



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

## Comité permanent des finances

---

FINA • NUMÉRO 021 • 2<sup>e</sup> SESSION • 41<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le jeudi 27 février 2014**

**Président**

**M. James Rajotte**



## Comité permanent des finances

Le jeudi 27 février 2014

• (1530)

[Traduction]

**Le président (M. James Rajotte (Edmonton—Leduc, PCC)):** La séance est ouverte. Il s'agit de la séance n° 21 du Comité permanent des finances.

Notre ordre du jour est le suivant: conformément à l'article 108(2) du Règlement, étude des systèmes émergents de paiement numérique.

J'aimerais souhaiter la bienvenue à nos invités de cet après-midi. Nous sommes très heureux d'accueillir cinq témoins.

Nous accueillons M. Darren Hannah, vice-président de l'Association des banquiers canadiens. Bienvenue.

Nous recevons Mme Lucie Tedesco, qui comparait pour la première fois à titre de commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Bienvenue.

Nous accueillons aussi M. David Wilkes, premier vice-président du Conseil canadien du commerce de détail. Bienvenue à vous également.

Nous accueillons ensuite Mme Corinne Pohlmann, vice-présidente principale, Affaires nationales, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante.

Enfin, nous accueillons M. Hugh Cumming, vice-président exécutif de SecureKey Technologies Inc. Merci beaucoup de vous joindre à nous.

Vous disposez de cinq minutes chacun pour faire une déclaration préliminaire, puis nous allons laisser les députés vous poser des questions. Nous allons procéder dans le même ordre, donc en commençant par M. Hannah, s'il vous plaît.

**M. Darren Hannah (vice-président par intérim, Politique et opérations, Association des banquiers canadiens):** Monsieur le président, je suis très heureux d'être ici aujourd'hui, représentant l'Association des banquiers canadiens et ses 60 membres, soit des banques canadiennes ainsi que des filiales et des succursales de banques étrangères exerçant des activités au Canada. Je salue l'occasion de pouvoir discuter avec vous des nouveaux systèmes de paiement numérique au Canada, de souligner le travail du secteur bancaire dans ce domaine et de vous communiquer notre point de vue sur les principaux facteurs dont les décideurs devraient tenir compte dans l'élaboration de politiques publiques.

Il n'y a aucun doute qu'une vague d'innovations submerge l'écosystème des paiements partout dans le monde, y compris au Canada. Les innovations sont surtout évidentes dans les modes de paiement de détail, avec une prolifération de technologies de paiement en ligne et d'applications utilisant la communication en champ proche, ou NFC.

Au Canada, les banques sont à l'avant-garde de la création d'une expérience de paiement plus moderne et plus efficace tant pour les

consommateurs que pour les commerçants. La principale innovation dans les paiements de détail depuis 2010 a été le vaste déploiement de la technologie NFC, qui a permis l'introduction aux points de vente de cartes de débit et de crédit sans contact. Le déploiement de cette technologie au Canada a été l'un des plus vastes au monde: environ 10 % de toutes les transactions par carte de crédit au Canada se font actuellement par communication en champ proche.

Plus de la moitié des Canadiens étant propriétaires d'un téléphone intelligent — selon des données récentes —, nous estimons que l'utilisation des portefeuilles mobiles et des paiements mobiles accusera une croissance, offrant ainsi aux consommateurs un choix additionnel de méthodes de paiement efficaces, sécuritaires et pratiques.

Afin de faciliter l'adoption des paiements mobiles, avantageux tant pour les consommateurs que pour les entreprises, les banques et les coopératives de crédit au Canada ont collaboré au développement d'un modèle de référence pour les paiements mobiles NFC au Canada, soit un ensemble de principes communs en matière de paiements mobiles. Plusieurs portefeuilles mobiles ont été introduits par des banques en s'appuyant sur ce modèle.

Entre autres, ce modèle souligne l'importance de la présence de deux facteurs: premièrement, la sécurité des données, pierre angulaire de tout système de paiements, et deuxièmement, le contrôle des consommateurs sur le type de paiements utilisés et sur le moyen d'y accéder. Par ailleurs, le modèle prévoit l'utilisation de technologies actuelles, telles que les terminaux de paiement sans contact. Ainsi, les commerçants peuvent facilement adopter ces nouvelles technologies, en utilisant les systèmes existants d'acceptation des cartes de débit et de crédit.

Pour fonctionner efficacement, l'écosystème des paiements fait appel à la coordination entre plusieurs parties. Définir clairement la conception des systèmes de paiement mobile tôt dans le processus contribuera à intégrer des mesures d'efficacité dans le déploiement futur de ces systèmes au Canada.

L'innovation dans le système de paiements doit être encouragée, mais non en l'absence de mesures garantissant la protection des consommateurs et la stabilité du système de paiements actuel. Le comité n'est pas sans savoir que la croissance rapide et l'innovation dans le domaine des paiements numériques ont conduit à un fractionnement accru du marché des paiements avec de nouveaux entrants et de nouveaux compétiteurs qui offrent aux consommateurs des solutions novatrices et attrayantes. L'émergence de ce système de paiements parallèle présente divers risques pour le consommateur canadien en ce qui a trait à la protection du consommateur, à la divulgation aux consommateurs, à la protection des données et à la stabilité du système.

Cela ressort surtout dans le commerce en ligne et les paiements en ligne, où les consommateurs gardent les coordonnées de leurs cartes de débit et de crédit dans des portefeuilles numériques ou transfèrent des fonds dans un compte en ligne pour effectuer des paiements ultérieurs. Plusieurs de ces solutions utilisent, dans l'échange de données sur les fonds et les paiements, les systèmes actuels de compensation et de règlement ainsi que les réseaux de carte de crédit.

Le secteur bancaire a entrepris quelques analyses de ces enjeux avec comme objectif d'en comprendre les effets et de découvrir ce qu'il faut pour les régler, favorisant ainsi le débat et les discussions.

Il en est ressorti de solides arguments en faveur de la réglementation de ce système parallèle, en adoptant des mesures qui visent trois principaux objectifs. Premièrement, veiller à ce que les consommateurs soient adéquatement informés des services de paiement offerts. Deuxièmement, imposer aux fournisseurs de services de paiement le respect des normes et des seuils prudentiels et opérationnels afin de réduire au minimum les possibilités qu'un tel fournisseur nuise aux consommateurs et à d'autres joueurs dans le système. Troisièmement, prévoir un mécanisme de recours pour le consommateur dans le cas où un fournisseur manquerait à ses responsabilités de livrer les services de paiement comme convenu.

Le secteur bancaire est fier de faire partie intégrante de l'évolution du système de paiements solide au Canada. Les banques appuient l'émergence d'un système de paiements numériques ouvert, concurrentiel et novateur, qui mérite la confiance des consommateurs et tient compte de la sécurité et de la stabilité du système de paiements global.

Je serai heureux de répondre à vos questions.

● (1535)

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Hannah, de votre exposé.

Nous allons maintenant écouter Mme Tedesco, s'il vous plaît.

**Mme Lucie M.A. Tedesco (commissaire, Services exécutifs, Agence de la consommation en matière financière du Canada):** Bon après-midi, et merci d'avoir invité l'Agence de la consommation en matière financière du Canada à participer à cette discussion intéressante et importante.

Votre intérêt pour l'étude des systèmes de paiement numérique est très bien accueilli et vient à point nommé pour ceux d'entre nous qui traitent les questions de consommation en matière financière.

Avant de décrire les recherches que nous menons dans ce domaine nouveau, permettez-moi de vous donner un bref aperçu de l'agence. Le gouvernement fédéral a créé l'ACFC en 2001 pour qu'elle fournisse de l'information financière aux consommateurs et supervise le comportement sur le marché des banques et autres institutions financières régies à l'échelon fédéral.

[Français]

Depuis, notre mandat a pris de l'ampleur. Il comprend désormais la responsabilité d'accroître la littératie financière des Canadiens.

[Traduction]

En outre, on nous a demandé récemment d'effectuer des travaux de recherche pour suivre de près et évaluer les tendances nouvelles et les questions qui pourraient avoir une incidence sur les consommateurs de produits et services financiers.

En décembre dernier, nous avons publié un rapport intitulé *Les paiements mobiles et la protection des consommateurs au Canada*. Nous y traitons de la nouvelle technologie des paiements mobiles, et

nous établissons la mesure dans laquelle les consommateurs de produits et services financiers au Canada sont protégés lorsqu'ils les utilisent. Nous vous avons remis le résumé du rapport pour que vous puissiez le consulter, et il contient un lien vers le rapport intégral.

Un paiement mobile est un paiement effectué au moyen d'un téléphone intelligent ou d'un autre appareil mobile, contrairement aux modes de paiement plus traditionnels comme le paiement comptant, par carte de crédit ou par carte de débit. Cela dit, un grand nombre de services offerts actuellement ou qui le seront dans l'avenir permettront aux consommateurs d'utiliser leurs cartes de crédit et de débit comme source de fonds requis pour effectuer un paiement mobile. Le sujet des paiements mobiles nous intéresse tout particulièrement, car les consommateurs canadiens et le marché canadien sont reconnus dans le monde pour être bien placés pour une adoption avec succès de la technologie des paiements mobiles.

Notre rapport conclut que, si les paiements mobiles sont un mode de paiement très pratique, ils présentent aussi des risques potentiels pour les consommateurs.

● (1540)

[Français]

À l'heure actuelle, les obligations en matière de protection des consommateurs varient selon la source sous-jacente des fonds ou selon le type d'entité qui fournit les services de paiement mobile, et cela s'applique à la divulgation, aux mécanismes de règlement de différends et de recours, ainsi qu'à la protection contre la fraude et le mauvais usage des biens.

[Traduction]

Par ailleurs, de nouveaux risques surgissent et compromettent la protection des consommateurs. Par exemple, les malicieux et d'autres logiciels malveillants peuvent poser des risques de vol et de fraude d'identité. De plus, les fournisseurs de services de paiement mobile peuvent vendre des données sur les utilisateurs à des tiers, qui utilisent ces données pour cibler leur publicité — pratique que l'on appelle le profilage — en s'appuyant sur des renseignements comportementaux et géographiques.

L'un des risques qui en découlent est l'offre de produits nocifs à des consommateurs vulnérables, y compris les enfants. Par conséquent, il y a lieu de préparer des documents pour éduquer les consommateurs et les aider à en apprendre plus sur les paiements mobiles, non seulement pour éclairer leur prise de décision, mais aussi pour leur fournir les mesures qu'ils peuvent prendre pour se protéger. L'ACFC est actuellement occupée à préparer ces documents; ils devraient être affichés sur notre site Web au printemps.

Nos recherches nous ont également permis de cerner certaines leçons apprises dans les pays où le taux d'adoption par les utilisateurs est élevé. Le nombre d'intervenants prenant part à des transactions de paiement mobile peut par exemple faire croître le degré de confusion et de complexité du processus de recours et de résolution des conflits. Il s'agit encore là d'un risque potentiel auquel sont exposés les consommateurs.

En réaction, des pays comme la Corée du Sud ont adopté des lois faisant porter la responsabilité ultime à l'institution financière pour ce qui est du règlement des plaintes et des recours, peu importe quel fournisseur de services est à l'origine de l'erreur. L'OCDE fait pour sa part la promotion de l'adoption de normes de protection minimales qui seraient appliquées à l'ensemble des systèmes de paiement mobile.

[Français]

Il sera donc important de surveiller les pratiques commerciales des fournisseurs afin de comprendre si, et dans quelle mesure, les inégalités quant à la protection posent un problème aux consommateurs.

[Traduction]

L'ACFC continuera de surveiller l'évolution des paiements mobiles, et elle encouragera les Canadiens à en apprendre davantage sur leurs droits et responsabilités lorsqu'ils effectuent des paiements mobiles, en consultant l'information que nous mettons à leur disposition.

[Français]

Je vous remercie et je vous invite à me poser des questions à ce sujet.

**Le président:** Madame Tedesco, je vous remercie de votre présentation.

[Traduction]

Nous allons maintenant écouter M. Wilkes, du Conseil canadien du commerce de détail.

**M. David Wilkes (premier vice-président, Division de l'épicerie et relations gouvernementales, Conseil canadien du commerce de détail):** Bonjour, et merci, monsieur le président. Je vous suis reconnaissant de m'avoir invité à prendre la parole devant vous et devant les autres membres du comité aujourd'hui.

Comme beaucoup d'entre vous le savent sûrement, les membres du CCCD, le Conseil canadien du commerce de détail, sont de petites et de grandes entreprises de partout au pays et représentent plus de 45 000 magasins de détail de tous types, notamment de grands magasins, des épiceries, des magasins indépendants, des chaînes spécialisées et des commerces en ligne.

La problématique des paiements suscite l'intérêt du CCCD depuis plusieurs années. Nous saluons d'ailleurs les efforts du gouvernement visant à assurer que les commerçants et leurs clients puissent choisir la méthode de paiement acceptée dans leur établissement, de même que l'engagement récent à réduire les coûts associés à l'acceptation des types de paiement, engagement qui a été annoncé dans le dernier budget.

J'aimerais vous exposer certaines des grandes préoccupations qui sont actuellement présentes au sein de la communauté des détaillants en ce qui concerne l'introduction des technologies de paiement mobile. Il est notamment question de la complexité opérationnelle, du coût d'implantation, du choix du commerçant et du client et de l'acceptation ou du consentement exprès.

Permettez-moi de commencer par aborder la question de la complexité opérationnelle. Nous sommes témoins de multiples essais et tests, mais force est de constater que les efforts visant à assurer la collaboration de toutes les parties intéressées en ce qui a trait à la chaîne de paiement demeurent modestes et que très peu de discussions ont lieu concernant l'adoption de normes au sein de l'industrie. À court terme, nous pensons que les technologies risquent de diverger plutôt que de converger et que ce manque de normalisation pourrait compliquer l'émergence du paiement mobile pour les consommateurs et nuire à son efficacité pour les commerçants.

Pour régler ce problème, le CCCD recommande que le gouvernement se charge de s'assurer qu'une plate-forme normalisée sera définie pour les applications mobiles au Canada.

Je vais ensuite vous parler du coût. En tant que détaillants, nous avons la responsabilité, envers les consommateurs, de déployer et de soutenir des technologies qui leur faciliteront la vie et qui n'engendreront pas de coûts supplémentaires pour le système de paiement. L'endiguement des coûts est d'ailleurs essentiel, tant en ce qui concerne le maintien des prix à la consommation que le maintien des marges bénéficiaires des détaillants.

Les paiements doivent tous être traités de la même façon, sans égard au fait que le paiement soit effectué à l'aide d'une carte de plastique ou d'un téléphone intelligent. Un simple changement de forme de paiement ne peut selon nous justifier une augmentation des coûts.

Permettez-moi de vous donner un exemple précis. Prenons celui de la carte présente et de la carte absente. Dans une situation de paiement traditionnel, la carte de crédit du client est soit présente au point de vente, soit absente dans le cas des achats en ligne, pour lesquels on inscrit le numéro de carte, des achats par téléphone ou par correspondance. Les commerçants paient des frais plus élevés aux réseaux de carte de crédit pour traiter une transaction où la carte est absente en raison des risques plus élevés de fraude et des désagréments associés au traitement de telles transactions.

Les situations de ce genre n'existent pas dans l'environnement mobile, et nous encourageons fortement le gouvernement à examiner cela de près. Nous recommandons que les paiements mobiles soient traités comme des transactions avec carte présente, plutôt qu'avec carte absente. Le CCCD demande au comité de recommander que les paiements mobiles soient traités ainsi et que ceux-ci apparaissent dans la mise à jour du Code de conduite sur les paiements.

Les deux derniers sujets que je vais aborder sont le choix du client et celui du commerçant.

En ce qui concerne le choix du client, nous croyons que celui-ci devrait avoir accès à une gamme d'options de paiement au point de vente, et ce, qu'il utilise un portefeuille physique ou mobile. Le CCCD croit fortement que les réseaux, les émetteurs ou les responsables du traitement des paiements ne devraient pas déterminer les paramètres par défaut pour les paiements. Le client devrait lui-même pouvoir choisir son mode de paiement. Encore là, nous encourageons le comité à recommander que ces paramètres soient obligatoirement déterminés par les consommateurs et que ceux-ci apparaissent dans la mise à jour du Code de conduite sur les paiements.

Non seulement est-il essentiel que les consommateurs puissent avoir le choix quant aux options de paiement mobile qu'ils désirent utiliser, mais ce devrait également être le cas pour les détaillants. Notre recommandation finale, monsieur le président, est que les détaillants soient en mesure de décider d'accepter les paiements mobiles et que cette acceptation ne soit pas implicite ni présumée simplement parce que le détaillant accepte d'autres modes de paiement dans son établissement, comme les applications de type « tapez-partez ». La responsabilité de décider d'accepter des modes de paiement, y compris le paiement mobile, doit appartenir au détail, et cet état de fait devrait se refléter dans la mise à jour du Code de conduite sur les paiements.

Je vous remercie moi aussi de m'avoir invité à prendre la parole devant le comité. C'est avec plaisir que je répondrai à vos questions et participerai au débat sur ce sujet très important pour l'industrie du commerce de détail.

• (1545)

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Wilkes.

Nous allons maintenant écouter Mme Pohlmann, de la FCEI.

**Mme Corinne Pohlmann (vice-président principale, Affaires Nationales, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante):** Comme vous le savez peut-être, la FCEI est une organisation sans but lucratif non partisane qui représente plus de 109 000 petites et moyennes entreprises indépendantes du Canada. Je vais parcourir avec vous une série de diapositives que vous avez devant vous, j'espère.

Il ne fait aucun doute que les systèmes de paiement, et surtout de paiements par carte de crédit, sont un sujet délicat pour les commerces de toutes tailles, mais surtout pour les petits commerçants, qui se sentent souvent démunis face aux grands réseaux de paiement, parce qu'ils pensent ne pas avoir d'autre choix que d'accepter les modalités de paiement et les outils technologiques qu'on leur impose.

Ils ont toujours le choix de refuser les cartes de crédit, mais c'est un choix très difficile à faire dans certains secteurs, par exemple dans celui du commerce de détail et de l'hébergement, où les commerçants ne pourraient tout simplement pas fonctionner sans offrir la possibilité à leurs clients de payer par crédit ou par débit, comme vous pouvez le voir à la diapositive 2.

Comme vous pouvez également le voir à la diapo 2, les chèques demeurent le mode de paiement le plus utilisé pour tous les types de petites et moyennes entreprises. En réalité, l'adoption de solutions de facturation et de paiement en ligne se fait lentement au Canada, surtout lorsqu'il s'agit de paiements entre entreprises.

La bonne nouvelle, c'est que la plupart des entrepreneurs constatent les avantages de l'adoption de modes de facturation, de paiement et d'acceptation électroniques, mais ils ont peu de choix conviviaux et abordables. Nous espérons que certaines des nouvelles solutions numériques commenceront à combler cette lacune dans le marché canadien des paiements.

Comme vous le verrez à la diapo 3, même s'il y a beaucoup d'entreprises qui acceptent les cartes de crédit, si elles avaient le choix du type de paiement accepté, très peu d'entreprises des secteurs du commerce de détail et de l'hébergement choisiraient d'accepter les cartes de crédit, et le coût est le facteur le plus important qu'elles citent.

Nous avons été heureux de voir l'adoption du Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de crédit et de débit en 2010, puisqu'il a permis de conserver le débit à faible coût dans les magasins du Canada et à donner un peu de pouvoir aux commerçants dans leurs transactions avec l'industrie, mais le code doit maintenant être mis à jour, vu l'arrivée de technologies numériques de toutes sortes sur le marché.

Les paiements numériques peuvent offrir certains avantages aux commerçants et aux consommateurs, mais ils pourraient aussi créer des problèmes importants et faire augmenter les coûts. Il y aura bientôt un nombre accru de concurrents sur le marché, dont beaucoup de nouveaux joueurs, chacun possédant son propre système et son propre barème de frais. Cela pourrait rendre la situation encore plus confuse, complexe et opaque, surtout pour les petits commerçants qui cherchent à trouver un équilibre entre les exigences des consommateurs et les coûts qu'ils doivent assumer pour le traitement des paiements.

Malheureusement, l'arrivée des cartes de crédit privilège au Canada, qui s'est faite de façon rapide et déloyale, a miné la confiance des marchands canadiens envers le secteur des paiements. Les nouvelles augmentations des frais survenues récemment et les projets d'ajout d'un nouveau type de cartes privilège dans le marché

canadien n'ont fait que contribuer à une méfiance grandissante. Ainsi, les petites entreprises ont beaucoup de difficultés à croire que l'arrivée des paiements numériques ne va pas donner lieu à une augmentation importante des frais après une période d'adoption initiale.

Ce scepticisme ressort clairement à la diapo 5, qui présente les réponses des commerçants à qui on a demandé d'évaluer les frais liés actuellement à chacun des types de cartes de crédit. La plupart estiment que les frais de débit Interac sont bons ou acceptables, et une majorité des commerçants estiment également que les frais liés aux cartes de crédit ordinaires sont au minimum acceptables, ce qui montre que beaucoup de commerçants acceptent l'idée qu'il y ait un coût lié au service.

C'est à l'égard des cartes de crédit privilège que la plupart des commerçants disent que les frais sont mauvais, puisque de leurs points de vue, les frais supplémentaires qu'ils paient pour pouvoir les accepter ne leur procurent aucun avantage supplémentaire.

Ce qui est encore plus préoccupant, c'est le manque de transparence. Comme vous pouvez le voir à la diapo 6, près des trois quarts des participants au sondage ont dit qu'il leur est assez difficile ou très difficile de comprendre les frais liés aux cartes de crédit. Nous craignons que cela ne puisse être encore plus complexe avec l'arrivée des paiements numériques.

Nous savons qu'il n'y a actuellement pas de différence entre les frais liés aux paiements numériques et les tarifs actuels des cartes de crédit, mais nous trouvons difficile à croire que cette situation demeurera inchangée à long terme, simplement parce que de nouveaux joueurs font leur entrée sur le marché, dont les entreprises de télécommunications. Comme vous pouvez l'imaginer, la confiance des propriétaires de petites entreprises à l'égard des grandes entreprises de télécommunications n'est guère plus élevée qu'à l'endroit des sociétés de cartes de crédit. La réunion de ces deux industries ne rassure pas beaucoup les petites entreprises pour ce qui est du fait que les coûts qu'ils doivent assumer n'augmenteront pas dans l'avenir.

Une solution, c'est de mettre rapidement à jour le Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de crédit et de débit pour accorder un certain pouvoir aux commerçants relativement aux nouvelles technologies numériques. Nous avons été heureux de constater que le discours du Trône et le dernier budget faisaient tous les deux mention de nouvelles modifications qui seraient apportées au code dans le but d'accroître l'équité et la transparence et de réduire le coût d'acceptation des cartes de crédit pour les commerçants.

Ces améliorations apportées au code doivent inclure des dispositions exigeant des réseaux de paiement qu'ils obtiennent le consentement écrit exprès pour chacun des nouveaux produits numériques qu'ils offrent, même si les frais sont les mêmes que pour les autres formes de paiement. Nous comprenons que les joueurs de l'industrie ne voudront pas demander leur accord aux commerçants chaque fois qu'une nouvelle technologie, une nouvelle option de paiement ou une nouvelle fonction d'un portefeuille est créée. Toutefois, les marchands ont très peu de pouvoirs, mis à part le fait qu'ils peuvent choisir les options de paiement qu'ils offrent. C'est pour cette raison que le consentement écrit exprès est absolument essentiel pour garantir une certaine équité au sein du système.

La FCEI estime qu'il y a seulement deux parties à une transaction: le commerçant et le client. Les commerçants devraient être les seuls à pouvoir décider quel mode de paiement ils souhaitent offrir, et les consommateurs devraient être les seuls à pouvoir décider du mode de paiement qu'ils souhaitent utiliser. Les paramètres de tous les modes de paiement, de toutes les applications et de tous les outils technologiques devraient être établis de façon à respecter ce que veulent ces deux parties, et les réglages par défaut ne devraient pas être autorisés.

Vu le grand nombre de nouveaux joueurs qui vont faire leur entrée sur le marché des paiements, y compris les entreprises de télécommunications et de technologies, il est essentiel que le code contienne des dispositions efficaces les concernant.

Un processus officiel et accessible de règlement des litiges doit être mis en place. Le mandat actuel de l'ACFC lui permet seulement d'examiner les plaintes relatives à l'information, et elle ne peut conseiller les propriétaires de petites entreprises ni leur offrir de recours. Pour qu'il soit adéquat, le mécanisme de règlement des litiges devrait permettre d'exiger que des problèmes précis soient réglés.

• (1550)

Enfin, comme je l'ai mentionné déjà, il y a une lacune dans le marché canadien des paiements au chapitre des transactions d'entreprise à entreprise et aussi dans une certaine mesure au chapitre des transactions entre les petites entreprises et le gouvernement, dans les deux sens. Nous encouragerions l'adoption de nouvelles technologies de paiement numérique permettant de combler cette lacune grâce à des solutions abordables, accessibles, transparentes, conviviales et sécuritaires qui permettent d'assurer le suivi des transactions.

Merci.

**Le président:** Merci beaucoup de votre exposé, madame Pohlmann.

Nous allons maintenant écouter M. Cumming, de SecureKey Technologies.

**M. Hugh Cumming (vice-président exécutif, Technologie et opérations, SecureKey Technologies Inc.):** Merci beaucoup à tous.

Je vais vous parler brièvement de SecureKey. Nous offrons des solutions d'authentification et de vérification de l'identité aux banques et aux gouvernements. Je vais vous présenter un petit document PowerPoint pour vous donner une idée de l'avenir du commerce électronique.

J'aimerais d'abord commencer par le défi. À l'heure actuelle, les consommateurs doivent s'identifier dans chaque mode de prestation de services pour assurer une expérience continue. Qu'il s'agisse des applications mobiles ou du Web, le défi de l'identité est encore plus grand. Les commerçants doivent demander aux utilisateurs de se créer un nouveau nom d'utilisateur, un nouveau mot de passe ou un jeton d'authentification d'un autre type afin de faciliter les visites répétées et de fidéliser le client. Les utilisateurs doivent donc avoir un mot de passe pour ouvrir une session auprès de chaque détaillant, ce qui crée de la frustration et un risque d'abandon.

Contrairement au monde physique, dans lequel le même justificatif d'identité ou la même carte de crédit ou de débit peut être utilisée chez plusieurs détaillants, chaque site Web a son fonctionnement particulier. Pour permettre la convergence de l'expérience en ligne et en magasin, les utilisateurs doivent pouvoir utiliser le même justificatif auprès de plusieurs détaillants. Bref, les consommateurs doivent pouvoir fournir leurs propres justificatifs

d'identité. Nous comparons cela à la formule « apportez votre vin ». Le défi que nous avons à relever, au bout du compte, c'est de permettre aux consommateurs de visiter leurs détaillants favoris à l'aide de justificatifs dont ils vont se souvenir et qui leur inspirent confiance.

À l'heure actuelle, le fonctionnement des sites Web est compartimenté, et chaque organisation l'assure différemment selon les modes d'accès, ce qui crée des expériences et des résultats divergents et force les utilisateurs à se créer un nouveau mot de passe pour chaque site et à télécharger de nouvelles applications mobiles. Les gens réutilisent le même mot de passe d'un site à l'autre, ce qui fait que, lorsque Jean Tremblay se fait voler son identité, nous entendons dire dans les actualités que c'est Facebook qui est à l'origine du problème, alors que c'est en fait un site moins sécurisé qui a permis à une tierce personne d'obtenir son mot de passe.

La norme PCI a été appliquée aux données des cartes de paiement, mais elle n'a pas permis l'interopérabilité nécessaire pour que les commerçants puissent échanger des données. L'expérience et le degré de protection des données varient en fonction du système mis en oeuvre, et ils sont axés sur la carte plutôt que sur l'utilisateur. Les compartiments créent des lacunes qui exposent les consommateurs à l'ingénierie sociale et à d'autres menaces, ce qui donne lieu à des fraudes et à des pertes d'autres natures.

Les justificatifs d'identité fonctionnant dans tous les modes d'accès doivent être solides. Les consommateurs s'attendent à une expérience uniforme. L'adoption d'une méthode de vérification d'identité numérique permettant aux consommateurs d'utiliser les mêmes justificatifs dans les différents modes d'accès et auprès de diverses organisations éliminerait les tensions et la fraude. Ne serait-il pas intéressant de pouvoir utiliser son nom d'utilisateur et son mot de passe de Canadian Tire ou de Pharmaprix chez Costco, et de le faire sans perdre la capacité de communiquer les renseignements voulus ni limiter celle d'entretenir une relation avec les organisations de son choix?

Un exemple concret de ce dont je vous parle, c'est le travail que SecureKey fait au Canada. Les consommateurs utilisent leur nom d'utilisateur et leur mot de passe de la banque et de l'entreprise de télécommunications avec lesquelles ils font affaire pour accéder à plus d'une centaine d'applications gouvernementales. L'expérience est axée sur l'utilisateur, et elle permet une authentification efficace et l'application de mécanismes de protection empêchant la fuite de renseignements personnels. Au Canada seulement, plus d'un million de personnes utilisent ce système en ce moment. Cela illustre bien le fait que l'idée qu'ils puissent fournir leurs propres justificatifs d'identité plaît aux consommateurs.

Parlons maintenant de la façon dont cette transition vers un fonctionnement axé sur l'utilisateur peut être appliquée aux paiements. L'ancienne façon de faire était comparable à un jardin fermé. Les cartes de crédit dominaient. Les données étaient transmises sur le réseau des cartes de crédit. Tous les intervenants — la banque, le commerçant, l'acheteur — participaient aux transactions selon les règles établies et appliquées par l'industrie des cartes de crédit. Nous sommes maintenant en train de passer de réseaux homogènes et consacrés à cette utilisation à une grande diversité de réseaux et de participants à un écosystème.

Les paiements passent maintenant entre les mains de nombreuses parties sur des réseaux partagés. Les portefeuilles numériques et mobiles se multiplient rapidement. Bell, Rogers, Telus, RBC, TD et CIBC ont récemment annoncé l'adoption de stratégies de paiement mobile. Chacune de ces entreprises a une démarche différente et recourt à des technologies différentes, et chacune aborde les questions de la sécurité et des risques de façon différente. En outre, le monde virtuel a vu naître de nouveaux concurrents qui ont tiré parti des changements survenus. Plus de 120 millions de personnes utilisent PayPal pour régler leurs factures en ligne. Amazon est le plus grand détaillant en ligne du monde, avec plus de 100 millions d'utilisateurs.

L'absence de normes a permis de nombreuses brèches très médiatisées, surtout aux États-Unis, pour des raisons de taille, qui ont exposé des dizaines de millions de titulaires de cartes de crédit à la fraude. Le marché a besoin de normes resserrées en matière de protection des données des consommateurs. Pour passer des répertoires individuels tenus par les commerçants à un cadre dans lequel ils demanderont l'accès aux données des consommateurs auprès de sources fiables — les banques, les émetteurs, les portefeuilles numériques ou les attributs d'identité —, il est nécessaire de créer un écosystème d'identité ouverte.

Les gouvernements peuvent y contribuer en précisant les règles de l'équivalent en ligne des pratiques de reconnaissance personnelle des consommateurs qu'utilisent les banques pour permettre la création de l'écosystème d'identité ouverte et de paiement axé sur les utilisateurs dans lequel ils choisiront leur façon d'établir leur identité, l'utilisation qui sera faite de leurs renseignements et les appareils qu'ils utiliseront, et ce qui permettra les vérifications et le suivi.

Comme Internet a créé un bouleversement pour les entreprises du secteur du paiement, le téléphone intelligent vient modifier en profondeur le processus de paiement. Les téléphones intelligents permettent l'adoption d'un nouveau modèle axé sur l'utilisateur.

• (1555)

Ce modèle rend possibles les réseaux de confiance extensibles permettant aux utilisateurs d'utiliser leurs justificatifs d'authentification auprès de diverses entreprises de paiement. Des normes d'authentification efficaces et ouvertes seront fondées sur les appareils mobiles, le matériel de sécurité et des canaux réservés pour les consommateurs. La protection des renseignements personnels est un élément d'importance capitale. C'est l'utilisateur qui décide quelles données sont partagées et à quel moment.

Bref, pour les consommateurs, cela revient à prendre part activement au processus. Plutôt que d'être des consommateurs de technologie passifs, ils deviennent des participants actifs au prochain réseau de paiement.

Enfin, voici certaines des choses qui sont selon nous nécessaires au succès des nouvelles technologies de paiement: le choix et la commodité pour l'utilisateur, grâce à des canaux multiples et à des modes convergents; le fait d'envisager les paiements en ligne, en magasin et de personne à personne comme une seule et même façon de communiquer; la conscience de la tendance à permettre aux consommateurs d'apporter leur propre appareil pour établir leur identité; les normes ouvertes; la sécurité; la protection de la vie privée; le mandat de l'industrie à l'égard de l'acceptation généralisée; et un cadre de soutien pour la réglementation.

Merci.

**Le président:** Merci beaucoup de votre exposé, monsieur Cumming.

Nous allons commencer la période de questions des députés. Chaque intervenant dispose de cinq minutes.

Monsieur Thibault, s'il vous plaît.

**M. Glenn Thibeault (Sudbury, NPD):** Merci aux témoins d'être venus. Je n'ai que cinq minutes, alors je vais aller droit au but. Si je vous interromps, je m'en excuse à l'avance. Je n'ai que peu de temps pour poser une foule de questions.

J'aimerais commencer par vous, madame Tedesco. Ma question a trait à une observation formulée par M. Jacques Saint-Amant au cours de la réunion mardi dernier. Il a déclaré que le Code de conduite applicable aux cartes de crédit et de débit n'a pas force de loi.

Comme l'Agence de la consommation en matière financière du Canada est chargée d'administrer le code volontaire, êtes-vous d'accord avec ce que M. Saint-Amant a dit? Comment l'ACFC s'y prend-elle pour surveiller les infractions au code?

**Mme Lucie M.A. Tedesco:** Pour ce qui est du rôle de surveillance de l'ACFC, nous effectuons habituellement une surveillance conforme à la loi et aux codes de conduite volontaires qu'adopte l'industrie. Dans le cas du Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de crédit et de débit, tous les exploitants de réseaux de carte de paiement sont signataires de ce code et conviennent de le respecter. Nous surveillons la conformité avec ce code.

Si nous constatons l'existence de problèmes de conformité avec le code, nous les signalons au ministre des Finances. Celui-ci peut alors décider des mesures à prendre. S'il constate que les problèmes en question sont trop répandus, il peut réglementer.

• (1600)

**M. Glenn Thibeault:** Vous ne pouvez pas imposer d'amendes. Il n'y a pas...

**Mme Lucie M.A. Tedesco:** Pas dans le cadre des codes de conduite.

**M. Glenn Thibeault:** D'accord.

D'autres organisations membres, comme la Chambre de commerce du Canada, demandent que les codes volontaires deviennent obligatoires, ou des choses qui vont dans ce sens. Avez-vous réfléchi à la possibilité qu'on impose des amendes ou qu'on prenne des mesures de ce genre si le code était obligatoire?

Avez-vous relevé des infractions au code dernièrement? Le cas échéant, pouvez-vous nous donner des détails?

**Mme Lucie M.A. Tedesco:** Je ne vais pas entrer dans les détails à ce moment-ci, mais je serais heureuse de vous en fournir ultérieurement. Chose certaine, dans le cas du nouveau code de conduite, les organisations visées ne faisaient auparavant l'objet d'aucune supervision, ce qui fait qu'elles ont eu tout un apprentissage à faire. De façon générale, le degré d'adhésion au code est cependant très élevé. Si des infractions sont relevées, elles sont très rapidement corrigées.

Nous avons constaté que l'industrie est très ouverte à la supervision de l'ACFC et qu'elle prend rapidement des mesures pour remédier aux infractions lorsqu'il y en a.

**M. Glenn Thibeault:** Merci.

Madame Pohlmann, relativement à la décision du Tribunal de la concurrence de l'été dernier en ce qui concerne les pratiques anticoncurrentielles des sociétés de cartes de crédit, quelle a été la réaction de la FCEI à la décision de renvoyer la balle au Parlement?



**Mme Corinne Pohlmann:** Nous avons été déçus. Nous espérions voir ces problèmes réglés en partie. Le Tribunal de la concurrence a décidé qu'il y avait bel et bien des pratiques anticoncurrentielles, mais qu'il n'était pas l'organe ayant compétence pour régler le problème et qu'il fallait le renvoyer au gouvernement.

Nous déployons beaucoup d'efforts pour tenter de convaincre le gouvernement de faire des ajouts au code de conduite et de le mettre à jour pour qu'il inclue des choses comme le fait de permettre... ou simplement de supprimer les règles d'acceptation de toutes les cartes, même en permettant une surcharge limitée ne dépassant évidemment pas ce que les commerçants paient pour accepter les cartes de crédit.

**M. Glenn Thibeault:** Merci.

Je suis heureux d'apprendre que le gouvernement va peut-être prendre des mesures à cet égard.

Il y a un passage là-dessus dans le budget, ce qui, je crois, est une bonne nouvelle pour toutes les personnes ainsi présentes.

Par ailleurs, a-t-on soulevé des préoccupations importantes en ce qui a trait aux cartes mixtes? Je ne veux pas parler de la nature de la chose — nous savons de quoi il s'agit —, mais est-ce que les cartes mixtes ont suscité des préoccupations?

**Mme Corinne Pohlmann:** Chose certaine, nous voulons nous assurer que les mentions Interac, débit et Visa, par exemple, ne figurent pas sur la même carte de débit, à moins qu'il y ait une distinction faisant en sorte que l'un des modes de paiement ne prenne pas le dessus sur les autres. Nous voulons nous assurer que ces choses demeurent tout à fait distinctes pour ce qui est de permettre... Pour nous, le fait que Visa ou MasterCard fasse son entrée dans d'autres secteurs, par exemple dans le paiement mobile ou le débit, ne pose pas de problèmes, mais nous voulons nous assurer que ces sociétés le font d'elles-mêmes, avec leurs propres cartes, ou par leurs propres moyens de paiement mobile, et non sur le dos d'autres entités au Canada.

**M. Glenn Thibeault:** Merci.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Thibeault.

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

**M. Andrew Saxton (North Vancouver, PCC):** Merci à nos témoins d'être venus.

L'avancement de la technologie de paiements mobiles et le fait qu'elle devienne de plus en plus courante semble être une situation avantageuse pour tout le monde. Les réseaux de paiement auront moins de paperasse. Ils vont utiliser moins de papier et aussi avoir moins d'administration à faire. Les commerçants vont aussi avoir moins de paperasse, utiliser moins de papier et avoir moins d'administration à faire. Et pour les consommateurs, les paiements sont plus pratiques et plus faciles à faire.

Ma question s'adresse à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Selon vous, qui profitera le plus de la nouvelle technologie de paiements mobiles?

**Mme Lucie M.A. Tedesco:** Eh bien, en tant que consommatrice, je peux vous dire que c'est assurément pratique pour les consommateurs et que ce peut probablement l'être pour les commerçants, mais tous ces avantages et cette commodité s'assortissent de risques. Dans notre document de recherche, nous présentons six risques clés découlant de l'utilisation des paiements mobiles et de l'adoption de la technologie mobile.

**M. Andrew Saxton:** Au fond, vos suggestions ont pour but d'atténuer ces risques. Si nous revenons 50 ou 60 ans en arrière, lorsque les cartes de crédit ont vu le jour — je pense que la première

carte a peut-être été celle du Diners Club — et que les gens avaient en main un petit bout de plastique, ils devaient être eux aussi très préoccupés par les risques. Les risques ont été atténués au fil du temps.

•(1605)

**Mme Lucie M.A. Tedesco:** En fait, les risques qui existent aujourd'hui peuvent être beaucoup plus complexes que ceux de l'époque, puisque, dans le cas des paiements mobiles, il y a un plus grand nombre d'intervenants. Le nombre d'intervenants rend la chose plus complexe, surtout pour les consommateurs qui cherchent à comprendre leurs droits et leurs responsabilités et qui se demandent à qui adresser leurs plaintes. Nous voyons cela comme un risque potentiel pour les consommateurs.

**M. Andrew Saxton:** Merci.

Ma prochaine question s'adresse au Conseil du commerce de détail.

Les commerçants feront-ils profiter les consommateurs des économies que leur permettra de réaliser la technologie des paiements mobiles?

**M. David Wilkes:** S'il y a de la concurrence, cela garantit des économies pour les consommateurs. Je pense que nous avons pu le constater dans le cas de certaines diminutions de tarif adoptées par le gouvernement. Par exemple ce qui nous préoccupe, cependant... Effectivement, les choses dont vous parlez, monsieur Saxton, peuvent entraîner des économies, mais nous voulons nous assurer qu'aucun coût supplémentaire n'est créé subrepticement.

J'ai parlé de la façon dont les paiements sont traités: il s'agit de s'assurer qu'ils sont traités comme une transaction avec carte présente, et non comme une transaction par carte absente, parce que des frais supplémentaires sont imposés aux détaillants lorsque la carte est absente. Selon le type de carte et le réseau que le détaillant utilise, les frais supplémentaires peuvent varier de 10 à 18 % dans le cas où le paiement mobile serait traité comme une transaction avec carte absente.

**M. Andrew Saxton:** Ces frais supplémentaires constituent-ils essentiellement une police d'assurance garantissant la légitimité de la transaction?

**M. David Wilkes:** Dans le contexte actuel, c'est effectivement pour cette raison que des frais supplémentaires sont imposés, lorsque la transaction se fait en l'absence d'une carte et que ni la puce, ni le NIP ne sont utilisés. C'est quelque chose que nous comprenons, et nous reconnaissons le besoin. Ce risque n'existe toutefois pas dans l'environnement mobile, puisque la probabilité que le paiement fait par l'utilisateur ne soit pas authentique n'est pas la même, et nous ne pensons pas que les risques liés à l'absence de la carte et compris dans les frais supplémentaires seront transférés à l'environnement mobile. Nous ne pensons pas qu'il devrait en être question dans ce contexte.

**M. Andrew Saxton:** Merci beaucoup.

Ma prochaine question s'adresse à l'Association des banquiers canadiens.

Nous avons entendu le témoignage de représentants des banques au sujet de leurs initiatives de transactions bancaires mobiles. Ma question est la suivante: Savez-vous ce que les coopératives de crédit font pour adopter cette nouvelle technologie?

**M. Darren Hannah:** Eh bien, je ne représente pas les coopératives de crédit...

**M. Andrew Saxton:** Mais vous êtes leur concurrent, alors vous surveillez certainement ce qu'elles font.

**M. Darren Hannah:** Oui, c'est sûr que nous les surveillons, mais je ne veux pas m'exprimer en leur nom. Elles participent à l'élaboration du modèle de référence pour les paiements mobiles avec les banques, dans le but de mettre au point des lignes directrices harmonisées en ce qui concerne les portefeuilles mobiles, mais je ne sais pas quel genre de services elles pensent offrir. Je n'ai rien vu jusqu'à présent. Elles offrent peut-être des services, mais je vous inviterais à leur poser la question directement.

**M. Andrew Saxton:** Merci de cette réponse formulée avec diplomatie.

**Le président:** Il vous reste environ 30 secondes, monsieur Saxton.

**M. Andrew Saxton:** Merci, monsieur le président.

Ma prochaine question s'adresse à la FCEI.

Comment le code de conduite volontaire est-il accueilli? Y voyez-vous des avantages?

**Mme Corinne Pohlmann:** Il a été bien accueilli lorsqu'il a été adopté. Il donnait au moins un certain pouvoir aux commerçants à l'époque, quoique ce pouvoir était très limité. Nous estimons qu'il doit maintenant être mis à jour, vu l'arrivée des nouvelles technologies dont nous parlons. En réalité, ces technologies sont déjà sur le marché, et les commerçants ne sont protégés par rien en ce moment à ce chapitre. Nous pensons aussi que d'autres éléments doivent être examinés attentivement, comme l'élimination des règles concernant le fait d'accepter toutes les cartes et des frais supplémentaires. Pour nous, il s'agit d'un document en évolution qui doit continuer d'évoluer avec l'industrie pour demeurer un outil précieux pour les commerçants.

**M. Andrew Saxton:** Merci.

**Le président:** Merci, monsieur Saxton.

Monsieur Bélanger, vous avez cinq minutes.

[Français]

**L'hon. Mauril Bélanger (Ottawa—Vanier, Lib.):** Merci, monsieur le président.

[Traduction]

Je remplace un collègue en congé de paternité. Je ne connais pas très bien le sujet, et mes questions ne seront peut-être pas très pertinentes, mais nous verrons.

[Français]

Je remercie les témoins de leur présence parmi nous.

[Traduction]

Je voudrais d'abord poser une question au représentant de l'Association des banquiers canadiens. Je présume que si un nouveau client choisit le mode de paiement mobile, ce paiement serait porté à son compte à la banque avec laquelle il fait affaire. Est-ce que je me trompe?

**M. Darren Hannah:** Si je fais un paiement mobile et que je choisis d'utiliser ma carte de crédit et mes justificatifs d'identité dans mon téléphone cellulaire pour faire une transaction à l'aide de celui-ci et de la technologie NFC, le paiement sera traité de la même façon que si j'utilisais ma carte. La responsabilité zéro demeure en vigueur.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Ce à quoi je veux en venir, c'est la question de savoir si cela toucherait les gens dont les renseignements bancaires ont été communiqués aux Américains dans le cadre de la

FATCA. Est-ce que les paiements de ce genre feraient partie des renseignements transmis?

**M. Darren Hannah:** Simplement pour que ce soit clair, si je fais une transaction mobile, il s'agit simplement d'un autre mécanisme qui nous permet d'accéder à mon compte. La transaction figure parmi les autres transactions portées à mon compte.

• (1610)

**L'hon. Mauril Bélanger:** Ce serait donc le cas.

**M. Darren Hannah:** Il s'agit simplement d'un autre mécanisme permettant de faire le même genre de transaction.

**L'hon. Mauril Bélanger:** La transaction ferait donc partie des renseignements transmis?

**M. Darren Hannah:** Elle ferait partie des transactions et figurerait sur mon relevé de compte comme les autres.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Faudrait-il dans ce cas que nous transmettions les renseignements à l'IRA des États-Unis?

**M. Darren Hannah:** Parlez-vous de la FATCA, la Foreign Account Tax Compliance Act?

**L'hon. Mauril Bélanger:** Oui.

**M. Darren Hannah:** Je ne vais pas trop entrer dans les détails sur ce sujet, mais l'objet de cette loi, c'est déterminer si un revenu est touché sur la somme, plutôt qu'il s'agisse d'une simple transaction.

S'il s'agit de transactions, il n'y a pas de lien direct avec la FATCA. Cette loi a trait au revenu touché ou comptabilisé.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Je comprends, mais pour que le revenu puisse être déterminé, ne faut-il pas que tous les renseignements des comptes de vos clients soient fournis?

**M. Darren Hannah:** Pas pour toutes les transactions, si c'est ce que vous me demandez. Cela ne concerne que le revenu.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Ce ne serait donc pas nécessairement le cas, mais c'est possible?

**M. Darren Hannah:** Ça n'a rien à voir avec le fait que la transaction soit mobile; il s'agit plutôt de savoir s'il y a un revenu ou non.

**L'hon. Mauril Bélanger:** J'espère que ce point va être éclairci, monsieur le président. Je pense que ce serait utile.

[Français]

Les lois provinciales et territoriales sur le commerce électronique s'appliquent-elles au portefeuille électronique?

**Mme Lucie M.A. Tedesco:** Cela dépend, mais oui, elles peuvent s'y appliquer.

**L'hon. Mauril Bélanger:** À ce moment-là, y a-t-il une uniformité au chapitre des lois provinciales?

**Mme Lucie M.A. Tedesco:** En fait, notre rapport de recherche a déterminé qu'à des fins de protection du consommateur, il serait approprié d'avoir des normes minimales de protection du consommateur en ce qui a trait aux paiements mobiles.

Étant donné que certaines industries ne tombent pas sous notre juridiction en tant qu'entité fédérale, cela requerrait une collaboration avec les différentes juridictions.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Vous avez identifié six risques. Quel est le premier et le deuxième par ordre d'importance?

**Mme Lucie M.A. Tedesco:** Le premier risque est la protection inégale des consommateurs. Plusieurs joueurs transigent dans ce domaine et ils n'ont pas tous les mêmes obligations envers la protection des consommateurs. Il faudrait uniformiser la situation à cet égard.

Le deuxième risque qu'on a identifié est à l'égard d'un principe de protection du consommateur qui veut que celui-ci ait accès à des processus de règlement des différends et à des recours. Il serait important d'inclure cela.

[Traduction]

**L'hon. Mauril Bélanger:** Monsieur Wilkes, en ce qui concerne les transactions avec carte présente et avec carte absente, les frais sont plus élevés pour les transactions avec carte absente. Vous dites que ce sont ces frais qui sont maintenant appliqués aux transactions mobiles?

**M. David Wilkes:** C'est ce qui nous préoccupe. Pour l'instant, au moment où les transactions mobiles font leur entrée sur le marché, ce que nous demandons, c'est une mise à jour du code de conduite pour qu'il indique que les paiements mobiles doivent être traités comme des transactions avec carte présente, et non...

**L'hon. Mauril Bélanger:** Laissez-vous entendre que les frais appliqués actuellement sont équivalents aux frais liés aux transactions en l'absence de carte?

**M. David Wilkes:** À l'heure actuelle, nos membres souhaiteraient éviter que les choses évoluent vers l'imposition de frais comparables aux transactions en l'absence de carte.

Pour ce qui est de savoir quels frais sont exigés à l'heure actuelle, il faudrait que je puisse vous répondre ultérieurement.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Je vous prierais de le faire. Merci.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Nous allons passer à M. Keddy, s'il vous plaît.

**M. Gerald Keddy (South Shore—St. Margaret's, PCC):** Je souhaite la bienvenue à nos témoins. J'ai deux ou trois questions à poser.

Madame Pohlmann, j'aimerais une précision concernant l'un des points que vous avez abordés dans votre présentation PowerPoint. Sous le titre « Mettre à jour le Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de crédit et de débit pour englober les systèmes émergents de paiement numérique », vous présentez trois éléments, et le second commence par « Entière liberté pour le consommateur et le commerçant... ».

**Mme Corinne Pohlmann:** Oui.

**M. Gerald Keddy:** Comment cela peut-il être possible?

**Mme Corinne Pohlmann:** Lorsque nous parlons de liberté de choisir, nous voulons dire que nous estimons que le commerçant devrait avoir l'entière liberté de choisir les formes de paiement qu'il accepte...

**M. Gerald Keddy:** Qu'il accepte.

**Mme Corinne Pohlmann:** Oui, ou qu'il est disposé à offrir, et les consommateurs devraient avoir la liberté de choisir le mode de paiement qu'ils veulent utiliser.

Ce qui nous préoccupe, ce sont les paiements par défaut. La technologie mobile offre la possibilité à Visa, par exemple, de s'assurer que le portefeuille mobile du consommateur affiche sa carte Visa en premier, qui est la carte s'assortissant des frais les plus élevés que le commerçant accepte. La société de carte de crédit ne devrait pas pouvoir faire cela. Il faudrait permettre au consommateur de

décider s'il veut utiliser sa carte de débit ou un autre mode de paiement. Par ailleurs, il devrait appartenir au commerçant de décider s'il souhaite accepter les cartes de crédit Visa, mais pas les paiements Visa mobile. Il devrait avoir la liberté de choisir.

• (1615)

**M. Gerald Keddy:** Si l'une de ces options n'est pas offerte au consommateur, il peut choisir de ne pas faire l'achat.

**Mme Corinne Pohlmann:** Effectivement.

**M. Gerald Keddy:** D'accord, parce que c'est ce qui compte, au fond. Si le consommateur et le commerçant ont l'entière liberté de choisir...

Ce n'est qu'un débat sur le sens des mots, mais je n'arrive toujours pas à bien comprendre. Je pense qu'il s'agit plus ou moins d'un cas où nous devrions accepter le fait que nous ne sommes pas d'accord, puisque, si je peux avoir une carte de crédit que vous avez le choix d'accepter ou non, ça va, mais les deux choses sont incompatibles.

**Mme Corinne Pohlmann:** Non, et je ne dis pas que les commerçants négocieraient avec leurs clients. Le choix du commerçant, c'est de négocier avec la société de carte de crédit pour avoir le choix d'accepter la carte de crédit, mais pas la version mobile de cette carte, ou encore d'accepter les cartes de débit, mais pas les cartes de crédit.

C'est ce que j'essaie de dire. Je ne dis pas que les commerçants vont dire aux consommateurs...

Ils peuvent essayer de les influencer en leur demandant d'utiliser une carte de débit plutôt qu'une carte de crédit parce que c'est mieux pour eux. Mais si le client refuse, le commerçant acceptera probablement sa carte de crédit sans problème.

Voilà le genre de choses que nous aimerions voir les commerçants...

**M. Gerald Keddy:** D'accord. Je pense que nous avons épuisé le sujet. Merci.

Monsieur Wilkes, pour ce qui est des transactions avec carte présente et en l'absence de carte et des frais supplémentaires de 10 à 18 % qui sont imposés, avons-nous des chiffres précis relativement à la proportion de cas de fraude que les frais servent à couvrir? Y a-t-il de 10 à 18 % de fraudes? Ces frais sont-ils raisonnables, selon vous, ou sont-ils exorbitants?

**M. David Wilkes:** L'idée que nous essayons de transmettre au sujet de la différence de frais, c'est que nous reconnaissons le fait que le risque est accru dans les environnements non sécurisés. Nous pensons toutefois que ce risque accru ne s'applique pas à l'environnement mobile, et que puisqu'il s'agit d'un paiement authentifié et que le téléphone mobile offre certaines mesures de sécurité, la transaction devrait être traitée comme une transaction avec carte présente, pour laquelle on saisit son NIP lorsqu'il s'agit d'une carte à puce, plutôt que de le saisir sur le terminal.

Je pense que l'idée que les commerçants mettent de l'avant, c'est que le risque lié à la transaction mobile est similaire, voire identique, au risque que pose l'utilisation d'une carte à puce avec NIP, et donc que les frais exigés pour les transactions de ce genre devraient être similaires également.

**M. Gerald Keddy:** Je pense que la plupart d'entre nous en conviendraient certainement.

J'ai quand même une autre question au sujet des transactions en l'absence de carte et des frais de 10 % et de 18 %. Si une personne fait un achat au téléphone parce qu'elle ne veut pas le faire en ligne et qu'il s'agit d'une transaction en l'absence de carte, est-ce que cela donne lieu automatiquement à l'imposition de frais de 10 à 18 %?

**M. David Wilkes:** Oui, nous ne contestons pas le fait que les frais soient plus élevés pour les transactions en l'absence de carte, notamment dans les exemples que j'ai donnés dans ma déclaration préliminaire. C'est ce que nous avons affirmé tout à l'heure.

**M. Gerald Keddy:** Ma question de départ est la suivante: y a-t-il des chiffres précis qui viennent appuyer la majoration des frais des sociétés de carte de crédit?

**M. David Wilkes:** Je n'ai pas accès aux données concernant la fraude dans les transactions par carte de crédit. Je ne sais pas si mon collègue les a.

**M. Gerald Keddy:** Très rapidement, s'il vous plaît.

**M. Darren Hannah:** Je ne les ai pas devant moi, mais le site Web de l'ABC contient des données que nous pouvons communiquer au comité.

**Le président:** Merci. Si vous pouviez les transmettre à la greffière, la présidence s'assurera qu'elles sont communiquées à tous les députés.

Merci, monsieur Keddy.

Monsieur Rankin, vous avez la parole.

**M. Murray Rankin (Victoria, NPD):** Merci aux témoins d'être venus.

Je suis fier d'être Canadien, et je suis vraiment content que nous soyons des chefs de file mondiaux dans le domaine de la technologie de paiement mobile. Toutefois, lorsque M. Saxton nous dit que c'est une situation avantageuse pour tout le monde, on voit qu'il ne parle pas aux gens de ma circonscription, aux propriétaires de petites entreprises, pour qui ce n'est pas du tout une situation avantageuse.

Monsieur Hannah, je crois savoir que vos membres offrent des dizaines de cartes de crédit différentes. La Banque Royale, par exemple, en offre 17. Dans un contexte où il y a autant de cartes et tant de barèmes de frais d'interchange pouvant être appliqués, comment un propriétaire de petite entreprise peut-il raisonnablement espérer être en mesure de déterminer quels seront les frais qui lui seront imposés pour une transaction faite avec une carte offerte par un de vos membres?

**M. Darren Hannah:** C'est une bonne question. Je pense que ce que vous voulez savoir, au fond, c'est si les commerçants en retirent un avantage. Je vais vous répondre en deux temps. Il y a la question de l'avantage. D'abord, les commerçants peuvent choisir un tarif fixe auprès de leur acquéreur. C'est habituellement quelque chose qu'ils peuvent négocier, ou encore ils peuvent s'adresser à une entreprise de microcommerce comme Square, qui intègre un tarif fixe. Dans ce cas, les frais imposés pour les transactions faites avec toutes les cartes sont les mêmes. Ils peuvent être plus élevés dans certains cas que ceux qu'exigent les principaux acquéreurs, mais...

• (1620)

**M. Murray Rankin:** Les cartes privilège — et je suis désolé d'avoir à surveiller le temps... la FCEI semble laisser entendre, si les données fournies par ses membres sont exactes, que les cartes privilège sont très impopulaires précisément parce que, d'une part, les frais sont beaucoup plus élevés, et, d'autre part, qu'on ne sait pas à quoi s'en tenir. Habituellement, lorsque les représentants des banques viennent témoigner, ils disent que ce n'est pas leur faute, que la faute

incombe aux acquéreurs, mais n'est-il pas vrai que la TD est à la fois l'émetteur et l'acquéreur, d'après son site Web, et que la RBC et la BMO sont des sociétés mères de Moneris?

Il semble que personne n'assume la responsabilité, les banques disant que le problème vient des acquéreurs, alors qu'elles en sont propriétaires dans certains cas, et tout cela est un peu confus pour les petites entreprises. Elles n'ont personne à qui s'adresser.

**M. Darren Hannah:** Je commencerai par dire que je pense qu'il y a déjà eu des questions au sujet de la relation entre les commerçants et les acquéreurs au cours de discussions antérieures. Je ne vais pas revenir là-dessus. Vous avez déjà fait le tour de la question.

Comme vous l'avez mentionné, il y a un certain nombre de concurrents dans ce marché. Deux ou trois d'entre eux ont des liens avec les banques; plusieurs n'en ont pas. Il y a beaucoup de concurrence, et de nouveaux concurrents font leur entrée sur le marché constamment.

Pour répondre à votre question au sujet de l'autorité, du pouvoir des commerçants, de leur capacité de négocier, le code de conduite adopté par le gouvernement confère des droits supplémentaires aux commerçants et apporte des précisions en ce qui concerne les prix, c'est-à-dire qu'il règle exactement le problème que vous évoquez. Les commerçants reçoivent de l'information claire au sujet des prix, et ils ont le droit de mettre fin à un contrat si les prix augmentent. Ce droit leur a été accordé dans le code. Il est appliqué par l'ACFC et dans le cadre des directives du commissaire qui ont été publiées dans le contexte de ces mesures.

**M. Murray Rankin:** Merci.

Madame Pohlmann, de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, je voudrais vous poser une question similaire.

David Robinson, de Rogers, a comparu devant le comité mardi. Lorsqu'on lui a demandé comment l'entreprise prévoyait générer des revenus à partir de sa technologie de paiement mobile, voici ce qu'il a dit: « nous facturons l'émetteur pour le service de distribution, de stockage et de soutien sûr de leurs cartes de paiement dans notre infrastructure. » À la question concernant la visibilité des frais liés à la transaction, il a répondu ce qui suit: « Je n'ai aucune façon de savoir à combien s'élèvent les frais de transaction établis entre l'acquéreur et le marchand; aucune façon.»

Donc, pour résumer, on nous a dit qu'il n'y avait pas de frais, ensuite qu'il y en avait, et enfin que personne ne pouvait les voir. S'agit-il là du genre de frais cachés qui sont ajoutés dans la chaîne de paiement, sous le poids de laquelle les petites entreprises croulent déjà? Les petites entreprises craignent-elles que ce genre de choses se produisent encore plus souvent à l'avenir, dans le contexte de la technologie mobile?

**Mme Corinne Pohlmann:** Oui, je pense qu'il y a assurément beaucoup de crainte, vu ce qui s'est produit lorsque les cartes privilège sont arrivées, en 2008. Maintenant qu'un nouveau joueur entre sur le marché, une société de télécommunications, nous savons que c'est de cette façon qu'il prend sa part du gâteau. À l'heure actuelle, d'après ce que nous savons, ce sont les émetteurs qui l'absorbent, mais je crois que, à un moment donné, tout le monde va vouloir revenir au modèle dans lequel chacun obtient sa part des recettes provenant du commerçant. Nous trouvons ce qui est dit très difficile à croire. Il semble que ce soit pour l'instant une façon d'entrer sur le marché et que, avec le temps, les frais vont commencer à augmenter, parce qu'on veut simplement s'assurer que le nouveau joueur suivant de l'industrie reçoit sa part comme les banques, les acquéreurs et les exploitants des réseaux.

**M. Murray Rankin:** Vous avez donc ajouté un changement qui, selon vous, devrait être apporté au code volontaire, en raison de cette confusion, de la complexité et du manque de clarté qui pourraient faire augmenter les coûts pour les commerçants. Je présume que vous voyez cela comme une conséquence de l'arrivée de la nouvelle technologie de paiement mobile.

**Mme Corinne Pohlmann:** Oui, et l'histoire nous enseigne que... Nous avons déjà vu cette manoeuvre, et je pense qu'on n'est pas convaincu que la même chose ne va pas se reproduire, alors nous voulons nous assurer que des mécanismes de protection sont en place.

**M. Murray Rankin:** Merci beaucoup.

**Le président:** Merci, monsieur Rankin.

Monsieur Allen, s'il vous plaît.

**M. Mike Allen (Tobique—Mactaquac, PCC):** Merci à nos témoins d'être parmi nous aujourd'hui. Nous avons eu l'occasion d'écouter plusieurs autres exposés intéressants.

Monsieur Wilkes, j'aimerais commencer par vous. J'aimerais parler du coût lié à la complexité, que vous avez abordé, et il y avait aussi les obstacles à l'entrée, la plate-forme normalisée et d'autres choses de ce genre.

Au cours de notre première séance, nous avons parlé des obstacles à l'entrée. Vu les mesures de sécurité qui sont nécessaires, entre autres, le marché n'est pas accessible à n'importe qui. Les mesures de sécurité forment déjà un certain obstacle à l'entrée. La question que j'aimerais vous poser est la suivante: lorsque vous parlez de la plate-forme normalisée, comment envisagez-vous la chose? J'imagine qu'il y aurait un certain nombre de joueurs. Je ne pense pas qu'il va s'agir d'un grand groupe diversifié, vu les obstacles à l'entrée dont j'ai parlé, alors de quelle façon envisagez-vous la normalisation?

**M. David Wilkes:** Je pense justement qu'un rôle pour le gouvernement, c'est de l'assurer. Permettez-moi de vous donner un exemple. À l'heure actuelle, il est possible de faire des transactions en ligne sur un iPhone, mais pas de transactions mobiles. Il s'agit probablement du plus gros joueur du secteur des téléphones intelligents, mais on ne peut pas faire de transaction mobile sur un iPhone. Ce qui nous préoccupe beaucoup, comme je l'ai mentionné dans ma déclaration préliminaire, c'est qu'il va y avoir diverses solutions exclusives. Cela va rendre les choses plus complexes.

Mon collègue ici présent a parlé du fait que les gens ont toutes sortes de mots de passe pour effectuer des paiements. Ce qui nous préoccupe beaucoup, c'est que l'ajout de plates-formes supplémentaires, par exemple les plates-formes Android, BlackBerry et iPhone, vont créer divers moyens d'effectuer les mêmes paiements. Cela va créer de la confusion dans le marché, et il va y avoir un manque d'efficacité qui, du point de vue du détaillant, ne fera que contribuer à l'augmentation des coûts.

Nous estimons que, pour assurer la normalisation et l'efficacité dans le domaine des transactions mobiles, le gouvernement devrait demander aux entreprises concernées d'adopter une plate-forme similaire ou une même plate-forme, comme MasterCard et Visa l'ont fait dans le cas des cartes avec puce et NIP.

•(1625)

**M. Mike Allen:** D'accord, je vais passer à ma prochaine question. J'aimerais parler de la complexité et un peu aussi des observations formulées concernant les transactions d'entreprise à entreprise. On a aussi dit au cours de la dernière séance que nous sommes vraiment en retard dans le domaine des transactions d'entreprise à entreprise.

Madame Pohlmann, vous avez dit que les plates-formes facilitent l'adoption de solutions de paiement électronique. J'aimerais savoir de quelle façon. Je présume que vous entendez par là que le gouvernement s'en occuperait ou que quelqu'un d'autre le ferait. Comment faciliter l'adoption de ces solutions? Il y a là aussi un très gros problème d'entrée sur le marché, puisqu'on veut qu'il y ait des joueurs dans celui-ci. Les gros joueurs du domaine, comme SAP et Oracle sont présents sur ce marché. Comment faire pour permettre aux petites entreprises d'y accéder? Comment faciliter l'adoption des solutions de paiement électronique?

**Mme Corinne Pohlmann:** C'est une excellente question. Ce domaine évolue lentement, mais les transactions entre les entreprises et les gouvernements aussi, dans les deux sens. Le gouvernement pourrait peut-être jouer un rôle dans l'élaboration d'un système de paiements au gouvernement et ainsi faire avancer les choses et susciter un peu d'innovation dans ce domaine, non?

Je ne dis pas que c'est quelque chose qui n'existe pas déjà. Ça existe. C'est simplement que, pour l'instant, c'est inaccessible aux petites entreprises, alors comment faire pour nous assurer que les transactions d'entreprise à entreprise deviennent plus accessibles aux petites entreprises?

Encore une fois, j'hésite à proposer quelque intervention directe du gouvernement que ce soit, mais je pense que la solution pourrait être en partie de voir si les gouvernements peuvent examiner la façon dont ils interagissent eux-mêmes avec les entreprises, puisque, pour ce qui est de l'impôt, les entreprises doivent toujours payer le gouvernement par chèque. Il y a peut-être des méthodes ou des moyens pouvant être utilisés pour susciter l'innovation dans le secteur privé également.

Ce sont des idées que je lance. Il s'agit assurément d'une question de plus en plus importante. Il y a vraiment une demande chez les petites entreprises, et les propriétaires de ces entreprises sont frustrés lorsqu'ils essaient d'utiliser les systèmes existants, puisque ceux-ci ne sont pas vraiment accessibles, vu les coûts ou l'infrastructure nécessaire.

Qui sont les gros joueurs du domaine actuellement qui pourraient rendre cela possible?

**Mme Corinne Pohlmann:** L'exemple courant auquel on peut penser actuellement, c'est le paiement de factures en ligne. On peut payer en ligne ses factures d'électricité, par exemple. Bien des petites entreprises adoreraient pouvoir se payer ainsi les unes les autres, mais il serait très coûteux pour elles de mettre en place un tel système, car il faudrait qu'elles prennent des arrangements distincts avec chacune des banques. Elles auraient à payer des frais séparés à chaque banque. C'est assez compliqué et difficile à faire.

S'il y avait un moyen d'établir un système Interac pour les transactions interentreprises, ce serait merveilleux. S'il y avait un moyen pour elles de verser automatiquement et très rapidement des fonds d'un compte à un autre par voie électronique et à faible coût, ce serait idéal.

**M. Mike Allen:** En tant que propriétaire d'une petite entreprise, j'ai pu faire des paiements par l'intermédiaire de ma banque en passant par l'ARC. J'ai pu le faire, mais cela peut se révéler un peu fastidieux.

Je comprends ce que vous dites.

**Le président:** Merci, monsieur Allen.

La parole va à Mme Borg.

[Français]

**Mme Charmaine Borg (Terrebonne—Blainville, NPD):** Merci, monsieur le Président.

Je remercie également les témoins d'être présents parmi nous aujourd'hui pour cette étude fort intéressante.

Ma première question s'adresse à Mme Pohlmann et à M. Wilkes.

Croyez-vous que les frais associés aux paiements en ligne ou aux transactions sans carte peuvent décourager vos membres de créer des sites Web transactionnels, d'adopter de nouvelles technologies ou de refuser tout simplement ces formes de paiement? Refusent-ils d'incorporer ces systèmes à cause des frais qui y sont associés?

[Traduction]

**Mme Corinne Pohlmann:** Oui. Récemment, nous avons mené des études concernant le système de paiement. Nous avons rédigé un rapport complet au sujet des paiements et des petites entreprises au Canada.

Nous avons notamment demandé quels sont les principaux obstacles pour les marchands en ce qui a trait au fait d'accepter ou de recevoir des paiements électroniques. Le principal obstacle mentionné, c'était le coût. C'était simplement le coût additionnel qu'ils devaient assumer pour mettre ce système en place et gérer les questions connexes de sécurité. Évidemment, les transactions sans carte entraînent des coûts plus élevés. S'il est question de cartes de prestige en plus, cela représente un certain obstacle.

Pour les microentreprises, c'est une des raisons... Elles ont peut-être un site Web, mais elles ne font pas nécessairement de transactions en ligne, et c'est à cause de cela.

• (1630)

**M. David Wilkes:** J'aimerais ajouter quelque chose à ce sujet.

Rapidement, je répondrais oui, moi aussi. De plus, une des difficultés qui préoccupent nos membres — et ils nous en parlent —, c'est le fait qu'à l'heure actuelle, ce ne sont pas toutes les banques qui offrent Interac en version mobile. Certains craignent que, si on ne dispose pas de ce qui, dans bien des cas, constitue la méthode de paiement privilégiée — c'est-à-dire Interac en version mobile —, les coûts et les transactions se déplaceront vers des cartes de crédit prestigieuses et coûteuses. Cela préoccupe nos membres, et c'est ce qui empêchera l'adoption complète de ce système, selon moi.

[Français]

**Mme Charmaine Borg:** Merci beaucoup.

Ma deuxième question s'adresse à M. Cumming, à Mme Tedesco et à M. Hannah.

Pensez-vous qu'un système obligatoire de notification des atteintes aux données pourrait réduire les risques de vols d'identité ou de fraudes et ainsi accroître la confiance des consommateurs qui veulent utiliser ces nouvelles méthodes de paiement?

**Mme Lucie M.A. Tedesco:** Je m'excuse, mais je n'ai pas bien compris la question.

**Mme Charmaine Borg:** Pensez-vous qu'un système obligatoire de notification d'atteinte aux données pourrait réduire les risques de vols d'identité ou de fraudes et accroître ainsi la confiance des consommateurs qui veulent utiliser des paiements mobiles ou électroniques?

**Mme Lucie M.A. Tedesco:** C'est un autre risque que notre recherche nous a permis de relever. C'est l'une des méthodes qui pourrait être utilisée. En anglais, on appelle cette méthode « *just in time disclosure* ». Selon cette méthode, la notification aurait lieu

immédiatement avant la capture des renseignements personnels. Le consentement du consommateur serait demandé si l'appareil essayait d'enregistrer ses renseignements personnels.

**Mme Charmaine Borg:** En cas d'atteinte aux données et au système de sécurité d'une entreprise quelconque, le consommateur concerné devrait-il en être averti, étant donné qu'il risquerait d'être victime d'un vol d'identité?

**Mme Lucie M.A. Tedesco:** Oui.

[Traduction]

**M. Hugh Cumming:** J'ai deux commentaires à faire à ce sujet.

Le premier concerne l'idée selon laquelle il s'agit d'un modèle axé sur l'utilisateur. Je crois que les appareils mobiles offrent une occasion intéressante d'obtenir ce genre de consentement au moment de l'interaction avec le marchand. C'est un point important. Il n'y a pas de règles qui indiqueraient clairement ce que cela signifie.

Deuxièmement, il faut trouver des façons de réduire les risques dans un monde branché. Une partie de la solution consisterait à ne pas exiger que chaque participant, afin d'être autorisé à effectuer ce genre d'interactions, conserve et tienne à jour des renseignements personnels et confidentiels. C'est essentiellement là que les risques surviennent: aux points finaux, quand les données ne sont pas adéquatement protégées. Si on crée un environnement où les données ne quittent jamais l'endroit où elles ont été créées et sont protégées, on peut réduire le risque dans l'ensemble du réseau.

**M. Darren Hannah:** Je veux seulement soulever un point. Actuellement, si l'émetteur d'une carte constate ou estime que la carte d'une personne a été compromise, il va communiquer avec elle.

[Français]

**Mme Charmaine Borg:** Je suis d'accord que les banques le font fréquemment, mais ma question concernait plutôt les secteurs qui sont moins à l'avant-garde sur le plan technologique.

Je m'adresse à SecureKey Technologies, mais Mme Pohlmann ou M. Wilkes peuvent également intervenir à ce sujet.

Selon vous, les entreprises ont-elles assez d'informations sur la façon de bâtir des systèmes de sécurité rigoureux?

[Traduction]

**Le président:** Je vous demanderais d'être très brève, madame Pohlmann.

**Mme Corinne Pohlmann:** Non. Cela serait certainement un des principaux obstacles, et les marchands ont beaucoup de craintes à cet égard, car ils savent qu'il y a de nombreuses règles à respecter sur le plan de la sécurité et de la confidentialité et qu'ils seront tenus responsables si les choses ne sont pas faites correctement. C'est une préoccupation importante, à mon avis.

**Le président:** D'accord. Merci.

**M. David Wilkes:** La complexité de la chose est un aspect qui [Note de la rédaction: inaudible]

**Le président:** Merci.

Monsieur Adler, allez-y, je vous prie. Veuillez poser vos questions.

**M. Mark Adler (York-Centre, PCC):** Merci à tous les témoins de comparaître ici aujourd'hui.

J'ai une foule de questions que je vais poser à tout le monde, sans ordre particulier, mais je tiens à commencer par la question suivante.

Madame Pohlmann, à la deuxième diapositive de votre présentation, dans la colonne « Commerce de détail et hébergement », je vois que les entreprises sont en mesure d'accepter diverses formes de paiement et que 98 % d'entre elles acceptent l'argent comptant. Vous disposez d'un très gros échantillon constitué de 8 209 entreprises. Qui sont les 2 % qui n'acceptent pas l'argent comptant?

• (1635)

**Mme Corinne Pohlmann:** Bonne question. Je suis certaine qu'elles existent. Les entreprises virtuelles, par exemple...

**M. Mark Adler:** D'accord. Bien.

**Mme Corinne Pohlmann:** Il y a en a quelques-unes dans notre fédération.

**M. Mark Adler:** Oui.

Bon, à la diapositive 3, selon le graphique représentant tous les secteurs, 35 % des entreprises préfèrent être payées par chèque, et 22 % d'entre elles, par carte de débit. Il y a donc ici un écart de 13 %. N'êtes-vous pas d'avis qu'un paiement par carte de débit est plus sécuritaire qu'un paiement par chèque?

**Mme Corinne Pohlmann:** N'oubliez pas que ce graphique représente tous les secteurs d'activités, y compris la fabrication et tous les autres secteurs qui font des transactions interentreprises. Pour ces entreprises, les chèques sont très utiles sur le plan de la tenue de dossiers. Par ailleurs, il est bien plus facile d'avoir un carnet de chèques que de mettre en place un système de débit complet pour les entreprises qui ne seraient pas du genre à l'utiliser.

**M. Mark Adler:** D'accord, bien.

Avez-vous déjà sondé vos membres concernant le coût des chèques sans provision? Est-ce un problème important pour bon nombre d'entre eux?

**Mme Corinne Pohlmann:** Nous leur avons posé la question dans un sondage que nous avons mené récemment au sujet des divers modes de paiement — carte de crédit, carte de débit, chèque et argent comptant —, mais il n'a pas été beaucoup question de ce mode. Nous leur avons demandé quel est le pourcentage des transactions qui n'ont pas été autorisées, et il était plus faible pour les chèques que pour les cartes de crédit, disons. Je ne me souviens pas des chiffres exacts, mais je pourrais vous fournir l'information. Nos membres ont dit qu'il leur arrivait moins souvent d'avoir un chèque retourné qu'une transaction par carte de crédit non autorisée. Il pourrait y avoir un rejet de débit ou une rétrofacturation, ou il pourrait se produire autre chose qui empêcherait la transaction par carte de crédit. À leur avis, ce genre de situation est plus susceptible d'arriver qu'un chèque retourné.

**M. Mark Adler:** Voilà qui est intéressant.

J'ai une question à poser à vous tous. Si vous avez des renseignements à me fournir à ce sujet, cela me serait très utile. Savez-vous si des études comparatives ont déjà été menées avec un groupe témoin utilisant seulement de l'argent comptant, par exemple, et un autre groupe témoin utilisant la nouvelle technologie? Si ces groupes disposaient du même montant d'argent, lequel le dépenseraient le plus rapidement? Celui qui utilise l'argent comptant ou celui qui utilise les paiements mobiles?

**Mme Lucie M.A. Tedesco:** Monsieur Adler, l'impact des paiements mobiles sur le comportement des consommateurs est justement un aspect qui nous intéresse et que nous comptons étudier.

**M. Mark Adler:** Aucune étude empirique n'a été menée jusqu'ici?

**Mme Lucie M.A. Tedesco:** Pas à notre connaissance, non.

**M. Mark Adler:** Non? D'accord.

Est-ce que l'un d'entre vous pourrait parler des bienfaits sociaux des services bancaires mobiles? Selon ce que j'ai vu, il est possible de photographier un chèque au moyen de son iPhone afin de le déposer dans son compte. Mon épouse le fait, d'ailleurs.

**M. Darren Hannah:** Tout à fait.

**M. Mark Adler:** Est-ce que cela pourrait être utile pour les aînés et les personnes handicapées?

**M. Darren Hannah:** Absolument. L'avantage des services bancaires mobiles, c'est qu'ils sont commodes. Les gens aiment avoir la possibilité d'utiliser leurs appareils mobiles et d'effectuer des transactions n'importe où. Et ils le font de plus en plus.

Comme nous l'avons vu, l'utilisation et le taux d'adoption des services bancaires mobiles ont connu un essor remarquable. Quand nous avons sondé la population à ce sujet pour la première fois, en 2010, seulement 5 % des répondants ont déclaré avoir déjà utilisé de tels services. Deux ans plus tard, c'est-à-dire en 2012, ce taux était passé à 20 %. Je suppose qu'à l'heure actuelle, en 2014, le pourcentage est encore plus élevé.

Si on se tourne vers l'avenir et qu'on pense à la prochaine génération de consommateurs... Prenons l'exemple de mon fils de 11 ans: tous les élèves de son école intermédiaire de Mississauga possèdent un téléphone intelligent et s'attendent à pouvoir tout faire avec cela. C'est ainsi qu'ils imaginent l'avenir. Voilà la prochaine génération de consommateurs.

**M. Mark Adler:** Il faudrait aussi parler des bienfaits sociaux pour les aînés et les personnes handicapées. Les possibilités à cet égard me semblent infinies.

**M. Darren Hannah:** Tout à fait.

**Le président:** Posez rapidement votre question, je vous prie.

**M. Mark Adler:** Monsieur Cumming, on ne vous a pas beaucoup parlé. J'ai une question pour vous. Y a-t-il beaucoup de concurrence dans votre secteur d'activités?

**M. Hugh Cumming:** Il y a eu énormément d'innovations dans le domaine du paiement au cours des trois à cinq dernières années, et bon nombre d'organisations adoptent des technologies de pointe, y compris en ce qui a trait aux réseaux de paiement classiques. C'est un milieu très concurrentiel, mais c'en est aussi un où les gens travaillent ensemble afin de trouver des solutions et de régler certains problèmes qui ont été soulevés.

Au bout du compte, il faut penser au consommateur, et le marchand veut quelque chose de très simple. Selon les commentaires que nous avons recueillis au fil de nos projets d'innovation, les technologies doivent être adaptées au commerce d'aujourd'hui. Elles doivent être simples et fournir de la valeur ajoutée pour eux, et le marché décidera finalement de la forme qu'elles prendront.

• (1640)

**Le président:** Merci.

La parole va à M. Van Kesteren. Allez-y, je vous prie.

**M. Dave Van Kesteren (Chatham-Kent—Essex, PCC):** Merci à tous les témoins d'être ici aujourd'hui et de participer à cette étude fascinante, surtout pour ceux d'entre nous qui ont encore de la difficulté à utiliser un BlackBerry. Les nouvelles technologies qu'on nous a présentées sont assez formidables.

Madame Tedesco, dans votre réponse à M. Adler, vous avez abordé la question de savoir si les gens dépensent plus d'argent qu'avant. À mon avis, c'est pas mal plus.

Madame Pohlmann, je pense que nous avons déjà discuté de cette question auparavant et que nous sommes encore des membres de votre organisation, chez moi. Les gens ont maintenant une capacité de payer qui, normalement, par le passé... Avant, si on regardait dans sa poche et qu'on voyait qu'on avait seulement 20 \$, on se disait: « On ne peut pas aller souper au restaurant. Il me reste seulement 20 \$, et cet argent doit me suffire pour le reste de la semaine. » Cela n'a-t-il pas changé la culture dans laquelle nous vivons?

Il s'agit de deux choses distinctes, je suppose. Je comprends la situation de vos membres, car j'en suis un, moi aussi. Du même coup, je constate qu'il y a énormément de choses auxquelles ils se sont opposés — et moi de même — qui ont en fait grandement facilité leurs activités commerciales.

Je vous demanderais d'abord de faire quelques commentaires à ce sujet.

Pourriez-vous dire si, à votre avis, l'énorme dette accumulée par les familles canadiennes est attribuable à l'immaturation de la population qui fait la transition vers cette nouvelle ère électronique?

Madame Pohlmann, à vous de répondre la première.

**Mme Corinne Pohlmann:** Assurément, les cartes de crédit et de débit et les paiements électroniques ont amélioré la situation de nombreux détaillants. Il n'y a aucun doute là-dessus. Il est bien plus commode pour eux de se faire payer ainsi. Ils ont davantage l'assurance de se faire payer. Cela leur amène toutes sortes d'avantages.

D'ailleurs, dans les données que je vous ai présentées aujourd'hui, vous pouvez voir que les frais qu'ils doivent payer pour les transactions par carte de crédit ne leur posent aucun problème. C'est équitable, selon eux. Ils comprennent qu'il y a un coût lié à ce service. Là où il y a un problème, c'est quand ils commencent à trouver que les frais sont élevés et qu'ils n'obtiennent rien en retour des frais supplémentaires qu'ils doivent assumer. Voilà la différence. Je ne dis pas que les paiements mobiles ou par cartes de crédit, entre autres choses, ne seront pas bénéfiques pour les affaires. Ils le sont. Tout dépend des frais que les détaillants doivent assumer. Le problème est là.

**M. Dave Van Kesteren:** Tout le monde est dans la même situation, et au bout du compte, c'est le consommateur qui paie, alors c'est à lui qu'on refilera la facture.

**Mme Corinne Pohlmann:** Tout à fait, cela finira par être le cas. Les marchands se sentent tout simplement impuissants dans cette relation à l'heure actuelle. Ils se sentent obligés d'offrir ce service, alors ils n'ont d'autre choix que de devoir en assumer les frais; ils ne peuvent pas négocier. C'est le genre de situation où ils ne peuvent que subir ce qu'on leur impose. Ils ne peuvent rien faire d'autre que l'accepter.

**M. Dave Van Kesteren:** Madame Tedesco, avez-vous des commentaires à formuler?

**Mme Lucie M.A. Tedesco:** Je veux simplement dire ceci: je ne saurais fournir de titre, mais je me rappelle avoir lu une étude qui portait précisément sur ce sujet et selon laquelle plus un consommateur utilisait d'autres modes de paiement que l'argent comptant, plus il était facile pour lui de dépenser ou plus il était susceptible de le faire.

Nous tâcherons de mener notre propre étude afin de vérifier cette hypothèse.

**M. Dave Van Kesteren:** Monsieur Wilkes, je crois que vous voulez dire un mot. Je ne sais pas à qui je devrais poser ma question, mais la main invisible fait merveilleusement bien les choses. Il peut

être très intéressant d'envisager une organisation ou un marché donné et de voir comment les choses ont évolué. Sans aucune orientation, une industrie incroyablement prise en forme. Cela me semble être un excellent exemple.

Est-ce que vous savez — ou est-ce que quelqu'un d'autre sait — ce que cela a généré en ce qui concerne l'emploi et l'expertise que nous pouvons exporter à l'étranger? Quelqu'un a-t-il une idée de ce qu'il en est?

**Le président:** Veuillez répondre très rapidement, s'il vous plaît.

**M. Darren Hannah:** Je crois que Global Payments a mené une étude qui portait exactement sur cette question. Cette entreprise a examiné la croissance, le PIB additionnel, le montant des dépenses additionnelles que les paiements électroniques ont générées. Je n'ai pas les renseignements avec moi, mais nous pourrions certainement fournir ces chiffres au comité.

**M. Dave Van Kesteren:** D'accord, merci.

**Le président:** Est-ce que quelqu'un d'autre souhaite intervenir? Non. D'accord, merci.

Monsieur Thibault, c'est à vous.

• (1645)

**M. Glenn Thibeault:** Je vais poursuivre là où j'en étais avec Mme Pohlmann. Nous parlions des cartes mixtes. Je crois que c'était à la suite d'une question posée par un de mes collègues de l'autre côté, mais vous disiez qu'on craignait que les cartes Visa de prestige soient considérées comme la principale carte aux fins des paiements mobiles, ce qui — comme vous l'avez mentionné — priverait le consommateur de sa liberté de choisir. Y a-t-il un lien avec les cartes mixtes et la crainte que les transactions soient automatiquement portées sur la carte de crédit assujettie aux frais les plus élevés?

**Mme Corinne Pohlmann:** Oui, ce qui est préoccupant, c'est la grande probabilité que des paramètres par défaut puissent être facilement ajoutés dans le fichier. Comme il a été mentionné, certaines personnes ici ont encore de la difficulté à comprendre comment fonctionne leur BlackBerry. Si on peut télécharger une application qui choisit par défaut la carte aux frais les plus élevés et qu'on ne sait pas vraiment comment changer cela, cette carte devient automatiquement celle que le marchand doit accepter pour commercer avec le client. Nous voulons nous assurer qu'il n'y aura pas de tels paramètres par défaut. Il appartient au consommateur de choisir, et il doit être facile pour lui de le faire.

**M. Glenn Thibeault:** Très bien.

Monsieur Wilkes, le CCCD a-t-il des préoccupations au sujet des cartes mixtes?

**M. David Wilkes:** Oui, elles sont semblables à ce qui a été dit: les paramètres par défaut doivent être établis par le consommateur. Il ne faut pas que les cartes de prestige assorties de frais élevés soient sélectionnées par défaut dans les applications pour téléphones.

Je pense que la question est quelque peu différente en ce qui concerne les cartes mixtes dans l'environnement mobile parce que — comme je l'ai dit — Flash Interac n'est pas offert par toutes les banques à l'heure actuelle. Par conséquent, les cartes mixtes protégées au moyen d'un code volontaire permettaient de s'assurer qu'Interac serait doté d'une plate-forme autonome. Je pense que notre système de débit fait l'envie du monde entier, et nous trouvons que le système Interac est admirablement bien protégé.



Nous estimons que les paiements mobiles constituent un plus grand risque pour Interac parce que ce mode de paiement n'est pas présent; il n'est pas offert. Sans cette option, les consommateurs perdront peut-être la capacité de payer avec Interac et se rabattront sur d'autres formes de débit offertes par les compagnies de carte de crédit, qui sont forcément bien plus coûteuses. Selon nous, le problème est encore bien plus grave que celui qui touche les paiements par carte.

**M. Glenn Thibeault:** Merci, monsieur Wilkes.

Monsieur Hannah, certaines préoccupations ont été soulevées en ce qui a trait à l'Association des banquiers canadiens et à certaines de ses politiques internes relatives aux paiements mobiles qui semblaient commencer à esquiver la question des cartes mixtes. Ce point a-t-il été abordé? Est-ce que l'Association des banquiers canadiens et les banques prennent les mesures nécessaires pour s'assurer que les cartes mixtes font et feront l'objet d'un suivi?

**M. Darren Hannah:** À mon avis, le code relatif aux cartes de crédit et de débit que le gouvernement a créé est très explicite en ce qui concerne les cartes mixtes. Il ne saurait y avoir d'applications concurrentes sur une carte.

**M. Glenn Thibeault:** Excellent. La réponse est oui, je suppose.

**M. Darren Hannah:** Non, j'ai dit qu'il existe un code à ce sujet. Le code de conduite est très clair. Je pourrais le lire. L'Association s'y conforme, et l'ACFC veille à son application. Les institutions ont dit qu'elles suivent le code; donc, elles le suivent.

**M. Glenn Thibeault:** Bien.

Monsieur Wilkes, tout à l'heure, j'ai posé une question à la représentante de la FCEI en ce qui a trait à la décision rendue l'été dernier par le Tribunal de la concurrence au sujet des pratiques anticoncurrentielles. Comment le CCCD a-t-il réagi à cette décision?

**M. David Wilkes:** Notre conseil a approuvé la décision. Je pense que le tribunal a effectivement indiqué que les pratiques commerciales actuelles dans ce marché avaient un impact négatif sur la concurrence. Le tribunal a déclaré qu'il n'avait pas la capacité de s'y attaquer — en vertu des directives strictes énoncées dans la version actuelle de la loi —, mais nous nous sommes vraiment réjouis de leur prise de position et de leur recommandation, si je puis dire, de modifier la loi afin que le ministre des Finances puisse les éliminer.

Nous avons vu d'un bon oeil le fait que le tribunal — bien qu'il n'ait malheureusement pas le pouvoir d'apporter les changements souhaités en application de la loi — a reconnu qu'il fallait que les choses changent. Nous avons été ravis d'apprendre — dans le budget présenté il y a deux ou trois semaines — l'engagement du gouvernement à réduire les coûts relatifs à l'acceptation de paiements, ce qui est directement lié, selon nous, à l'orientation fournie par le ministre.

**M. Glenn Thibeault:** Merci, monsieur Wilkes.

Monsieur Hannah, la FCEI s'est dite déçue, et le CCCD aussi, alors que l'ABC s'en est réjoui. Surtout quand il était question de l'annonce affirmant que les listes de contacts, les cartes, apportent également des bienfaits aux marchands et permettent aux consommateurs de faire des achats plus simplement et plus facilement... C'est de cela qu'il est question. Donc, les deux principales associations de petites entreprises au pays — si je ne me trompe pas — se disent préoccupées par cette question, alors que les banques disent que c'est un bon coup. L'ABC ne voit-il pas qu'il y a un problème et qu'il faut le régler?

**M. Darren Hannah:** Pourriez-vous répéter votre question? Désolé, mais vous m'avez perdu un peu.

● (1650)

**M. Glenn Thibeault:** Bien sûr. La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante et le Conseil canadien du commerce de détail ont tous deux été déçus par la décision rendue l'été dernier par le Tribunal de la concurrence, mais l'Association canadienne des banquiers s'en est réjoui.

L'Association canadienne des banquiers ne voit-elle pas qu'il y a un problème?

**M. Darren Hannah:** Ce que le tribunal a dit, c'est qu'il n'y avait pas de problème sur le plan juridique. Ce n'est pas un problème juridique. Il a établi que c'était une question de politique. Elle est complexe. Elle comporte plusieurs facettes, alors il a demandé au gouvernement de se pencher là-dessus. Voilà ce qui est arrivé.

**M. Glenn Thibeault:** L'Association des banquiers canadiens ne voit pas que nombre de ces pratiques préoccupent la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, le Conseil canadien du commerce de détail et l'Association canadienne des restaurateurs et des services alimentaires, et nous pouvons comprendre leurs inquiétudes au sujet des paiements mobiles, car c'est une couche de plus qui s'ajoute.

Comme je l'ai dit mardi, si je ne m'abuse, des frais supplémentaires seraient la goutte d'eau qui fait déborder le vase. L'ABC doit reconnaître qu'il y a vraiment un problème et que je ne suis pas le seul à le dire. Le CCCD le dit, la FCEI aussi. L'Association va-t-elle se pencher là-dessus, ou allons-nous attendre que le gouvernement modifie la réglementation pour remédier au problème?

**Le président:** Veuillez répondre rapidement.

**M. Darren Hannah:** Bien sûr.

Je pense que vous parlez de deux choses différentes. Le paiement mobile en est une. Le Tribunal de la concurrence a examiné deux questions juridiques tout à fait distinctes. Je comprends ce que vous dites. Je dis juste qu'il s'agit de deux choses différentes.

**M. Glenn Thibeault:** D'accord, j'ai compris.

**Le président:** Merci, monsieur Thibeault.

Passons à la prochaine série de questions.

Encore une fois, je veux vous remercier de votre présence. Vous êtes un groupe de témoins très intéressants, et la discussion l'est également.

Un certain nombre d'entre vous ont parlé du besoin d'établir des normes. Le CCCD a exhorté le gouvernement de veiller, par l'intermédiaire du Comité consultatif du ministère des Finances sur le système de paiement, à ce qu'il y ait une plate-forme normalisée. La FCEI a recommandé la mise à jour du code de conduite relatif aux cartes de crédit et de débit.

Madame Pohlmann, êtes-vous d'accord avec la recommandation du CCCD relative à l'élaboration d'une plate-forme normalisée par l'intermédiaire du Comité consultatif du ministère des Finances sur le système de paiement?

**Mme Corinne Pohlmann:** Le plus important, c'est de réduire la complexité, et cela pourrait se faire au moyen de normes. Je ne saurais dire si le Comité consultatif sur le système de paiement est le mieux placé pour le faire. Ce serait probablement notre seule divergence d'opinions avec le CCCD, mais en même temps, il est fort probable que ce soit actuellement la seule tribune qui permettrait de rassembler tous les joueurs de l'industrie et le gouvernement, alors ce serait probablement le choix le plus sensé.

**Le président:** Monsieur Wilkes, appuyez-vous la recommandation de la FCEI de mettre à jour le code de conduite?

**M. David Wilkes:** Nos deux organisations cherchent à obtenir le même résultat. Toutefois, nous ne sommes peut-être pas d'accord sur les mesures à prendre pour y arriver. Nous avons recommandé que le Comité consultatif sur le système de paiement se charge du dossier, car il permet de réunir tous les joueurs autour d'une même table et a pour mandat d'étudier les questions liées aux systèmes de paiement...

**Le président:** Alors, est-ce que vous...

**M. David Wilkes:** Désolé, monsieur le président. Nous n'aurions aucune objection à ce qu'une telle modification soit apportée au code de conduite.

**Le président:** Madame Tedesco, pouvez-vous réagir à ces recommandations? Les appuyez-vous?

**Mme Lucie M.A. Tedesco:** Vous parlez de la recommandation visant à normaliser la plate-forme pour les consommateurs...

**Le président:** Oui, la recommandation du CCCD voulant que le gouvernement, par l'intermédiaire du Comité consultatif sur le système de paiement, veille à ce qu'une plate-forme normalisée soit élaborée pour les applications mobiles au Canada. C'est ce que je demande.

**Mme Lucie M.A. Tedesco:** Oui, cela permettrait assurément de réduire la complexité.

**Le président:** Je ne sais pas s'il est juste de vous demander votre opinion au sujet de la mise à jour du code de conduite, étant donné que...

**Mme Lucie M.A. Tedesco:** Cette initiative est menée par le ministère des Finances, mais je crois savoir qu'il travaille activement à ce dossier.

**Le président:** D'accord. Monsieur Hannah, que pensez-vous de ces deux suggestions?

**M. Darren Hannah:** En ce qui concerne la première suggestion — la normalisation —, l'industrie, les banques et les coopératives de crédit ont déjà établi un modèle de référence pour les paiements mobiles afin de fournir une certaine orientation et une certaine structure pour l'avenir. Je me demande bien ce qu'il adviendrait si on allait plus loin, car je ne veux pas qu'on freine l'innovation. Il faut garder à l'esprit que c'est un espace en pleine évolution. Il faut laisser libre cours au marché.

Voilà pour la première question. Pouvez-vous répéter la deuxième?

**Le président:** La deuxième porte sur la recommandation de la FCEI de mettre à jour le code de conduite relatif aux cartes de crédit et de débit afin d'y inclure les systèmes émergents de paiement numérique.

**M. Darren Hannah:** Je crois qu'on déploie actuellement des efforts à ce chapitre pour...

**Le président:** Alors, vous appuyez cette recommandation.

**M. Darren Hannah:** Certes, nous souhaitons que le code soit mis à jour afin qu'il aborde la question des paiements mobiles. Tout à fait.

**Le président:** Dans votre exposé, vous avez parlé d'un système de paiement parallèle. Je crois savoir de qui vous parlez, mais pouvez-vous le préciser?

**M. Darren Hannah:** Il ne s'agit pas d'une organisation en particulier, mais vraiment d'une catégorie d'institutions. À notre avis...

**Le président:** Aidez-nous à y voir plus clair. Dites-nous — en tant que clients, consommateurs — de qui vous parlez?

● (1655)

**M. Darren Hannah:** Voulez-vous un excellent exemple?

**Le président:** Oui.

**M. Darren Hannah:** Il y en a un dont on parle actuellement dans les nouvelles: Mt.Gox. C'est une petite entreprise qui a commencé comme une plate-forme d'échange...

**Une voix:** De Bitcoins.

**M. Darren Hannah:** ... de cartes de collection, mais vous avez tout à fait raison: elle est devenue la principale plate-forme d'échange de bitcoins à l'échelle mondiale. Des gens lui envoyaient de l'argent, et elle vendait et achetait pour eux des bitcoins qui étaient conservés dans un compte. Elle avait 300 millions de dollars en dépôts et a fait faillite la semaine dernière.

On ne sait pas si ses clients pourront récupérer leur argent. Les consommateurs ne disposent d'aucun recours, d'aucune protection. Les gens implorent le ciel, ne sachant que faire.

**Le président:** D'accord.

Vous avez parlé du bien-fondé de prendre des mesures réglementaires concernant le système de paiement parallèle. Vous avez également parlé du modèle que vous avez élaboré avec les coopératives de crédit, mais cela semble indiquer que vous souhaitez qu'on aille plus loin.

Pourriez-vous nous dire précisément qui établirait la réglementation? Souhaitez-vous qu'on prenne des mesures législatives? Je suppose que non, alors qui élaborerait la réglementation, et quelle forme prendrait-elle?

**M. Darren Hannah:** Votre question est intéressante. Idéalement, nous aimerions que le gouvernement fédéral réglemente cet espace. Nous voulons un certain degré d'uniformité. Ce qui nous préoccupe, c'est qu'à l'heure actuelle, la réglementation est fragmentée. Si on fait affaire avec une banque, on sait qu'on est protégé par la Loi sur les banques et tout ce qui en découle. Si on fait affaire avec un autre type d'institution, c'est moins clair.

Selon nous, il serait raisonnable de s'assurer que tout le monde — peu importe l'institution à laquelle on s'adresse — bénéficie d'un certain niveau de prévisibilité sur le plan de la solvabilité, de la sécurité, de la divulgation au client et des recours possibles.

**Le président:** Dans ce cas, souhaitez-vous que vos trois propositions donnent lieu à des modifications de la Loi sur les banques?

**M. Darren Hannah:** Non, car cette loi n'est applicable qu'aux banques. Nous voulons quelque chose qui aurait une portée plus vaste, qui s'appliquerait aussi à d'autres types d'institutions.

**Le président:** Au moyen de mesures législatives?

**M. Darren Hannah:** À vrai dire, le mécanisme nous importe peu, pourvu que ça fonctionne.

**Le président:** J'essaie simplement de vous soutirer le plus de renseignements. Mon temps est presque écoulé.

**M. Darren Hannah:** Si les mesures législatives produisaient l'effet escompté, cela nous conviendrait. Tout ce que nous voulons, c'est une solution efficace.

**Le président:** Mon collègue me dit que je dois m'interrompre.

**Des voix:** Oh, oh!

**Le président:** Nous devons poursuivre cette discussion à un autre moment. Merci.

La parole va maintenant à M. Bélanger.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Si vous le permettez, monsieur le président, ma première question s'adresse à vous. Est-ce que les coopératives de crédit ont été invitées à comparaître devant le comité dans le cadre de cette étude?

**Le président:** Je crois qu'elles...

Sont-elles les prochaines, ou...

**L'hon. Mauril Bélanger:** Je ne sais pas si le comité envisagerait cela, mais les coopératives de crédit sont bien présentes partout au pays. M. Saxton vient d'aborder ce point. Il y a aussi les caisses populaires.

Une autre raison, si je puis me permettre, c'est qu'il y a deux ou trois ans, la Fondation Bill et Melinda Gates a versé huit ou neuf millions de dollars à Développement international Desjardins pour aider l'Afrique et l'Amérique latine à perfectionner leur système de transfert de fonds par téléphone. À mon avis, cela a quelque chose à voir avec les paiements, car pour en faire, il faut avoir accès à du crédit ou à de l'argent comptant au moyen de son appareil mobile. Je ne sais pas si cette question a été examinée. Comment rendre compte en aval des transferts de fonds ou des paiements effectués au moyen d'un appareil mobile?

Selon moi, il serait utile que le comité entende leur point de vue. C'est une simple suggestion, monsieur le président.

**Le président:** D'accord. Merci.

**L'hon. Mauril Bélanger:** J'aimerais qu'on revienne sur la question de la sécurité.

Monsieur Cumming, vous avez mentionné quatre noms, dont Target. J'ai appris que les renseignements personnels de 25 millions de ses clients avaient été piratés — impossible de dire ce qu'il en est advenu —, et la même chose est arrivée à quelques autres entreprises.

Quelle est votre principale recommandation en matière de sécurité? J'aimerais que vous soyez brefs, car j'ai une autre question à ce sujet pour chacun d'entre vous.

**M. Hugh Cumming:** D'abord et avant tout, nous sommes convaincus — puisqu'il est question de paiements mobiles — qu'il serait fort possible d'établir un cadre de sécurité à l'intention des consommateurs qui assurerait la sécurité au moyen d'un modèle axé sur le consentement des utilisateurs et qui allégerait aussi le fardeau des marchands. Le piratage de Target et tous les autres incidents du genre sont essentiellement survenus à cause de l'exigence liée aux réseaux de l'industrie des cartes de paiement de conserver des données confidentielles et de l'incapacité d'établir des normes concernant la gestion des données. Cela a entraîné la création de vastes dépôts des données installés dans des infrastructures qui n'étaient pas destinées à héberger ce genre de renseignements.

Je pense qu'il est important d'abandonner ce genre...

**L'hon. Mauril Bélanger:** Pardonnez-moi de vous interrompre, mais il me reste seulement deux ou trois minutes.

Il y a autre chose qui me préoccupe, et je crois que de nombreuses personnes en Amérique du Nord, pas juste au Canada, partagent mon inquiétude. Comme la NSA a recueilli des renseignements par le truchement de Google, d'Apple, etc., qu'est-ce qui nous dit que la

même chose ne s'est pas produite dans notre pays? Le piratage et la sécurité sont deux aspects préoccupants, et, bien entendu, on se demande aussi qui obtient l'information fournie aux banques et aux autres institutions financières.

Je voulais en venir à la question suivante: à l'heure actuelle, y a-t-il une organisation qui utilise des techniques d'informatique quantique à des fins de sécurité? Ma question s'adresse à tous.

• (1700)

**M. Darren Hannah:** Je n'en ai aucune idée.

**M. Hugh Cumming:** Je pense que ce genre d'approche n'est pas encore au point. Je crois que la sécurité est un aspect problématique.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Donc, vous savez de quoi je parle.

**M. Hugh Cumming:** Oui.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Songerez-vous à adopter de telles techniques?

**M. Hugh Cumming:** Nous étudions plusieurs approches. La biométrie, par exemple. Le problème, c'est qu'une technique de sécurité doit être adoptée à grande échelle et bien comprise pour être efficace. C'est pourquoi de tels changements ne se font pas du jour au lendemain.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Personne d'autre ne s'est penché là-dessus?

**Une voix:** Non.

**Mauril Bélanger:** Qu'en est-il de l'Agence de la consommation en matière financière?

**Mme Lucie M.A. Tedesco:** C'est un des risques que nous avons mentionnés dans notre mémoire. Il y a des risques de fraude, de mauvaise utilisation, de vol d'identité et de mauvais usage des biens. Cela n'est pas vraiment de notre ressort, mais nous suivons l'évolution de la situation.

**L'hon. Mauril Bélanger:** C'est du ressort de qui?

**Mme Lucie M.A. Tedesco:** Bonne question.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Il doit bien y avoir quelqu'un qui réfléchit à cette question pour protéger les citoyens.

**M. Darren Hannah:** Si je puis me permettre, vous devriez peut-être parler à des représentants de l'institut pour l'avancement de l'informatique situé près de l'Université de Waterloo. C'est un chef de file en ce qui concerne cette technologie. On pourrait probablement vous éclairer.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Je connais cet institut, mais il ne s'agit pas d'un établissement gouvernemental. De qui relève ce genre de dossier au sein du gouvernement?

**Mme Lucie M.A. Tedesco:** Je ne sais pas.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Monsieur le président, le savez-vous?

**Le président:** Habituellement, mon rôle ne consiste qu'à modérer la discussion. Je suis seulement censé répondre aux questions procédurales.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Je comprends, monsieur le président. Je n'aurais pas dû vous demander cela. Le comité voudra peut-être se pencher là-dessus.

**Le président:** Je crois connaître la réponse, mais j'essaierai de vérifier pour le comité.

**Une voix:** Cherchez dans Google.

**M. Andrew Saxton:** Vous n'avez qu'à chercher dans Google.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Non, j'utilise Yahoo; pas Google.

**Le président:** Merci.

Monsieur Keddy, à vous d'amorcer la dernière série de questions.

**M. Gerald Keddy:** Monsieur le président, j'allais poser la même question que vous, mais mon collègue, monsieur Saxton, en a une autre.

**Le président:** D'accord, monsieur Saxton.

**M. Andrew Saxton:** Merci, monsieur le président.

En fait, ma question fait suite à celles posées par M. Bélanger à M. Cumming en ce qui a trait à la sécurité.

Votre système est basé sur un réseau en nuage, si c'est bien ainsi qu'on appelle cela. Il semble y avoir encore beaucoup d'appréhension au sein de la population pour ce qui est de savoir où vont les données, où elles sont conservées et si elles sont vulnérables au piratage. Nous avons vu beaucoup d'attaques informatiques provenant de l'Asie, par exemple.

Que pouvez-vous dire aux gens pour les rassurer quant à la sûreté et à la sécurité des systèmes en nuage?

**M. Hugh Cumming:** Disons que le monde a délaissé les réseaux fermés au niveau de sécurité très élevée pour des réseaux ouverts fortement interconnectés et que cela a créé beaucoup de complexité. Je pense que pour l'utilisateur, la meilleure façon de protéger ses données, c'est de continuer à faire affaire avec les organisations dont les méthodes de sécurité inspirent la confiance. Fournir ses renseignements personnels à Fleuriste Larose, ce n'est pas la même chose que de les fournir à la Banque TD.

En ce qui concerne l'informatique en nuage, les organisations — comme la nôtre — qui ont fait des investissements pour se doter d'infrastructures de sécurité en nuage consacrent beaucoup plus de temps à réfléchir à la protection des données que les petites entreprises indépendantes qui conservent aussi des renseignements personnels de cette nature.

**M. Andrew Saxton:** Si je ne m'abuse, de grands détaillants ont fait l'objet d'attaques informatiques. Tout récemment, d'ailleurs.

**M. Hugh Cumming:** Tout à fait.

**M. Andrew Saxton:** Cela infirme quelque peu votre théorie au sujet des petites entreprises par rapport aux grandes. Les grandes entreprises ne parviennent pas toujours à de meilleurs résultats. On ne peut pas dire que plus c'est gros, mieux c'est.

**M. Hugh Cumming:** Assurément, ce n'est pas leur champ d'expertise. Selon moi, l'exemple de Target montre que ça ne l'est tout simplement pas, et l'entreprise essaie de voir comment d'autres organisations s'y sont prises pour gérer les données liées aux paiements.

**M. Andrew Saxton:** Aimerez-vous ajouter quelque chose au sujet de votre nouveau service, briidge.net exchange?

**M. Hugh Cumming:** Je dirai simplement que vous l'utilisez peut-être déjà aujourd'hui, car il relie un certain nombre d'institutions financières à plus de 120 applications du gouvernement canadien. Nous sommes convaincus que la solution consiste à réduire le nombre d'endroits où les gens doivent fournir des renseignements d'identification, et briidge.net a précisément pour fonction d'accomplir cela et de créer des passerelles entre les institutions financières, les gouvernements et les consommateurs selon un modèle d'identification axé sur l'utilisateur.

**M. Andrew Saxton:** Merci beaucoup.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci, monsieur Saxton.

Monsieur Hannah, avant de passer à la motion de M. Rankin, j'aimerais brièvement revenir sur la question suivante avec vous.

Il me semble que vous soulevez effectivement un bon point en ce qui concerne la nécessité de réglementer le système de paiement parallèle et d'établir des normes à cet égard pour toute l'industrie. Soyons clairs: il me semble que la recommandation du CCCD d'élaborer une plate-forme normalisée pour les applications mobiles — qui, je suppose, serait applicable au système de paiement parallèle — par l'intermédiaire du Comité consultatif sur le système de paiement atténuerait la préoccupation que vous avez soulevée concernant le système de paiement parallèle.

• (1705)

**M. Darren Hannah:** Pourrais-je apporter une précision? Je ne crois pas que ce soit exactement la même chose.

Si nous sommes préoccupés par le système de paiement parallèle et que nous souhaitons modifier le cadre réglementaire, c'est parce que nous craignons qu'il n'y ait pas de normes assez strictes pour assurer sa solidité financière. Nous craignons qu'il n'y ait pas de normes assez strictes pour assurer la compétence en gestion. Nous craignons qu'il n'y ait pas de normes assez strictes sur le plan de la sécurité et de la technologie, de la divulgation au client et des recours qui s'offrent à ce dernier. Je crois qu'il faut faire la distinction entre cet aspect et la technologie utilisée pour effectuer la transaction du point A au point B. C'est bien plus vaste, comme question. Ces deux éléments sont-ils en conflit? Je ne sais pas, mais ce n'est pas tout à fait la même chose.

**Le président:** Merci pour cette clarification.

Je veux remercier tous les témoins de leur présence. Je crois que certains d'entre vous ont d'autres renseignements à nous fournir. Veuillez les transmettre à la greffière ou à moi-même. Nous les transmettrons ensuite à tous les membres du comité.

Merci de participer à cette étude très intéressante. Vous êtes libres de partir. Un membre du comité a une motion à proposer. Vous pouvez rester pour assister à un débat intéressant ou vous pouvez partir, mais nous vous remercions énormément d'avoir comparu devant nous aujourd'hui.

Chers collègues, nous allons entendre la proposition de M. Rankin. Il va nous la présenter.

**M. Murray Rankin:** Merci, monsieur le président.

Comme je l'ai signalé, j'ai une motion à proposer. La voici:

Que le comité invite le ministre du Revenu national, et les fonctionnaires concernés, à comparaître devant le comité à propos du Budget supplémentaire des dépenses (C) 2013-2014 avant le 6 mars 2014 et que cette séance soit télévisée.

Plus précisément, monsieur le président, j'aimerais discuter de la section du budget intitulée « Fonds pour la mise en œuvre et l'administration de diverses mesures fiscales annoncées dans le budget fédéral de 2012, notamment pour accroître la transparence et la reddition de comptes des organismes de bienfaisance... » Cela fait partie des postes horizontaux, et le financement alloué est de 6,3 millions de dollars.

Si je comprends bien, ces fonds visent à enquêter sur les organismes de bienfaisance, qui — comme on le sait — ont soulevé énormément de préoccupations dans les médias et au sein de la population. Je crois qu'il est tout à fait légitime d'inviter la ministre à comparaître et à parler des dépenses réalisées à cet égard. Je crois savoir que la motion soulève peut-être certains problèmes procéduraux. Si c'est le cas, je serai très heureux de la modifier afin de les atténuer. Par exemple, je pourrais utiliser un libellé plus général ou simplement demander à la ministre de venir témoigner ou de nous fournir les renseignements autrement en vertu du paragraphe 108(2) du Règlement.

Quoi qu'il en soit, je pense qu'il y a certainement lieu d'être préoccupé et de se questionner à la suite des récentes révélations selon lesquelles certains des groupes environnementaux les plus en vue et les plus respectés au pays font actuellement l'objet de vérifications intensives menées par l'Agence canadienne du revenu. Cela a d'abord été annoncé dans une initiative budgétaire de 2012, quand le ministre des Ressources naturelles Joe Oliver a présenté le plan de 8 millions de dollars visant à mener des vérifications à l'égard d'organismes de bienfaisance comme moyen de sévir contre « les groupes environnementaux et les autres groupes radicaux » qui, selon lui, nuisaient aux intérêts canadiens.

Je pense que les Canadiens méritent des réponses aux sérieuses questions liées à cette dépense budgétaire et à l'utilisation appropriée des vérifications par l'ARC, et c'est pourquoi je propose cette motion aujourd'hui. J'espère que les membres du comité seront d'accord avec moi et appuieront cette motion.

**Le président:** Merci, monsieur Rankin. Au fait, la motion est recevable.

Si je me fie à ma liste, M. Keddy souhaite intervenir. Allez-y, je vous prie.

**M. Gerald Keddy:** Merci, monsieur le président.

Monsieur Rankin, je comprends le but de votre motion et ce que vous demandez. À mon avis...

• (1710)

**Le président:** Vous devez vous adresser au président...

**M. Gerald Keddy:** Par votre entremise, monsieur le président, je crois que, tout comme moi, vous siégez au comité depuis assez peu de temps. Dans le passé, quand le comité s'est penché sur le Budget supplémentaire des dépenses (C), le ministre n'a pas comparu; et je crois que le ministre du Revenu national ne comparait pas non plus en ce qui concerne le Budget principal des dépenses.

Comme je l'ai dit, je n'ai pas l'intention d'appuyer votre motion. Si vous souhaitez l'élargir pour qu'elle n'englobe pas seulement les organismes de bienfaisance à vocation politique, c'est libre à vous.

**Le président:** Je siége au comité depuis 2009. Je veux simplement le souligner.

**Des voix:** Oh, oh!

**M. Gerald Keddy:** J'aimerais vous dire ceci, monsieur le président...

**Le président:** Oui, mais vous ne pouvez pas vous contenter de dire « par votre entremise » et vous adresser ensuite directement à votre collègue.

Quelqu'un a-t-il d'autres commentaires à formuler?

Monsieur Rankin.

**M. Murray Rankin:** Pour réagir à ce qui a été dit, je pense bien vous avoir entendu dire que la motion était conforme au Règlement.

En vertu du Règlement de la Chambre des communes, le comité a bel et bien le pouvoir de convoquer le ministre des Finances et le ministre du Revenu national. C'est clairement indiqué dans le Règlement.

Comme je l'ai dit, si certains trouvent la portée de la motion trop restreinte, je serai — certes — très heureux d'utiliser un libellé plus général afin de demander simplement à la ministre de comparaître et d'aborder ces questions d'intérêt public. Il est dans l'intérêt des Canadiens que la ministre rende des comptes à l'égard des initiatives de l'Agence.

Comme je l'ai exprimé dans ma proposition, je suis particulièrement préoccupé par les dépenses engagées pour prendre des mesures à l'endroit de ces organismes de bienfaisance. J'aimerais inviter la ministre à livrer ses observations à propos de plein d'autres sujets, comme les paradis fiscaux et la corruption dans le bureau de l'ARC à Montréal. Je veux bien élargir la motion, mais comme cette initiative précise est incluse dans le budget, comme on affecte 6,3 millions de dollars à cette fin, je me suis dit qu'il valait mieux utiliser un libellé précis plutôt que général.

En vertu du paragraphe 108(2) du Règlement, le comité peut demander un rapport sur quelque question que ce soit, et je demanderais à la ministre de nous aider à mener cette étude. J'aimerais étudier la question en détail. Même si cela n'est pas le genre de chose qu'on faisait par le passé dans le cadre de l'étude du Budget supplémentaire des dépenses (C), il est tout de même pertinent pour nous de le faire. C'est à ce comité que la ministre doit rendre des comptes concernant les initiatives et les dépenses de l'Agence, alors il me semble être la tribune appropriée pour aborder de telles préoccupations.

**Le président:** D'accord, je comprends.

Votre motion est conforme au Règlement, monsieur Rankin, et elle porte effectivement sur le fait d'inviter la ministre du Revenu national à comparaître au sujet du Budget supplémentaire des dépenses.

**M. Murray Rankin:** Je réagissais simplement au commentaire de M. Keddy, qui semblait affirmer que la motion n'était pas recevable.

**Le président:** En toute franchise, je ne pense pas que c'est ce qu'a dit M. Keddy.

**M. Murray Rankin:** D'accord, je m'excuse. J'avais mal compris son intervention.

**Le président:** Monsieur Bélanger,

[Français]

vous avez la parole.

[Traduction]

**L'hon. Mauril Bélanger:** Je veux souligner que, si la motion est conforme au Règlement, il appartient au comité de décider s'il souhaite inviter la ministre à comparaître. Tout dépendant de l'issue du vote, M. Rankin voudra peut-être prendre d'autres mesures.

Monsieur le président, je demande un vote par appel nominal.

**Le président:** C'est ce que nous allons faire.

Quelqu'un a-t-il d'autres choses à ajouter?

Monsieur Keddy.

**M. Gerald Keddy:** Espérons, monsieur le président, que mon intervention mettra fin à cette discussion.

Comme vous l'avez dit, je n'ai jamais laissé entendre que la motion n'était pas conforme au Règlement. Bien franchement, la proposition de M. Rankin soulève une foule de questions, et je suis étonné, si ces mesures le préoccupent, qu'il n'ait pas demandé des explications à la Chambre des communes au cours de la période de questions. Mais, je crois que nous devons nous concentrer sur la motion qui a été présentée, monsieur le président.

**Le président:** Merci, monsieur Keddy.

**M. Glenn Thibeault:** Si vous voulez que nous rouvrons le débat, je serais très heureux de lancer le bal.

**Le président:** Quelle façon intéressante de clore cette discussion.

Bon, monsieur Rankin, vous pouvez faire une dernière intervention.

**M. Murray Rankin:** J'aimerais dire très rapidement qu'il m'est arrivé à de nombreuses occasions de poser des questions à propos des points que j'ai soulevés, et que c'est parce qu'on n'y a pas répondu que j'ai décidé de demander au comité d'inviter la ministre à comparaître ici afin de rendre des comptes à la population canadienne.

**Le président:** Merci.

Personne d'autre ne souhaite intervenir? D'accord.

(La motion est rejetée par 5 voix contre 4.)

**M. Glenn Thibeault:** C'est de plus en plus serré.

**Le président:** Merci, chers collègues.

La séance est levée.

---









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

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

---

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

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

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

---

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>