les répercussions désastreuses sur mon entreprise seront désastreuses. À l'heure actuelle, nous acquittons des frais par opération. Si nous passons des frais par opération à des frais proportionnels, je ne peux pas les refiler au consommateur. Je ne peux pas revenir au consommateur et lui dire que j'aimerais lui facturer 2 p. 100 ou 3 p. 100 de plus. Non, ce n'est pas possible. Je n'ai pas le pouvoir de négocier avec des sociétés comme Visa ou MasterCard, pas en tant que propriétaire d'un magasin employant 30 personnes. Et bien d'autres membres sont dans la même situation.

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

Merci, monsieur McTeague.

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

[Français]

**M. Robert Bouchard (Chicoutimi—Le Fjord, BQ):** D'abord merci, monsieur le président.

Merci également aux témoins d'être présents cet avant-midi pour parler d'un sujet aussi complexe que les cartes de crédit et les cartes de débit. Ma première question s'adresse au représentant de l'Association canadienne des paiements.

Vous avez dit que les cartes de crédit n'ont jamais fait partie de votre mandat et que c'est toujours le cas. Pensez-vous que vous devriez avoir un rôle à jouer dans les frais d'interchange et, le cas échéant, quel serait ce rôle?

● (0940)

[Traduction]

**M. Doug Kreviazuk:** Selon la loi qui nous gouverne, nous sommes censés établir le cadre des règles et des normes relatives à la compensation et au règlement des paiements. À l'heure où je vous parle, la création ou le maintien de frais quelconques n'entre pas dans notre mandat. C'est une question exclusive aux institutions financières et aux entités de paiement comme Interac et Visa, avec lesquelles elles font affaire.

[Français]

**M. Robert Bouchard:** Je poursuivrai avec une question à l'option consommateurs. Vous mentionnez que les consommateurs payent les frais d'interchange sans, je présume, en avoir pris connaissance. Cela veut dire qu'un commerce a des frais et que, globalement, il les répartit. Pensez-vous que cela changerait les habitudes du consommateur si ces frais apparaissaient sur sa facture, s'il voyait le coût que cela représente d'utiliser sa carte de crédit? Cela provoquerait-il un changement d'habitudes chez le consommateur? J'aimerais vous entendre à ce sujet. Qu'est-ce que cela pourrait modifier?

**Mme Geneviève Reed:** Merci de votre question, monsieur Bouchard.

Actuellement, les consommateurs ont généralement de la difficulté à comprendre eux-mêmes leur état de compte, alors si on ajoute une autre information de nature financière, cela risque plus de mêler le consommateur que de l'aider, d'une part.

D'autre part, nous croyons que ces frais ne doivent pas être assumés uniquement par les consommateurs. Ce sont des frais qui s'ajoutent à tous les autres frais imposés aux consommateurs, qu'il s'agisse de frais de dépassement de limite ou de changement du taux de paiement minimum, etc.

Le problème semble très complexe, les impacts semblent très complexes. Ils sont très importants pour les commerçants, on l'a compris. C'est sûr que dans des secteurs comme celui de l'alimentation, effectivement, les commerçants ne peuvent pas

transmettre la facture au consommateur parce que cela ferait augmenter le prix du bien essentiel que sont les aliments. Cependant, dans d'autres domaines, on peut croire que cela provoquerait une augmentation du prix des produits et, donc, cela nous inquiète à moyen terme. Ces coûts ne sont pas absorbés par le système, mais uniquement par le consommateur, au bout du compte.

**M. Robert Bouchard:** Vous parlez également d'avoir des règles clairement établies pour le consommateur. Pourriez-vous développer un peu ce sujet? Que sont pour vous des règles claires pour le consommateur?

**Mme Geneviève Reed:** Actuellement, les différents paiements électroniques, que ce soit le crédit, le débit ou les paiements préautorisés, sont réglementés de différentes façons. Comme je l'ai dit, il y a le code volontaire sur les paiements par carte de débit, qui existe pour les cartes de débit, et il y a les règles de l'ACP qui s'appliquent en cas de paiements préautorisés par carte de débit, par exemple. Il y a toutes sortes de règles sur lesquelles personne n'a une vue d'ensemble.

On estime qu'il faut des règles claires, notamment en matière de transparence des coûts, de responsabilité, d'allocation des risques. Actuellement, dans le cas notamment d'avances de fonds sur les cartes de crédit, c'est le consommateur qui est responsable s'il y a une fraude à partir de sa carte. Pourquoi le consommateur n'est-il pas responsable en ce qui concerne une carte de débit alors qu'il l'est dans le cas d'une carte de crédit?

Il y a aussi la question du règlement des différends. On aimerait savoir de combien de jours l'entreprise dispose pour régler un litige, si litige il y a, et comment la résolution doit se faire.

Finalement, il y a l'encadrement de la sollicitation. Vous savez qu'en matière de crédit, la sollicitation, que ce soit par la poste ou en magasin, est vraiment très importante, et malvenue en ce qui nous concerne.

● (0945)

**M. Robert Bouchard:** J'aimerais poser une dernière question aux représentants de la Fédération canadienne des épiciers indépendants.

Vous semblez dire que les frais sont très contraignants pour un petit épicier ou un petit commerçant, parce qu'il n'a pas un volume d'affaires assez important. Pour sa part, une plus grande entreprise a plus de volume et est favorisée par les propriétaires de carte de crédit.

Cela veut-il dire que la solution réside dans une réglementation visant à uniformiser les frais d'interchange? À quoi faudrait-il en arriver pour que le petit commerçant puisse utiliser les cartes de crédit autant que le grand commerçant? Qu'est-ce qui devrait être mis de l'avant ou réglementé?

**M. François Bouchard:** Selon moi, l'idéal serait ce que vous dites. Environ 70 p. 100 des transactions sont faites par carte de débit ou de crédit, et cela augmente tous les jours. Mon entreprise n'est pas une banque et je ne peux négocier qu'avec deux personnes. Il est donc évident que je suis désavantagé dès le départ face aux grands commerçants.

S'il y avait une réglementation, tout le monde aurait la même base et le consommateur aurait le choix de magasiner où il veut. Mes coûts seraient contrôlés de la même façon que les autres et je serais en mesure de faire face à la concurrence.

[Traduction]

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

Nous passons maintenant à M. Warkentin, s'il vous plaît.

**M. Chris Warkentin (Peace River, PCC):** Merci, monsieur le président.

Monsieur Conacher, j'aurai juste une ou deux questions pour vous. Le 22 mai, CBC News vous a demandé votre point de vue sur un plafond fixe pour les taux d'intérêt des cartes de crédit. Nombreux sont ceux qui demandent de tels plafonds pour les frais de cartes de crédit. Qu'en pensez-vous, et votre point de vue a-t-il changé depuis le 22 mai?

**M. Duff Conacher:** Non. Je crois que je parlais en fait de plafonds en général, qu'ils soient fixes ou flottants. Il est possible de fixer un plafond, mais il faut d'abord savoir quel est le niveau de bénéfice des sociétés en question.

C'est une des nombreuses raisons pour lesquelles nous demandons au gouvernement fédéral de donner à une de ses agences financières, que ce soit le BSIF, le Bureau du surintendant des institutions financières, ou le Bureau de la concurrence ou encore l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, le mandat d'effectuer une vérification indépendante de ces sociétés, afin d'établir le niveau de bénéfice de leurs services de cartes de crédit et de déterminer s'il est raisonnable ou excessif.

**M. Chris Warkentin:** J'étais au courant. Je pense que vous avez mentionné ceci un peu plus tôt.

Mais j'ai une question plus précise. Selon vous, quelles répercussions auraient un plafond pour les consommateurs? En effet, je crois qu'il y a deux volets. En tant que comité, nous voulons généralement veiller à ce que, premièrement, les consommateurs soient bien servis par ce secteur; et à ce que, deuxièmement, les petites entreprises et les entreprises dont les opérations reposent sur ces mécanismes soient bien desservies. Selon vous, quelles répercussions auraient pour les consommateurs l'octroi d'un mandat permettant de fixer un plafond fixe?

**M. Duff Conacher:** Nous ignorons quel serait l'effet de l'établissement d'un plafond, fixe ou flottant. En tout cas, si le gouvernement s'emballait sur le point d'établir un tel plafond, je crois que les banques et les sociétés émettrices de cartes de crédit annonceraient leur intention de priver la moitié de leur clientèle de cartes de crédit, faute de pouvoir gagner assez d'argent avec un taux d'intérêt limité et réglementé. Elles pourraient très bien inventer cette difficulté, vu qu'elles détiennent tous les chiffres. Elles sont seules à savoir quels sont les niveaux de bénéfice, les coûts et les recettes.

C'est pourquoi il faut d'abord effectuer une vérification. Il devrait d'ailleurs y avoir une vérification annuelle qui examinerait les augmentations susceptibles d'être suggérées à l'avenir, ainsi d'ailleurs que les chiffres des 10 dernières années, pour se faire une idée de l'arnaque à ce jour, s'il y en a une. Après cela, il serait possible de fixer un plafond acceptable.

**M. Chris Warkentin:** J'essaie de poser un certain nombre de questions, si bien que j'apprécie la réponse pour les consommateurs et les personnes qui utilisent des cartes de crédit.

Dans votre témoignage, monsieur Scott, vous avez indiqué l'extrême fluctuation et le caractère incontrôlable des structures de coûts externes que subissent les petites entreprises et les entreprises en général en matière de frais d'interchange et de transaction, pour vos entreprises et les entreprises que vous représentez. Cela a été une découverte pour bien des consommateurs, au fur et à mesure des audiences que nous avons tenues: le propriétaire d'une petite entreprise ou d'une entreprise doit acquitter des frais d'interchange différents selon la carte de crédit ou la carte Visa que le consommateur tire de son portefeuille.

En fait, tirer du portefeuille un certain type de carte Visa peut entraîner des frais; en tirer un autre type de Visa peut entraîner d'autres frais pour la petite entreprise. Je suis désormais bien plus conscient du choix que je fais quand je tire une carte de crédit de mon portefeuille à l'épicerie.

Pour ce qui est de ces frais sans contrôle et en constante évolution, auriez-vous une suggestion quant à une recommandation que nous pourrions faire? Où est véritablement le problème? Dans la constante évolution et dans les fluctuations d'une carte par rapport à une autre, ou alors dans le fait que certaines cartes entraînent des frais plus élevés que d'autres?

Ma question devrait être la suivante: devrions-nous recommander une uniformisation des frais, même s'ils sont plus élevés, afin que les petites entreprises sachent au moins à quelle structure de coûts elles ont affaire?

• (0950)

**M. John Scott:** Selon moi, ce qui est essentiel, c'est que les choses soient transparentes et claires dès le départ. Tel n'a pas été le cas. Ces cartes ont débarqué sur le marché, et je suis convaincu que chaque personne ici présente en a une dans son portefeuille. Il n'y a eu aucune transparence au départ pour quiconque. Ça c'est la première chose.

Soyons vraiment clairs. Dans le secteur de l'épicerie, vu les marges concurrentielles, nous ne pouvons pas nous permettre de refiler ces frais supplémentaires au consommateur. Nous les absorbons. Nous n'avons pas de marge de manœuvre. Il faut absolument que la carte de débit continue à coûter quelques cents par opération. C'est impératif. Si on passe à un pourcentage, on acculera une foule de petites entreprises à la faillite, et pas seulement des épiceries. Oui, une foule.

**M. Chris Warkentin:** J'ai bien conscience du problème; ce que je cherche c'est une solution quelconque. Les sociétés de cartes de crédit nous disent que, du fait de l'introduction de nouvelles technologies, elles doivent facturer des frais d'interchange supplémentaires pour le traitement de la puce. De l'autre bord, on nous dit qu'il faut de la transparence.

J'ai été propriétaire d'une petite entreprise. Une augmentation de coûts n'était pas catastrophique pour l'entreprise, tant qu'on savait que cette augmentation s'en venait. On pouvait l'intégrer dans le prix et on se retrouvait tous sur un plan d'égalité.

J'aimerais savoir quelle est votre recommandation. Est-ce que vous voulez être averti quand ces choses se produisent? On sait qu'elles se produisent maintenant, mais cela n'aide pas la situation actuelle. Faut-il uniformiser les frais?

**M. John Scott:** Ce serait très bien, mais toute la notion d'entrepreneurship s'en trouverait éliminée du marché. Il faut préserver un système d'équilibre. Est-ce qu'on peut imposer des frais plus élevés pour cette carte de crédit? Évidemment, mais si elle arrive dans le magasin de François, il faut l'en avertir à l'avance. L'équité est indispensable.

Je reviens à ce que j'ai dit dans mon témoignage. Ces choses-là ne sont pas laissées à la discrétion des détaillants. Elles sont incontournables. Il faut absolument les proposer. On ne peut pas donner pour consigne aux vendeurs d'accepter telle carte et de refuser telle autre. Si ce comité ne faisait rien d'autre que de recommander la transparence dans les frais imposés au commerçant pour les cartes de crédit, ce serait un énorme pas en avant.

**M. Chris Warkentin:** Merci.

**Le coprésident:** Merci, monsieur Warkentin.

Nous passons à M. Thibeault.

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

Bienvenue à tous.

Monsieur Conacher, dans votre déclaration liminaire, vous soulevez des arguments importants qui ont été omis dans une bonne partie du débat. On nous parle de traitement équitable, de juste prix, de responsabilité d'entreprise et de transparence.

Que peut-on faire pour mettre en place un régime qui ne permettra pas aux sociétés de cartes de crédit d'abuser des consommateurs avec des taux d'intérêt à 26 p. 100 lorsque le paiement est en retard de quatre jours? Que peut-on faire pour que les commerçants et les PME n'aient pas à augmenter les prix qu'ils font payer au consommateur à cause de la hausse des frais d'interchange?

Peut-être pourriez-vous nous expliquer certaines de vos idées.

**M. Duff Conacher:** Certainement. Comme je l'ai dit, la première idée, c'est une révision des prix.

Depuis 10 ans, lorsqu'on interroge les Canadiens sur l'accès au crédit et aux services bancaires, 90 p. 100 d'entre eux répondent que c'est essentiel pour vivre en société, que l'on veuille voyager, louer une voiture ou simplement se prévaloir du crédit ordinaire. On considère ces services comme d'autres services essentiels, comme les services publics de distribution d'énergie, par exemple. C'est encore plus vrai lorsque quelques sociétés se partagent l'essentiel du marché.

Pour tracer la ligne où doit se situer le juste prix, il faut faire une vérification. Il faut envoyer des vérificateurs dans les sociétés commerciales. Ne faites pas confiance à leurs propres chiffres, car elles peuvent les manipuler, étant donné l'élasticité des règles comptables et la façon dont les services comptables responsables des cartes de crédit se dissimulent derrière l'ensemble des opérations commerciales. Il faut faire des vérifications indépendantes.

Ces vérifications ne doivent rien révéler de ce qui relève de la propriété commerciale. Il s'agit simplement de faire connaître aux consommateurs les niveaux de bénéfice réalisés par les entreprises. Si elles ont des marges bénéficiaires de 50 à 100 p. 100, cette seule information fera baisser les prix et les taux d'intérêt du jour au lendemain. Mais si cela ne se produit pas, le gouvernement peut intervenir et aller encore plus loin.

Deuxièmement, les consommateurs paient pour la défense des intérêts des institutions financières et des sociétés commerciales. Pourquoi? Parce qu'elles peuvent très facilement ajouter un ou deux dollars à leurs frais ou un point de pourcentage à leur taux d'intérêt et aller chercher ainsi des millions, des dizaines de millions et des centaines de millions de dollars dans l'ensemble du secteur commercial, parce qu'elles ont 25 millions de clients.

Comment équilibrer tout cela? Nous sommes là avec les autres groupes de défense des consommateurs, disposant de budgets très limités, à essayer de susciter l'intérêt des gens et de les convaincre de nous apporter leur soutien dans l'ensemble du pays. C'est très difficile. Nous ne pouvons pas ajouter un ou deux dollars à leur facture comme les grandes institutions peuvent le faire. Mais sans qu'il en coûte un sou au secteur privé ou au secteur public, le gouvernement pourrait obliger les sociétés à joindre à leurs envois une brochure d'une page comme celle-ci, qui rappelle ce que l'on trouvait autrefois dans les magazines. C'est une enveloppe préencollée. On y décrit le groupe de défense des consommateurs

et on invite les gens à y adhérer. Ils peuvent y glisser leur chèque et l'envoyer par courrier.

Vingt-cinq millions de Canadiens pourraient le recevoir. Si seulement 3 p. 100 d'entre eux répondaient, on aurait 750 000 adhérents. Avec des frais d'adhésion de 40 \$, le groupe aurait un budget de 30 millions de dollars. Les gens pourraient s'adresser à l'association pour obtenir de l'aide avant de magasiner et pourraient ainsi participer au processus d'élaboration des politiques. Ils pourraient aussi porter plainte plus facilement. L'association pourrait faire un énorme travail d'éducation en matière financière; aucun organisme ne peut faire ce travail aussi efficacement qu'un groupe géré et financé par les consommateurs eux-mêmes.

Ensuite, il faudrait faire également une vérification générale de la concurrence.

Faites ces trois choses et vous obtiendrez une véritable responsabilité, un traitement équitable et de justes prix.

• (0955)

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

Madame Reed, vous avez énuméré toute une liste de produits de cartes de crédit — je ne peux pas la réciter au complet —, des chèques de crédit aux cartes à primes, et vous avez dit que ces produits ne font aucun cadeau aux consommateurs.

Pouvez-vous nous expliquer cela?

**Mme Geneviève Reed:** Effectivement, nous avons fait de la recherche sur ces pratiques commerciales. Notre rapport à ce sujet devrait paraître prochainement et je me ferai un plaisir de vous le communiquer.

Prenons l'exemple du paiement minimal. Ce montant a évolué dans le temps. Il y a 10 ans, c'était 5 p. 100 du solde. Maintenant, c'est 2 p. 100. Si le client ne paie que ce montant minimal tous les mois, il fait augmenter le montant de l'intérêt qu'il devra verser au prêteur, au propriétaire de la carte de crédit. Voilà une chose que nous souhaitons voir régler, ou du moins structurer. C'est un exemple parmi d'autres.

**M. Glenn Thibeault:** Parfait. Merci.

Monsieur Scott, je suis de Sudbury et la chambre de commerce de la ville me dit que les PME considèrent souvent, comme l'a dit M. Conacher, je crois, que les cartes de crédit et les cartes de débit constituent un service public. J'aime la façon dont il utilise cette image.

Est-ce que nous allons voir, par exemple... Je ne voudrais pas parler d'une institution financière en particulier, mais dans une annonce à la télévision, on voit deux dames qui font leurs courses dans un magasin d'alimentation et l'une d'entre elles dit: « Moi, j'ai reçu deux dollars. Et toi, qu'as-tu reçu? » Pensez-vous que les gens comprennent que c'est votre magasin qui a payé les deux dollars? Cette dame donne l'impression qu'elle a reçu les deux dollars en cadeau, apparemment de la société de cartes de crédit. Pensez-vous que le consommateur canadien moyen comprend qui paie ces deux dollars?

**M. François Bouchard:** Absolument pas. Mes employés eux-mêmes ne le comprennent pas. S'ils voient cette annonce, ils vont aller chercher la carte et faire la même chose. C'est donc trompeur, tout à fait trompeur.

Mes frais augmentent constamment. Je suis obligé de réduire d'autres dépenses. Je dois supprimer des postes. Vous savez, je pense à l'avenir et je me dis: « Qu'est-ce qui nous attend? »

Je viens de passer une année difficile à cause des cartes de crédit et maintenant, on passe aux cartes de débit. S'ils passent au débit, que vais-je faire? On ne peut rien prévoir. Une petite entreprise a bien du mal à rester en affaires avec tous ces changements. C'est pourquoi il faut que le comité fasse des recommandations et en assure le suivi. Personne ne comprend vraiment ce qui se passe. Pour répondre à votre question, mes employés eux-mêmes, qui travaillent dans ce domaine au quotidien, ne comprennent pas.

• (1000)

**M. Glenn Thibeault:** Vous avez donc de faibles marges bénéficiaires et les sociétés de cartes de crédit viennent s'en emparer. Par conséquent, vous ne pouvez pas prendre d'expansion ni recruter.

**M. François Bouchard:** Je peux vous dire que mes frais ont augmenté de 25 p. 100. Je ne m'y attendais pas. J'ai reçu un avis qui disait: « À propos, il y a un changement dans les frais. » C'est tout.

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

Merci, monsieur Thibeault.

Madame Coady, c'est à vous.

**Mme Siobhan Coady (St. John's-Sud—Mount Pearl, Lib.):** Merci beaucoup d'avoir pris le temps de vous joindre à nous, malgré vos emplois du temps très chargés. Nous parlons d'un sujet très important et nous apprécions beaucoup votre contribution, ainsi que l'information que vous nous soumettez.

Permettez-moi de commencer par l'Association canadienne des paiements. J'ai quelques questions à vous poser sur la compensation et le règlement.

Comme vous le savez peut-être, Visa et MasterCard font actuellement leur compensation par l'intermédiaire de la Bank of America aux États-Unis. J'aimerais savoir ce qu'il en sera de la compensation et du règlement si ces deux sociétés font leur entrée sur le marché des cartes de débit. Comme elles sont en train d'y pénétrer, je crois savoir qu'elles vont toujours procéder à la compensation et au règlement selon les mêmes modalités. D'après vous, est-ce bien le cas?

**M. Doug Kreviazuk:** Je peux vous dire que lors de nos rencontres avec les gens de Visa, c'est effectivement ce qu'on nous a dit. Nous n'avons pas eu d'entretien semblable avec les gens de MasterCard, mais d'après ce que j'ai entendu ici, c'est effectivement le cas.

**Mme Siobhan Coady:** J'aimerais savoir ce que vous en pensez. Étant donné que le règlement pourrait se faire à l'extérieur du Canada, je pense que c'est une question d'une certaine importance pour l'ensemble du système bancaire et pour le système canadien des paiements. J'aimerais savoir ce que vous en pensez. Pensez-vous que Visa, MasterCard et tous les nouveaux venus sur le marché de la carte de débit devraient être soumis à un cadre réglementaire qui les obligerait à faire la compensation et le règlement par l'intermédiaire de l'Association canadienne des paiements?

Pouvez-vous me donner votre point de vue à ce sujet?

**M. Doug Kreviazuk:** Je pense qu'il y a deux éléments à considérer. Le premier concerne le traitement des paiements. À l'Association canadienne des paiements, toute la compensation et le règlement se font en territoire canadien. Même notre première, notre deuxième et notre troisième réserves pour éventualité restent à l'intérieur des frontières du pays.

Si, pour une raison quelconque, elles faisaient toutes défaut en même temps et qu'il faille recourir à un quatrième niveau de réserve, peut-être faudrait-il passer par les États-Unis, car c'est là que se trouve le seul autre système. Mais cela ne se produirait que si le

fournisseur de nos services s'adressait à l'ACP et que l'on doive ultérieurement demander à chaque institution membre de sauvegarder tout aspect relatif au Patriot Act, etc. Voilà pour le premier point.

Le deuxième point concerne le règlement. Dans ce pays, le règlement se fait par la comptabilité de la Banque du Canada. En effet, cette banque est le prêteur de dernier recours. Dans l'éventualité d'une panne du système, la Banque du Canada est le prêteur de dernier recours qui intervient pour préserver l'intégrité de notre système.

**Mme Siobhan Coady:** À partir de cette information intéressante, pensez-vous qu'on doive envisager de réglementer Visa et MasterCard pour qu'elles fassent la compensation et le règlement au Canada si elles pénètrent dans le domaine de la carte de débit?

**M. Doug Kreviazuk:** Je n'ai pas réfléchi à la question, mais je peux vous dire qu'elle soulève d'importantes préoccupations en matière de politique publique.

**Mme Siobhan Coady:** Merci. Je suis bien d'accord avec vous.

Je suis sûre que vous avez des choses à nous dire concernant le système américain. Comme vous le savez peut-être, le réseau STAR est semblable — et je dis bien « semblable » — à Interac. Ce réseau a pratiquement été évincé du marché par Visa et MasterCard. Qu'en pensez-vous? Avez-vous constaté des augmentations des frais de change, par exemple, sur le produit de débit à cause de cette évolution? Quels sont les changements de tendance sur le marché américain? Qu'avez-vous pu observer?

**M. Doug Kreviazuk:** En fait, nous ne travaillons pas directement avec les États-Unis, même si, dans le cadre de mes fonctions à l'ACP, j'ai l'occasion de rencontrer mes homologues américains et étrangers.

Je peux vous dire qu'aux États-Unis, les préoccupations actuelles portent sur le risque, au niveau des liquidités et de la sécurité, mais l'industrie américaine, comme l'industrie canadienne, est extrêmement dynamique. On voit apparaître bien des nouvelles entités et des nouveaux produits de paiement. Certains réussissent, d'autres échouent, mais comme vous l'avez dit, Visa et MasterCard ont remarquablement bien réussi leur croissance aux États-Unis aux dépens, on peut le dire, de certains réseaux régionaux plus modestes.

• (1005)

**Mme Siobhan Coady:** Merci.

Je vais devoir maintenant passer à l'Association des épiciers indépendants. Il me reste quelques secondes. J'aimerais poser brièvement deux questions.

Avez-vous constaté une forte augmentation des cartes à primes? Je crois comprendre que l'augmentation n'a été que de 8 p. 100. Certains détaillants me disent que c'est 25 à 30 p. 100.

Deuxièmement, d'après l'information figurant dans les brochures d'Aéroplan, on accorde 50 p. 100 de milles Aéroplan en plus sur l'essence, l'épicerie et les produits de pharmacie. Avez-vous constaté que les clients sont plus nombreux à utiliser des cartes de crédit et des cartes à primes pour les achats à l'épicerie?

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

**M. François Bouchard:** Absolument, c'est une augmentation marquée. Nous constatons que les clients sont de plus en plus nombreux à les utiliser. Je me souviens de la situation il y a quatre ou cinq ans. Nous avons constaté que leur utilisation avait augmenté de plus de 10 p. 100. Vous avez vu les annonces. Les gens disent: « Je dépense 5 000 \$ d'épicerie par an; pourquoi ne pas utiliser ma carte et recueillir des points? » Cela ne fait aucun doute.

Par ailleurs, on voit apparaître beaucoup de cartes Infinite. Les consommateurs arrivent dans les magasins en disant: « on a remplacé ma carte par une carte à puce », mais évidemment, il n'y a pas que la puce. Maintenant, c'est une carte Infinite. C'est ce que nous constatons au magasin.

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

Monsieur Laforest, vous avez cinq minutes, s'il vous plaît.

[Français]

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

Bonjour à tous les témoins.

J'ai quelques questions pour les gens d'Option consommateurs.

Vous avez soulevé un élément qui n'a pas vraiment été abordé depuis le début de nos audiences. Vous dites que tout le système de paiement par carte de crédit est complexe et qu'il est plein de trous. Sans présumer des conclusions qui seront tirées par le comité, je dirais que je suis d'accord avec vous. Effectivement, le système est assez complexe, il y a beaucoup de trous. Il y a des gens qui en profitent qui ne sont pas nécessairement des consommateurs.

Vous avez soulevé la question de la monnaie. Vous dites que la monnaie électronique n'existe pas au Canada. Selon vous, existe-elle dans d'autres pays?

**Mme Geneviève Reed:** Merci de votre question, monsieur Laforest.

En fait, les transactions électroniques sont généralement régies par des lois, notamment aux États-Unis depuis 1978. On s'entend donc sur le fait qu'on est un petit peu en arrière. La loi qui a été adoptée aux États-Unis, l'*Electronic Fund Transfer Act*, n'est pas parfaite, mais au moins, elle encadre de façon minimale les transferts de fonds.

Il y a également une loi ainsi qu'un code qui fonctionnent de cette manière dans d'autres pays, entre autres en Grande-Bretagne et en Australie. Ça existe donc ailleurs dans le monde.

**M. Jean-Yves Laforest:** On dit qu'au Canada, il y a de plus en plus de transactions électroniques — on peut parler de monnaie électronique. Les gens utilisent de moins en moins la monnaie de papier. En même temps, il existe une loi qui définit ce qu'est la monnaie, sans toutefois faire référence à la monnaie électronique. C'est un peu archaïque.

Pensez-vous que l'ajout d'une partie traitant de la monnaie électronique dans la Loi sur la monnaie serait déjà un bon départ pour résoudre la question de la réglementation ou de l'encadrement?

**Mme Geneviève Reed:** Je ne suis malheureusement pas au courant de tous les tenants et aboutissants qu'un tel changement entraînerait. La question englobe beaucoup plus d'éléments que la simple reconnaissance de la monnaie électronique.

Au Canada, depuis de nombreuses années, on demande que les consommateurs puissent être au courant des procédures d'harmonisation qui sont entamées et des responsabilités qui incombent à chacun lorsque des corrections sont apportées à des erreurs, lorsqu'il

y a perte, vol, sollicitation, etc. Ces éléments font donc partie d'une question beaucoup plus large que le simple fait de parler de la monnaie électronique dans la Loi sur la monnaie.

**M. Jean-Yves Laforest:** Les gens d'Option consommateurs défendent les intérêts des consommateurs. La semaine passée, les gens de l'Association des banquiers canadiens étaient présents. On peut comprendre que ceux-ci défendent les intérêts des banques.

Dans votre document, vous dites que les gens — et, malheureusement, une bonne partie de la population canadienne et québécoise — sont peu informés et peu alphabétisés en ce qui concerne le domaine financier. Je suis d'accord avec vous. Justement, n'avez-vous pas l'impression que les gens qui défendent d'autres intérêts que ceux des consommateurs n'en profitent pas beaucoup?

Comment répondent les consommateurs à vos revendications, à votre croisade pour les défendre? Parfois, j'ai l'impression que les consommateurs se fichent un peu de payer plus lorsqu'ils utilisent leurs cartes de crédit, parce qu'ils ne savent pas qu'ils payent plus.

• (1010)

**Mme Geneviève Reed:** En fait, votre question comporte deux éléments.

Premièrement, il ne faut pas oublier qu'au Canada, 42 p. 100 des adultes âgés de 16 à 65 ans — presque la moitié de la population — présentent un niveau 2 de littératie, ce qui correspond à la capacité de comprendre un texte simple. Actuellement, une vaste enquête sur la numératie, c'est-à-dire sur les connaissances financières des Canadiens, est proposée par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Je crois que les résultats de cette enquête feront mal. Je ne peux pas les prédire, mais c'est ce que je crois. Voilà donc le premier élément.

Deuxièmement, il est bien de donner de l'information aux consommateurs. Toutefois, il ne faut pas en donner trop. Un règlement a récemment été déposé par le ministre Flaherty sur le *disclosure*, l'information et tout ça. Aux États-Unis, on parle de *Schumer Box*, et même le sénateur Schumer a dit que ce n'était peut-être pas la meilleure façon d'informer les consommateurs. Quand on donne de l'information, il faut toujours essayer de considérer le point de vue du consommateur, et non pas nécessairement celui de l'entreprise.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci, madame Reed.

Merci, monsieur Laforest.

Monsieur Bernier, prenez la parole, s'il vous plaît.

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

Je continuerai là où mon collègue M. Laforest et Mme Reed nous ont laissés, c'est-à-dire à propos de l'information qu'on doit donner aux consommateurs. Ils en ont parlé, tout à l'heure.

Vous avez parlé du projet de règlement du ministre Flaherty. Qu'est-ce que vous voyez dans ce règlement? On a reçu des commentaires d'autres associations de consommateurs qui disaient que ce projet de règlement était un pas dans la bonne direction. On souhaitait qu'il soit mis en vigueur le plus rapidement possible et que, justement, le besoin du consommateur d'être mieux informé soit comblé.

Si vous vouliez apporter des modifications à ce projet de règlement, lesquelles suggèreriez-vous?

**Mme Geneviève Reed:** Merci de votre question, monsieur Bernier.

Je n'ai pas le règlement devant moi. Vous recevrez sûrement nos commentaires d'ici la fin de la période de consultation.

Cependant, il est important de savoir qu'au Québec, la Loi sur la protection du consommateur, qui est en vigueur depuis une trentaine d'années, est très poussée et elle protège très bien les consommateurs. Nous aimerions voir les mêmes législations et réglementations au service de tous les consommateurs canadiens.

Nous avons salué le règlement concernant le délai de 21 jours. Nous estimons que c'est un très bon pas en avant. Cependant, nous avons certaines inquiétudes concernant d'autres règlements.

C'est bien de donner de l'information aux consommateurs, mais il faut vraiment que cette information soit personnalisée, notamment en ce qui concerne le règlement sur le paiement minimum. Je sais que les banques vous ont dit que ça coûterait des millions de dollars. Non, ça ne peut pas coûter des millions de dollars. On personnalise des états de compte pour donner des points aux gens, pour les informer de la quantité de points qu'ils ont et de ce qu'ils peuvent faire avec ces points. Ne pourrait-on pas les informer de ce que ça implique de ne faire que le paiement minimum à chaque mois? Voyons! C'est vraiment nous prendre pour des imbéciles. Je crois que c'est faisable et qu'il faut le faire. Il faut que ces informations soient personnalisées. Il ne faut pas qu'elles ne portent que sur le cas généralisé du paiement minimum. C'est un exemple.

**L'hon. Maxime Bernier:** Y a-t-il eu, dans d'autres juridictions, des précédents à cette façon de personnaliser l'information sur le paiement minimum, comme vous dites?

**Mme Geneviève Reed:** Pour l'instant, je ne peux pas vous répondre, parce que je n'ai pas les résultats de notre étude. Nous avons récemment complété une étude sur ce sujet. Je pourrai donc envoyer les résultats à l'ensemble des membres du comité, comme je le disais à M. Thibeault tout à l'heure.

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

J'ai une question pour M. Scott.

Tout à l'heure, on a dit que les cartes de crédit connaissaient un grand succès auprès des consommateurs. Les gens de la Banque du Canada ont également fait une étude, et ils nous ont confirmé que la carte de crédit est un des modes de paiement les plus spendieux.

Comment expliquez-vous que le consommateur utilise encore beaucoup la carte de crédit? Il existe plusieurs autres moyens de paiement autres que la carte de crédit. L'information suffirait-elle à sensibiliser le consommateur à ce sujet?

•(1015)

[Traduction]

**M. John Scott:** Voilà une question très intéressante, dont le comité devrait prendre note.

Évidemment, le consommateur continue d'utiliser des cartes de crédit et je ne sais pas si on l'a déjà dit au comité, mais les Canadiens se classent au premier rang mondial pour ce qui est de recueillir des points, non pas en terme proportionnel, mais en terme absolu: ils se classent au premier rang mondial. Voilà une information intéressante.

Mais n'oublions pas qu'au Canada, les consommateurs se servent moins de leurs cartes de crédit pour les achats d'épicerie que les consommateurs américains. Dans l'esprit du consommateur, il reste que la carte de débit ou l'argent comptant constitue le meilleur mode de paiement pour le nécessaire, par opposition à l'emprunt.

Les cartes de crédit améliorées nous posent donc un problème, mais il n'est pas aussi sérieux que dans le cas des cartes de débit. Pourquoi les consommateurs devraient-ils continuer à utiliser des

cartes de crédit? Je pense que les associations de consommateurs sont mieux placées que moi pour répondre, monsieur.

[Français]

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

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

[Traduction]

Nous passons à M. Rota.

**M. Anthony Rota (Nipissing—Timiskaming, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Merci à vous de votre présence.

Monsieur Scott, j'aimerais vous interroger brièvement sur votre partenariat. Avez-vous des partenariats avec les sociétés de cartes de crédit? Est-ce que vous en tirez des récompenses, pour les adhésions? Y a-t-il des négociations sur l'adhésion globale de tous vos membres, ou chacun d'entre eux négocie-t-il sa propre adhésion?

**M. John Scott:** Vous souvenez-vous de la façon dont j'ai débuté en essayant de vous expliquer la structure de l'industrie? Si vous êtes dans une position d'acheteur ou de franchisé par rapport à l'un des grands joueurs de l'industrie, il y a fort à parier que vous pourrez profiter du taux qu'il aura négocié. Les principaux joueurs de l'industrie au pays négocient différents taux.

Si vous vous trouvez dans une situation semblable à celle de M. Bouchard, qui possède un seul magasin et est affilié à deux ou trois magasins, vous devez négocier votre propre taux. C'est un choix que vous faites. Soit vous voulez être un franchisé d'une grande société qui contrôle absolument tout ce que vous faites, auquel cas vous obtenez un taux inférieur par transaction, soit vous êtes propriétaire de votre commerce et vous négociez le meilleur taux que vous pouvez obtenir.

**M. Anthony Rota:** C'est exactement la réponse à laquelle je m'attendais. Cela m'amène à poser ma question suivante, qui porte sur les petits épiciers.

Si vous n'y voyez pas d'inconvénients, messieurs Bouchard et Scott, je vous demanderais de répondre ensemble.

Les petits épiciers sont contraints de négocier un taux par eux-mêmes et il n'ont vraiment aucun poids. Si vous êtes propriétaire de votre commerce, vous ne pouvez compter que sur vous-même. Les grands centres urbains comptent de petits magasins spécialisés. Ces magasins sont très importants parce qu'ils occupent un certain créneau du marché.

Je vis dans le nord de l'Ontario. Dans cette région, il y a de petites localités où l'on ne trouve qu'un seul magasin. Il s'agit de collectivités isolées qui ne sont cependant pas très éloignées d'un grand centre où l'on retrouve de grands magasins. Les frais d'interchange ou de transaction des petits magasins sont directement refilets au consommateur, si ce ne sont les commerces mêmes qui paient ces frais parce qu'ils ne peuvent pas se permettre d'augmenter leurs prix. Leurs prix sont déjà élevés, là-bas. Comme les grands magasins ont une marge de manœuvre un peu plus grande, ils peuvent refiler ce coût au consommateur et ils peuvent aussi mieux négocier avec les fournisseurs.

Voici le scénario auquel je songe. Lorsqu'il n'y a qu'un seul magasin dans une petite localité, ce magasin a déjà du mal à survivre. Nous parlons de services qui sont fournis dans de petites collectivités. Nous parlons aussi d'emplois. Les petits magasins sont des employeurs importants dans les petites localités.

Soyons réalistes. Quels sont les risques que ces magasins disparaissent ou doivent fermer leurs portes, tout simplement parce qu'ils ne peuvent plus se permettre de demeurer ouverts? En raison des coûts supplémentaires qu'ils doivent assumer, les produits de ces petits magasins sont un peu plus coûteux. Les résidents de ces localités décident donc de faire leur épicerie à une heure de route pour économiser éventuellement quelques dollars. De plus en plus, la collectivité s'en trouve désavantagée. La population est privée de services.

Je creuse peut-être une question qui va au-delà du mandat du comité, mais la survie des petites collectivités m'inquiète vraiment. Je parle des collectivités où il y a une seule épicerie ou un seul magasin général où la population peut acheter des produits.

J'aimerais connaître votre avis sur cette question.

**M. John Scott:** Vous avez absolument raison au sujet de la situation concurrentielle. En raison de la puissance des grands joueurs de l'industrie au Canada, il y a vraiment très peu d'endroits, sauf dans les régions très éloignées, où il n'y a pas un concurrent à quelques heures de voiture. Il est impossible de refiler ces coûts au consommateur.

Dans certaines des collectivités du Nord dont vous parlez, un client peut payer jusqu'à sept sous la transaction par carte de débit, alors qu'elle n'en coûte peut-être qu'un sou ou moins d'un sou à un grand joueur. Voilà l'effet du pouvoir de négociation.

Revenons à ce que nous savons. Cet épicier a trouvé le moyen de demeurer concurrentiel malgré le fait que chaque transaction lui coûte sept sous, mais s'il doit payer des frais correspondant à un certain pourcentage par transaction, il devra fermer ses portes. Voilà ce que nous disions plus tôt.

• (1020)

**M. Anthony Rota:** C'est exactement ce qui m'inquiète. Avec un taux fixe de 7 ¢ la transaction, ou même un taux aussi élevé que 40 ¢ ou 50 ¢ la transaction, vous avez un coût fixe. Il est là. Le coût de la transaction, qu'il soit élevé ou pas, sera toujours le même. Qu'il soit de 10 000 \$ ou de 10 ¢, ce coût de transaction n'est pas tellement différent. Opter pour des frais de débit calculés en pourcentage de la transaction pourrait avoir des effets dévastateurs sur les petites épiceries.

**M. John Scott:** Prenons, par exemple, les 3 ¢ ou 3 p. 100 d'une facture de 200 \$. Même avec mes capacités simples en mathématiques, je peux voir la différence.

**Le coprésident:** Vous avez cinq secondes, monsieur Rota. Je suis désolé. Merci.

Nous passons maintenant à M. Wallace. Allez-y.

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

Merci à nos invités d'être venus.

Je vais commencer par M. Scott.

Je veux simplement m'assurer d'avoir bien compris. Bien entendu, vous êtes favorable à la concurrence. Si vous êtes propriétaire indépendant d'une épicerie, évidemment, vous ferez très attention à la concurrence, car elle est très vive. Ce qui sous-tend votre argument de base, c'est qu'en ce qui concerne les cartes de débit, vous n'êtes pas inquiet de l'entrée sur le marché de Visa et de MasterCard tant que les règles exigent des coûts fixes, plutôt que des pourcentages. Est-ce que j'ai bien compris?

**M. John Scott:** C'est exact: des cents par transaction. Maintenant...

**M. Mike Wallace:** Voici ce que j'en pense: Avons-nous besoin de nouveaux acteurs ou pouvons-nous ne garder qu'Interac? Pensez-vous qu'il est avantageux d'avoir de nouveaux acteurs?

**M. John Scott:** La solution serait de garder Interac telle quelle, sans but lucratif. Je sais que des représentants d'Interac ont comparu devant vous et qu'ils ont évoqué la possibilité de passer à une vocation à but lucratif et d'autres choses du genre. Or ils n'ont pas le pouvoir d'achat. Ils sont dans la même situation que nous.

Si vous laissez le système tel quel, sachez qu'il n'est pas mauvais actuellement. Nous avons tous appris à composer avec. Nous pouvons nous en accommoder.

**M. Mike Wallace:** D'accord. N'empêche qu'il y a des arguments voulant que le monde est en train de changer, et on n'a qu'à penser aux achats effectués sur Internet et des choses qu'on ne peut acheter avec une carte de débit, mais c'est là un autre argument qu'ils utilisent.

Monsieur Conacher, vous avez parlé énormément de Visa et de MasterCard. Il n'y en a plus tellement sur le marché, que je sache, mais les Canadian Tires de ce monde y sont encore, de même que les La Baie, qui ont leurs propres systèmes de cartes de crédit. Ces cartes sont généralement assorties de taux d'intérêt très élevés. Les gens s'en servent comme des cartes de crédit, mais uniquement dans ces magasins. Est-ce que vous les englobez dans la problématique? Pensez-vous que nous devrions étudier ces cas parallèlement aux autres émetteurs de cartes de crédit que nous avons invités à comparaître?

**M. Duff Conacher:** Bien que ces détaillants représentent une proportion infime du marché par comparaison aux grandes banques émettrices de cartes, aucune entreprise n'a le droit d'arnaquer le consommateur. Sur le plan de l'accès au crédit, le gouvernement a un rôle particulier à jouer en ce qu'il doit veiller à ce que tous les citoyens soient traités équitablement et que les prix et les taux d'intérêt soient équitables également.

Envoyez donc des vérificateurs aux divisions de ces sociétés aussi, et exigez qu'elles prouvent qu'elles réalisent un bénéfice raisonnable avec leurs services de cartes de crédit.

**M. Mike Wallace:** J'en suis conscient. J'ai une autre question pour vous. Je veux simplement éclaircir un point.

Nous avons entendu une déposition concernant les cartes à primes, et j'étais aussi ignorant que n'importe qui à ce sujet. J'ai deux cartes dans mon portefeuille. La première est une bonne vieille carte Visa, sans rien dessus, et j'ai une autre carte Visa qui me permet de cumuler des points AIR MILES. Aucune de ces deux cartes n'est ce que les banques et les autres émetteurs de cartes Visa ne considèrent comme des cartes à primes. En effet, les cartes à primes, comme une carte Infinite, n'ont pas de limite de crédit. Par contre, les cartes que j'ai ont des limites de crédit. Je n'ai pas atteint ces limites, mais ces cartes sont assorties de limites de crédit.

Il y a donc la carte ordinaire, la carte à primes qui permet de cumuler des points, et puis il y a la carte Infinite, qui est en réalité... Quand ils disent 12 p. 100, c'est de cela qu'ils parlent. Ils font concurrence à Amex et à d'autres, qui n'ont pas de limite de crédit, et ils facturent des frais plus élevés pour cela.

Monsieur Conacher, vous avez comparé les banques à un service public. Je ne suis pas forcément d'accord avec vous sur ce point, mais c'est normal. À mon avis, une société gazière est un service public. Une conduite de gaz est branchée à ma maison, de même qu'une conduite d'électricité. Ce sont des services publics qui sont régis dans la perspective d'un rendement sur investissement.

Vous parlez sans cesse d'arnaques et de bénéfices raisonnables. C'est ce qui me fait penser que vous croyez aux bénéfices, ce qui fait plaisir à entendre. Comment définissez-vous « bénéfice raisonnable »? Qu'est-ce que le rendement sur investissement à votre avis?

•(1025)

**M. Duff Conacher:** Selon ceux qui en savent beaucoup plus que moi sur le sujet, une marge de bénéfice moyenne pour une société se situe autour de 10 p. 100. Quand vous parlez de l'accès au crédit en particulier...

**M. Mike Wallace:** Ce pourcentage est brut ou net?

**M. Duff Conacher:** Je parle des bénéfices nets.

Dans ce domaine, on ne veut pas que les banques et d'autres institutions financières tirent des bénéfices excessifs de l'accès au crédit, car elles augmentent le coût du capital, le coût de l'argent auquel carbure tout le système économique, lequel peut se ressentir d'une telle majoration.

Ce n'est pas que nous les appelons un service public. Si on les place sur le continuum des entreprises, qui comporte, à une extrémité, la société privée unique en son genre et, à l'autre, le service public jouissant d'un monopole, les banques s'apparentent à un monopole, parce qu'elles offrent un service essentiel. Si les consommateurs ont raison, et d'après l'idéologie de tout le monde, les consommateurs ont toujours raison, 90 p. 100 des consommateurs estiment que l'accès à des services bancaires de base et au crédit constitue un service essentiel. Par conséquent, ils ont raison. Qu'on traite alors ces services comme étant essentiels et qu'on les réglemente en conséquence.

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

Nous passons maintenant à M. Teague.

**L'hon. Dan McTeague:** Ma question s'adresse à Option consommateurs.

Vous semblez avoir confiance quelque peu dans le Bureau de la concurrence et dans sa capacité de mener des enquêtes publiques sur l'ampleur et la taille des bénéfices possibles réalisés par au moins deux sociétés de cartes de crédit qui occupent, comme nous l'avons entendu dire à maintes reprises, 94 p. 100 du marché. Êtes-vous convaincu, compte tenu des lignes directrices en matière d'interprétation et du bilan du Bureau de la concurrence, que celui-ci sera en mesure de trouver ce que vous recherchez?

Soyons très francs là-dessus. MasterCard et Visa ne sont pas de nouvelles créatures. En effet, les deux existent depuis des années maintenant. Il y a déjà eu d'autres rapports sur ce sujet qui ont donné lieu à des enquêtes.

[Français]

Êtes-vous convaincue que ces gens sont capables de discerner un problème, étant donné l'état de la Loi sur la concurrence, qui a été rédigée par de grandes compagnies en 1986?

**Mme Geneviève Reed:** C'est une excellente question, monsieur McTeague.

Nous croyons que cette enquête sur les pratiques de Visa et MasterCard, qui sont probablement anti-concurrentielles, est un premier pas. Nous espérons et recommandons que le Bureau de la concurrence dispose des moyens nécessaires pour faire une enquête du genre de celles réalisées notamment en Angleterre et en Australie et portant sur l'ensemble des frais exigés par les compagnies émettrices de cartes de crédit. Selon nous, c'est ce qu'il faut faire pour savoir quel est l'état de la situation pour tous les intervenants et

déterminer comment il sera possible par la suite d'encadrer cette question, voire de légiférer en la matière.

**L'hon. Dan McTeague:** Je ne crois pas que cet organisme en ait les moyens. Quoi qu'il en soit, on pourrait en discuter davantage.

[Traduction]

Je vais revenir à vous, monsieur Scott, parce que j'ai soulevé deux ou trois questions très importantes et j'aimerais connaître votre réaction. Mme Coady a évoqué un document produit par CIBC Aeroplan, document qui en fait m'avait été envoyé. Dans le cadre d'une des promotions de la carte Infinite or, la banque offre 50 p. 100 de milles Aeroplan de plus pour les achats dans les « épicerie, stations d'essence et autres magasins ».

Étant donné les entreprises et les clients ciblés, pensez-vous, à la lumière de votre expérience, que les détenteurs de cartes à primes dépensent davantage dans vos magasins?

**M. François Bouchard:** Je ne pense pas qu'ils dépensent davantage. Ils changent tout simplement leur méthode de paiement. Nous avons constaté une baisse des transactions en espèces. Par contre, nous observons une nette augmentation du nombre de transactions faites par carte de débit et par carte de crédit. Les habitudes d'achat des gens ont changé, mais la carte de crédit ne leur permet pas forcément d'acheter davantage. Les gens viennent nous voir pour acheter ce dont ils ont besoin. Je n'ai pas constaté d'augmentation du fait qu'ils obtiendront plus de milles Aéroplan. Ils changent tout simplement leur méthode de paiement, du moins d'après ce que je peux voir.

•(1030)

**L'hon. Dan McTeague:** Je viens d'ouvrir cette enveloppe ce matin, et j'ai été content de voir les épicerie et les stations d'essence, deux choses que je connais plutôt bien, ciblées par les nouvelles cartes Infinite.

Monsieur Bouchard, vous avez dit une chose très intéressante que certains d'entre nous qui ont déjà travaillé sur ce dossier par le passé n'ont peut-être pas relevée.

Monsieur Scott, vous avez laissé entendre que dans le cas de votre secteur, quand il y a une augmentation, l'effet sur le bénéfice net est dévastateur.

Peut-être pourriez-vous nous expliquer si les 30 personnes qui travaillent pour vous maintenant ou qui ont travaillé pour vous par le passé s'en sont ressenties.

Des représentants de l'Association canadienne des épicerie nous ont dit que quand il y a une augmentation, ils la refilent aux consommateurs, si bien que dans les faits, c'est le pauvre type qui va à l'épicerie afin d'acheter du lait pour sa famille qui se trouve à assumer cette augmentation imposée aux épicerie.

Dans votre cas, cependant, vous ne pouvez pas la refiler aux consommateurs. Vous devez l'absorber. J'aimerais donc savoir, de votre point de vue, combien de personnes risquent de se retrouver au chômage à cause de cela, à supposer qu'elles sont admissibles à l'assurance-emploi.

**M. François Bouchard:** J'ai 30 personnes qui travaillent pour moi. Évidemment, si je ferme boutique, elles se retrouveront toutes au chômage. Je pourrais probablement remplir la salle de détaillants qui sont dans la même situation que moi, et ce, partout au Canada, dans vos circonscriptions respectives, qui vivent exactement la même expérience. Nous faisons face à cette situation tous les mois.

Je reçois mon relevé. Quand je le reçois, je me dis, très bien, mais où est-ce que je dois faire encore des compressions? Comment vais-je faire pour m'adapter?

**M. John Scott:** C'est le problème principal auquel sont confrontés les épiciers indépendants du Canada, et la situation dure depuis des mois maintenant. Cela a exacerbé le problème des coûts dans les magasins. Les choses sont ainsi devenues extrêmement difficiles.

**L'hon. Dan McTeague:** Trouveriez-vous cela utile si vous pouviez ajouter un supplément? Évidemment, vous ne pouvez pas le faire, mais pouvez-vous au moins ne pas accepter certaines cartes si ces abus continuent?

**M. John Scott:** Nous devons, je crois, trouver un moyen d'avoir une certaine transparence, une certaine uniformité, quelque part, Dan.

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

Nous passons maintenant à M. Lake. Allez-y.

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

Merci à tous nos témoins.

J'ai une question à poser à M. Conacher.

En relisant la déclaration que vous avez faite, l'essentiel de ce que vous avez dit dans votre déclaration, nous l'entendons régulièrement durant la période des questions de la part du NPD, et certaines de vos affirmations sont reprises presque mot à mot. Vous affirmez que le plan d'action économique des conservateurs offre « des subventions financées par les deniers publics aux grandes banques de plus de 200 milliards de dollars ».

Or, nous avons un budget national de 230 ou 240 milliards de dollars. Vous dites que, de cette somme, 200 milliards sont accordés aux banques. Pouvez-vous nous en faire une ventilation?

**M. Duff Conacher:** Volontiers. Voici les subventions dont je parle: le rachat de prêts hypothécaires par l'intermédiaire de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, les 40 milliards et plus injectés par la Banque du Canada sur les marchés des capitaux et les autres programmes offerts à diverses entités financières auxquelles participent les banques et d'autres grosses institutions financières. Si les banques se prévalaient de tout cela à 100 p. 100, le total représenterait une subvention de 200 milliards de dollars.

Nous disons que le gouvernement devrait demander aux banques d'offrir quelque chose de concret en retour. Le mieux est de veiller à ce que les banques servent tous leurs clients équitablement et correctement à des prix et à des taux d'intérêt justes. Un des principaux moyens de consolider la position des consommateurs et de leur donner une subvention en même temps serait d'exiger des banques et des autres institutions financières qu'elles envoient ce dépliant d'une page dans la même enveloppe que le relevé mensuel.

Au cas où vous vous demanderiez d'où nous sortons cette idée, je vous dirais que le groupe de travail MacKay sur les services financiers et les comités de la Chambre et du Sénat l'ont préconisée en 1998. Aucun ministre des finances ne l'a concrétisée jusqu'à présent. Il est grand temps que cela se fasse, car il n'en coûterait rien au gouvernement et rien au secteur. Cela permettrait aux consommateurs de savoir où ils mettent les pieds et assurerait un équilibre à bien des égards sur le marché.

**M. Mike Lake:** Je souhaite poursuivre mais, auparavant, je vous signale que l'argent dont vous parlez qui a été versé à la Société canadienne d'hypothèques et de logement est une réserve constituée

pour permettre aux consommateurs de trouver des hypothèques abordables afin d'acheter des maisons. Ces consommateurs, que nous représentons tous, sont nos électeurs. À mon avis, il n'est pas très indiqué de dire qu'il s'agit d'une subvention de 200 milliards de dollars.

Je m'adresse maintenant à M. Bouchard.

Deux ou trois questions. Un représentant de Visa qui est venu témoigner nous a parlé de la carte Infinite et des consommateurs qui en sont titulaires. Il a dit que ces consommateurs étaient les clients les plus prisés des marchands. Il nous a beaucoup parlé de la valeur que ces consommateurs représentaient pour les marchands.

Je suppose que le titulaire d'une carte Infinite ne choisit pas d'aller chez Country Grocer tout simplement parce qu'il détient une carte Infinite Visa. Est-ce que je me trompe?

• (1035)

**M. François Bouchard:** Non, vous avez raison.

**M. Mike Lake:** Acceptez-vous les cartes Visa et MasterCard?

**M. François Bouchard:** Oui.

**M. Mike Lake:** Avez-vous constaté qu'un client muni d'une telle carte achète plus de beurre, de pain ou de moutarde de Dijon qu'un client ordinaire?

**M. François Bouchard:** Non.

**M. Mike Lake:** Est-il probable que des clients choisissent de payer avec une carte offrant un haut degré de récompense plutôt que payer comptant? J'utilise ma carte AIR MILES tant que je peux, plutôt que de payer comptant, parce que ça ne me coûte pas plus cher et que je règle mon solde tous les mois. Est-il raisonnable de dire que les autres clients en font autant?

**M. François Bouchard:** Absolument. La plupart des clients agissent ainsi.

**M. Mike Lake:** Country Grocer tire-t-il un avantage quelconque du fait qu'un consommateur choisit d'utiliser une carte à primes?

**M. François Bouchard:** Absolument pas.

**M. Mike Lake:** Avez-vous le choix d'accepter cette carte plutôt qu'un autre mode de paiement?

**M. François Bouchard:** Il nous faut l'accepter. Nos concurrents le font. Nous devons en faire autant. Dans bien des cas, les gens étaient titulaires d'une carte de crédit régulière et on les a fait passer à la carte Infinite, ce qui augmente mes frais. Il s'agit du même client, du même comportement et des mêmes achats, à 100 \$ par semaine. Mes frais ont augmenté parce que la carte du client a été changée.

**M. Mike Lake:** Les représentants de Visa vous consultent-ils quand ils distribuent plus de cartes Infinite? Vous consultent-ils avant de faire une campagne publicitaire pour une carte Visa qui, à l'épicerie, sera assortie d'un supplément de 2 p. 100?

**M. François Bouchard:** Tout comme vous, j'apprends cela à la télévision.

**M. Mike Lake:** Que pensez-vous quand on vous présente cette carte? Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit? Vous posez-vous la même question que moi: Qui va régler ces 2 p. 100?

**M. François Bouchard:** Je connais la réponse à cette question: c'est moi.

**M. Mike Lake:** Puisque nous voulons intervenir dans le cas de ce problème, parce qu'il semble que ce soit un problème, serait-il avantageux pour vous que Visa, par exemple, ait trouvé une marque distinctive pour cette carte pour éviter toute confusion en ce qui concerne la marque? Quant à vous, peu importe la façon dont Visa le ferait, de son propre chef ou forcé par un règlement, ou autre chose, vous auriez le choix d'accepter un type de carte Visa, celle qui est assortie de l'intérêt le plus bas sans nécessairement accepter celle qui comporte une majoration de 2 p. 100.

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

**M. François Bouchard:** J'aimerais bien que ce soit le cas, mais honnêtement je ne me vois pas le jour où je pourrai dire à mes caissiers qu'ils peuvent accepter une carte et pas l'autre. De leur point de vue, une carte Visa ou une carte MasterCard constitue un mode de paiement acceptable, malheureusement.

**M. Mike Lake:** Il n'y a pas vraiment le choix.

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

M. Thibault a la parole.

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

La semaine dernière, nous avons entendu des représentants de la plupart des grandes banques qui sont venus nous dire ce qu'ils pensaient du dossier. Ils nous ont dit très clairement qu'ils ne reçoivent aucune plainte.

Le Conseil canadien du commerce de détail réunit 250 000 membres qui font une campagne contre les pratiques qui leur font assumer ces frais, mais en contrepartie la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante représente 2,4 millions d'entreprises et, de ce nombre, 97 p. 100 sont des PME de moins de 50 employés. Or, la fédération n'est saisie d'aucune plainte. En outre, la fédération affirme elle aussi ne recevoir aucune plainte des consommateurs.

Monsieur Scott ou monsieur Bouchard, dites-moi si selon vous ces affirmations sont justes? Ne recevez-vous pas des plaintes en ce qui concerne les taux d'intérêt des cartes de crédit de part et d'autre de l'interchange des commerçants?

**M. John Scott:** Cela ne peut pas s'appliquer aux entreprises que nous représentons. N'oubliez pas toutefois que ces entreprises se plaindraient à leur banque locale. La plainte serait faite auprès de la banque plutôt que de Visa. C'est probablement ce qui se passe.

Je ne peux pas imaginer... En fait vous n'avez pas idée de l'augmentation de coût que cela représente pour les PME. Vous ne pourrez pas l'imaginer. Nous sommes ici assis confortablement en train de palabrer sur la question mais, pour un grand nombre de personnes, c'est une réalité. La rentabilité de leur entreprise est en cause. Face aux frais supplémentaires imposés par les entreprises, il nous faut une situation transparente et acceptable. C'est pour ça que nous sommes ici — du moins, je l'espère.

**M. François Bouchard:** Il faut également dire que le problème est de savoir à qui s'adresser. J'ai besoin de Visa et de MasterCard pour mes affaires. Dois-je m'adresser à eux et me plaindre? Je n'ai pas vraiment le choix. Je suis ravi de pouvoir venir ici vous parler de mon expérience personnelle, car je ne peux pas me plaindre à Visa et à MasterCard.

**M. Glenn Thibeault:** Madame Reed, je vois que vous acquiescez beaucoup par un signe de tête. Voulez-vous ajouter quelque chose?

**Mme Geneviève Reed:** Je vais vous répondre en anglais. En fait, en tant qu'association coopérative qui s'occupe des finances familiales au Québec, nous rencontrons des consommateurs

personnellement tous les jours. Ces consommateurs font face à de graves problèmes budgétaires. Je ne vais pas vous donner une réponse directe à votre question, mais parfois ils éprouvent de grosses difficultés avec les entreprises parce qu'ils ne sont pas au courant de ces taux et, deuxièmement, parce que les cartes de crédit sont accessibles à certains et ne le sont pas à d'autres.

C'est un point intéressant. Certaines personnes ont accès à un crédit considérable, alors que d'autres n'y ont pas accès du tout.

En outre, si les consommateurs utilisent tant les cartes de crédit, c'est parce que les banques n'offrent plus de petits prêts. Les consommateurs utilisent leurs cartes de crédit pour acheter des meubles. Auparavant, ils contractaient un emprunt. Ce n'est pas la même chose.

• (1040)

**M. Glenn Thibeault:** Ainsi, il y a eu évolution. Depuis que j'ai commencé à poser des questions à la Chambre des communes sur les taux d'intérêt des cartes de crédit, dans un cas comme dans l'autre, je reçois des coups de fil à mon bureau de circonscription de Sudbury qui proviennent de Vancouver ou de St. John's, à Terre-Neuve, et les gens me disent qu'ils s'adressent à moi parce qu'ils sont aux prises avec ce problème.

Je pense qu'il nous faut présenter certaines de ces plaintes aux banques, et c'est ce que j'ai l'intention de faire. M. Bernier abondait dans ce sens. Il y a de plus en plus de cartes de crédit en circulation. Grâce à ma carte de crédit, je peux faire du surf, visiter de magnifiques chutes, aller aux Olympiques. Je pense que c'est la publicité de Visa qui dit: « Allez-y ». Je ne vois pas vraiment ce que cette consommation a à voir avec la carte de crédit.

M. Conacher l'a rappelé au début. La commercialisation de ces cartes de crédit est quotidienne. On essaie d'inciter les gens à obtenir une carte, à l'utiliser et, bien entendu, à continuer de faire grimper les bénéfices des banques et des compagnies de cartes de crédit aux dépens des consommateurs et des petites et moyennes entreprises.

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

**M. Duff Conacher:** J'en ai une petite collection ici. J'en reçois environ trois par mois: on me demande d'augmenter ma marge de crédit, de m'endetter davantage et de devenir de plus en plus dépendant du crédit. Ceci n'est qu'un petit échantillon des dépliants qui sont envoyés dans des enveloppes contenant des relevés bancaires, encourageant le consommateur à répondre positivement.

Nous demandons tout simplement que les banques envoient en même temps un autre type de dépliant. Si vous n'exigez pas qu'elles envoient un dépliant invitant les gens à adhérer au groupe de surveillance qui serait financé directement par les consommateurs, ne coûtant rien au secteur, ne coûtant rien au gouvernement, du moins vous pourriez exiger qu'elles envoient des dépliants pour renseigner les gens sur les dangers d'une dette et qu'elles ne se contentent plus tout simplement d'inciter les gens à s'endetter davantage.

On peut au moins utiliser ce moyen pour faire de l'éducation financière. Si vous voulez que le message soit entendu, faites-le parvenir grâce aux enveloppes que ces entreprises envoient de toute façon.

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

Mme Coady a la parole.

**Mme Siobhan Coady:** Merci beaucoup.

J'ai quelques questions à vous poser concernant les cartes de débit, messieurs Bouchard et Scott. Deux ou trois choses m'inquiètent à l'égard des cartes de crédit et de l'incidence qu'elles ont peut-être pour les épiciers indépendants. Plus particulièrement, êtes-vous en train de changer vos terminaux pour qu'ils puissent accepter les cartes de débit à puce?

Monsieur Bouchard, quel coût cela représente-t-il pour vous?

**M. François Bouchard:** Nous sommes en train de changer le système en ce moment. Mais comme nous ne sommes qu'une entreprise parmi d'autres, évidemment les sociétés qui traitent les paiements ne nous mettent pas nécessairement au premier rang. Nous devons donc attendre que la technologie soit finalisée avant de pouvoir faire cela.

Une fois le nouveau système en place, il y aura aussi un transfert de responsabilités. Nous serons responsables pour tout ce qui se produit si il y a des fraudes avec ces cartes. Par contre, en ce moment, nous avons une certaine protection. Nous nous préparons donc pour ce changement.

**Mme Siobhan Coady:** Je veux le répéter, et je veux que vous aussi le répétiez, parce que j'ai posé la même question aux banques. Elles m'ont assurée que ce n'était pas le cas, que les banques continueraient de s'occuper des fraudes. Vous dites que ce n'est pas vrai. Pourriez-vous...

**M. François Bouchard:** Avec la règle actuelle, si j'applique la procédure appropriée, quand j'accepte une carte je suis couvert jusqu'à un certain niveau. Cela dépend de la transaction — si c'est une transaction par Internet ou une transaction qui a lieu au magasin.

Une fois que les cartes à puce seront instaurées, si je n'ai pas la technologie qu'il faut — et c'est moi qui dois payer la technologie —, la responsabilité sera la mienne.

**Mme Siobhan Coady:** Avez-vous une idée de l'impact financier que cela représente pour vous?

**M. François Bouchard:** Il va falloir que je vous communique ces renseignements plus tard. Désolé.

**Mme Siobhan Coady:** Oui, faites-nous parvenir ces renseignements, s'il vous plaît. Au comité, on m'a rassurée que les détaillants n'auront pas de coûts supplémentaires à cause du nouveau système. Je crains que le coût de la technologie incombe aux détaillants, et que le coût potentiel de la fraude puisse aussi retomber sur les épaules du détaillant et, en fin de compte, sur celles du consommateur.

Quelles autres inquiétudes avez-vous par rapport à la possibilité de voir Visa et MasterCard entrer dans le marché des cartes de débit?

•(1045)

**M. François Bouchard:** Ce qui m'inquiète, c'est que les choses vont changer — en ce moment, nous avons un système qui fonctionne et je sais ce que je serai obligé de payer. Il est vrai que les taux peuvent changer, et cela arrive. En avril dernier, j'ai reçu un avis indiquant que les frais d'interchange sur Interac avaient augmenté de  $x$  p. 100 par transaction. Mais le système fonctionne. Je peux vivre avec ces réalités. Pourquoi changer le système? Les effets seront affreux.

**Mme Siobhan Coady:** J'ai quelques commentaires sur le potentiel de la carte de débit. Je vais poser la même question à l'Association canadienne des paiements.

Une des choses qui m'inquiètent avec la notion que Visa et MasterCard pourraient entrer dans le système des cartes de débit, c'est la possibilité de cette accumulation de points. Nous en avons

beaucoup discuté pour ce qui est des cartes de crédit, et nous avons parlé des coûts que les détaillants, et peut-être en fin de compte les consommateurs, sont obligés d'assumer. Avez-vous les mêmes inquiétudes pour les cartes de débit?

L'autre chose qui m'inquiète, c'est qu'à présent, il n'y a pas de frais d'interchange pour les cartes de débit. Si nous passions à un taux d'interchange potentiel par rapport à un taux fixe, qu'est-ce qui pourrait arriver? Je demanderais aussi à l'ACP de se prononcer là-dessus.

**M. François Bouchard:** Certainement. Évidemment, l'inquiétude est là. Si les consommateurs commencent à accumuler des points avec leurs cartes de débit, cela ne va pas m'apporter plus de clients. Je vais changer la carte de débit régulière pour une carte de points, et cela me coûtera plus comme détaillant. Cela pourrait aussi coûter plus aux consommateurs, parce que le consommateur aura une carte ou des frais à payer. En tant que détaillant, je ne bénéficierai d'aucune façon d'un tel changement. Je n'y vois aucun avantage.

Là encore, je veux réitérer que le système fonctionne dans sa forme actuelle. Ces changements auront un impact sur moi et sur 3 800 de mes collègues aux quatre coins du Canada, et nous ne sommes pas prêts. Nous ne pouvons pas faire face à ces changements.

**Mme Siobhan Coady:** Merci.

J'aimerais poser une question semblable à l'Association canadienne des paiements. En fait, j'ai deux questions à vous poser. La première porte sur les cartes de débit. Savez-vous s'il est question d'émettre une carte de débit à valeur ajoutée, en permettant aux clients d'accumuler des points comme cela s'est fait pour les cartes de crédit? L'expérience a-t-elle déjà été tentée ailleurs?

**M. Doug Kreviazuk:** La question ne se pose pas vraiment pour notre association, mais je pourrais dire qu'au Canada, par exemple, au moins deux institutions financières offrent des cartes de débit assorties de programmes de fidélisation. Nous n'avons pas fait de sondage à ce sujet, mais je sais qu'il en existe au moins deux.

**Mme Siobhan Coady:** Existe-t-il de telles cartes de débit permettant d'accumuler des points à l'extérieur du Canada, en Australie ou aux États-Unis?

**M. Doug Kreviazuk:** Oui. C'est une tendance que l'on constate.

**Mme Siobhan Coady:** Quels sont les frais d'interchange pour ces cartes de débit? Avec le système Interac en usage au Canada, il s'agit toujours d'un taux fixe. Mais bien entendu, les frais d'interchange pourraient augmenter. Qu'avez-vous constaté à ce sujet?

**M. Doug Kreviazuk:** Vous avez raison. Les frais d'interchange ont été établis dans le système Interac. Je ne me souviens pas exactement du taux, mais je sais que c'est un taux fixe.

Ces frais varient selon les différents pays et les frais d'interchange pourraient varier selon qu'il s'agit d'une transaction au point de service, chez le commerçant, ou du retrait d'argent d'un guichet bancaire. Ces frais sont généralement fixés par le système ou les systèmes de paiement qui gèrent ces transactions. La question a fait l'objet de discussions entre les gouvernements, les organismes de réglementation, les bureaux de la concurrence partout au monde.

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

Merci, madame Coady.

[Français]

Monsieur Carrier, vous avez la parole.

**M. Robert Carrier (Alfred-Pellan, BQ):** Merci.

Bonjour, mesdames et messieurs. Je vous remercie d'être présents à cette réunion dans le cadre de laquelle nous étudions la problématique entourant les cartes de crédit. Ma première question s'adresse à Options consommateur.

Le Bloc québécois est à l'origine d'une motion qui a été adoptée par l'ensemble de nos collègues en vue d'étudier la question des cartes de crédit. Le fait que ce soit les consommateurs qui subissent cette situation, en fin de compte, est ce qui nous a motivés à proposer cette étude, au départ. Le but était d'essayer de corriger la situation. Je m'attendais à des recommandations assez percutantes de la part de votre organisme, qui représente les consommateurs.

On a dit plus tôt que des banquiers étaient venus nous rencontrer la semaine dernière. On leur a demandé quel pourcentage de l'ensemble de leurs profits représentaient les émissions de cartes de crédit. Ils sont censés nous faire parvenir cette information. Ils sont les seuls à pouvoir bénéficier du système actuel, soit du taux d'interchange qu'ils fixent à leur discrétion, sans avoir à négocier le moins. Finalement, les détaillants sont obligés de refiler aux consommateurs l'entièreté des frais que ce système leur impose.

Dans vos deux premières recommandations, vous faites allusion au Bureau de la concurrence. Vous dites même ceci: « [...] le Bureau de la concurrence devrait entamer une enquête sur la rentabilité de l'ensemble des frais liés à l'utilisation des cartes de crédit [...] » Dans la troisième recommandation, vous suggérez que les autorités gouvernementales fassent ce qui suit: « [...] entament une consultation sur l'évolution des modes de transfert électronique de fonds, dont les cartes de crédit et de débit et leur encadrement; »

Autrement dit, vous recommandez que d'autres études soient réalisées. Je serais déçu, comme parlementaire et député, qu'on opte pour ça. On espère recommander des solutions pour améliorer la situation et non soumettre ce genre de demande au Bureau de la concurrence. On sait ce que ça donne. On s'est souvent adressé à cet organisme pour régler la question du prix de l'essence, qui varie d'une façon incompréhensible. Or, on n'a jamais obtenu de résultats concrets. Personnellement, je ne leur confierais pas beaucoup de mandats.

Vous avez parlé de l'analphabétisation et de l'incapacité financière de certains consommateurs. Est-ce qu'on ne devrait pas opter pour cette orientation? Ne recommandez-vous pas qu'on indique sur leur facture le taux d'interchange lié à l'utilisation de leur carte? Plus tôt, mon collègue vous a demandé si vous étiez favorable à l'idée que les frais imposés aux détaillants pour l'utilisation des cartes de crédit soient indiqués. Les détaillants en épicerie qui sont présents aujourd'hui semblent souhaiter qu'une réglementation soit établie. Elle n'est pas définie, pour le moment. Ne pensez-vous pas que le gouvernement devrait plutôt prendre cette orientation?

• (1050)

**Mme Geneviève Reed:** Merci pour votre question, monsieur Carrier.

Les recommandations d'Option consommateurs peuvent également être très percutantes, si vous le désirez. D'après tout ce que vous avez entendu depuis deux ou trois semaines, la réglementation globale des systèmes de paiement électronique est déficiente. Depuis des années, nous recommandons qu'on réglemente ce domaine pour que les responsabilités et les intérêts de chaque partie soient bien définis.

Comme je l'ai déjà dit, l'utilisateur d'une carte Interac et l'utilisateur d'une carte de crédit ne sont pas protégés de la même

façon, ce qui est dangereux. De plus, il faut donner de l'information et mettre certaines choses en évidence, par exemple l'impact du paiement minimum, le taux d'intérêt et ainsi de suite. Donner trop d'information n'aide pas le consommateur, surtout s'il a des problèmes à comprendre son état de compte.

C'est pourquoi l'informer des frais d'interchange ne lui donne pas plus de pouvoir ni ne le protège davantage. Il faut adopter des mesures pour protéger les consommateurs. Des règlements ont été déposés par le ministre des Finances. Nous ne sommes pas d'accord sur tous ces règlements, qui manquent de substance, notamment quand il est question de frais de dépassement de limite de crédit. Pour nous, il est absolument incompréhensible qu'une banque ne puisse pas appeler le commerçant pour lui dire que Mme Unetelle est en train de dépasser sa limite de crédit et le prier de ne pas autoriser son achat.

[Traduction]

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

Merci, monsieur Carrier.

Finalement, je vais donner la parole à M. Kesteren.

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

Si le temps le permet, je partagerai mon temps avec mon collègue.

Monsieur Conacher, j'aimerais vous poser des questions au sujet des fraudes. Nous sommes tous d'accord pour dire que le système des cartes de crédit doit être transparent et qu'il faut protéger les consommateurs. Le problème, c'est que des fraudeurs profitent des cartes de crédit. C'est un problème connu et de plus en plus grave. Je crois que l'an dernier, ces fraudes ont entraîné des pertes de plus d'un milliard de dollars. Or, nous ne pouvons pas savoir où se produisent ces fraudes parce que les banques refusent de divulguer cette information. Cela peut causer du tort au commerce de détail également.

Certains groupes de défense des consommateurs, comme le Conseil des consommateurs du Canada, estiment qu'il faut modifier la loi; nous avons bel et bien traité la chose l'année dernière au Comité sur l'éthique dans le cadre de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, pour permettre simplement aux banques d'indiquer aux consommateurs à quel endroit avait eu lieu la fraude touchant leur carte de crédit. Pour citer les propos du Conseil, c'est avec la banque, et non avec le détaillant, que vous signez une entente pour obtenir la carte de crédit.

Seriez-vous d'accord avec une telle modification et pensez-vous que les consommateurs ont le droit de savoir?

• (1055)

**M. Duff Conacher:** Oui. La coalition estime que cette information devrait être communiquée au consommateur, mais il faudrait qu'elle soit assortie de renseignements qui lui permettraient de comprendre ce qui s'est passé dans une certaine mesure, de savoir, par exemple, si l'entreprise est à blâmer ou s'il s'est produit autre chose, avec un autre client.

Quant au nombre de fraudes, si nous demandons une vérification comptable c'est, entre autres choses, parce que nous ne nous fions pas aux chiffres qu'on nous donne. Lors des audiences sur les cartes de crédit tenues en 1997, les fonctionnaires du Bureau de la consommation d'Industrie Canada avaient vivement contesté les affirmations des banques et d'autres institutions financières au sujet du nombre de fraudes et des coûts qu'elles entraînaient pour ces institutions. Voilà pourquoi une vérification indépendante s'impose pour que nous sachions ce qui se passe réellement.

Les consommateurs ont aussi le droit de connaître ces renseignements au sujet des entreprises pour pouvoir se protéger eux-mêmes en évitant peut-être certaines entreprises — si celles-ci sont à blâmer pour les fraudes commises.

**M. Dave Van Kesteren:** Merci, monsieur le président.

Je cède le reste de mon temps de parole à ma collègue.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Vous avez trois minutes.

**Mme Cathy McLeod (Kamloops—Thompson—Cariboo, PCC):** Merci.

En ma qualité de remplaçante aujourd'hui, je trouve les échanges particulièrement fascinants. Je remercie les témoins de leurs propos fort éclairants.

J'aimerais aborder la question de l'acquisition par les consommateurs de connaissances financières de base et de certains changements que nous avons apportés. En neuvième année, on offre aux élèves du secondaire une éducation à la consommation très précieuse. J'ai trois enfants qui sont de jeunes adultes. Je veille à ce qu'ils aient toutes les connaissances nécessaires pour bien gérer leurs affaires dans le marché d'aujourd'hui. Cela dit, je sais que tous les consommateurs du Canada n'ont pas nécessairement accès aux mêmes avantages; c'est pourquoi j'ai été très heureuse que l'on parle de transparence et d'acquisition de connaissances financières de base.

Notre gouvernement a annoncé plusieurs changements et je crois qu'ils ont été bien reçus dans l'ensemble. J'ai une question pour Mme Reed. Cela fait longtemps qu'on parle des problèmes liés aux cartes de crédit. Des mesures ont-elles été prises depuis dix ans pour régler ces problèmes?

[Français]

**Mme Geneviève Reed:** Madame McLeod, merci pour votre question.

Il y a deux choses importantes qu'il faut savoir. D'une part, en ce qui concerne la numératie, c'est-à-dire la capacité financière des consommateurs canadiens, l'ACFC est en train de mener un sondage pour connaître la situation, et elle prendra ensuite les mesures qui s'imposent. Au Québec et ailleurs au pays, on a abandonné les cours d'éducation économique et familiale au niveau secondaire. C'est une perte pour tout le monde.

D'autre part, en ce qui concerne la réglementation et l'encadrement des cartes de crédit, nous souhaitons depuis des années que le gouvernement fédéral fixe des seuils minimums. Il y a aussi des réglementations provinciales, et c'est là que le bât blesse: on est souvent pris entre les deux.

[Traduction]

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

Il vous reste 30 secondes si vous voulez faire un bref commentaire.

**Mme Cathy McLeod:** Encore une fois, il semble que les interventions de notre gouvernement sont les premières mesures positives qui ont été prises depuis de nombreuses années pour répondre à certains de ces besoins.

Merci.

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

Je remercie tous les témoins d'être venus aujourd'hui présenter leurs points de vue et répondre aux questions du comité. Je crois qu'au sujet d'une des questions posées par un député, un témoin devra communiquer de l'information à notre greffier. Si vous voulez transmettre d'autres renseignements, veuillez les remettre au greffier qui veillera à ce que tous les députés les reçoivent.

Mesdames et messieurs les membres du comité, nous allons clore la réunion conjointe. La réunion du Comité des finances commencera dans deux ou trois minutes.

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.**