

Soumission de PayPal Canada au Comité permanent des finances de la Chambre des communes
Audience sur l'étude du système de paiement par mobile
13 février 2014

Merci de nous donner l'occasion d'aborder les nouvelles tendances dans l'industrie du paiement numérique et mobile et d'exposer la contribution de PayPal au succès des petites entreprises canadiennes et de leur clientèle, leur permettant d'effectuer des paiements sécurisés partout et en tout temps.

PayPal est une société d'eBay Inc.. Fondée en 1995, eBay Inc. connecte des millions d'acheteurs et de vendeurs des quatre coins du monde par l'entremise du site eBay, le plus grand marché en ligne à l'échelle planétaire, à PayPal, un chef de file mondial du paiement mobile et en ligne. En 2013, eBay Inc. a facilité plus de 200 milliards de dollars en transactions commerciales à l'échelle internationale.

Parmi les tendances qui se démarquent le plus, citons la transition du marché vers le mobile : eBay a traité 22 milliards de dollars en ventes mobiles, et PayPal plus de 27 milliards de dollars de transactions mobiles sur le plan mondial. eBay Inc. a attiré plus de 14 millions de nouveaux clients mobiles en 2013, ce qui représente 40 % de toute sa nouvelle clientèle.

Chaque jour, eBay Inc. relie des millions de vendeurs et d'acheteurs canadiens par l'entremise d'eBay, de PayPal, de Kijiji, le site de petites annonces gratuites le plus utilisé au pays, et de StubHub, un site de vente de billets qui connaît une popularité grandissante. Ces quatre plateformes combinées font d'eBay Inc. un acteur commercial majeur au Canada.

Les paiements – avant et maintenant

Numérique et mobile. Voilà deux mots d'ordre dans le monde actuel. L'industrie de la musique a su prendre le virage en passant des vinyles aux CD, puis à iTunes. Les diapositives et les appareils-photos à pellicule relèvent désormais d'une autre époque. Aujourd'hui, la musique et les photos sont stockées de façon numérique. Elles nous suivent partout grâce à des appareils mobiles comme iPhone^{MD} ou Android^{MC}.

Le secteur des paiements électroniques connaît aussi d'importants changements. À preuve, de l'argent comptant nous sommes passés aux cartes de crédit et de débit et, plus récemment, au paiement par téléphone, en plus d'assister à l'émergence de nouvelles monnaies d'échange comme MintChip, un système de paiement numérique développé par la Monnaie royale canadienne. En outre, de nouveaux modes de paiement apparaissent régulièrement. Par l'entremise d'un simple téléphone, il est maintenant possible d'envoyer de l'argent à un proche à l'étranger. Café, billet de cinéma, vêtement ou même voiture : presque tout peut s'acheter directement à partir d'un téléphone.

Le Canada présente le troisième plus haut taux de pénétration des téléphones intelligents dans le monde, soit 62 %. Les téléphones intelligents sont devenus une nécessité de tous les jours. Il nous arrive de chercher notre portefeuille. Et d'égarer nos lunettes. Mais on sait toujours où se trouve notre précieux cellulaire. Le téléphone intelligent est le nouveau centre de commande de

notre vie. Cette réalité transforme nos habitudes d'achat et de magasinage et force les entreprises à repenser leur façon de communiquer avec leur clientèle.

PayPal au cœur des paiements numériques

La société PayPal a été créée en 1998 pour permettre aux utilisateurs de transférer de l'argent et d'effectuer des paiements en ligne en toute sécurité. Ainsi, PayPal est ancrée dans l'ère du paiement numérique et mobile.

PayPal est à l'avant-plan du commerce électronique; elle aide les entreprises à rester dans le coup et facilite la vie des gens en sécurisant le magasinage, les dons de charité et le transfert d'argent en ligne. PayPal est unique. Ce n'est pas qu'une société technologique, c'est aussi un fournisseur de services financiers. En effet, PayPal établit un pont entre deux mondes en assurant l'acheminement de fonds sans heurt, à l'échelle de la planète. C'est un fournisseur de paiements électroniques à caractère on ne peut plus international, qui dessert 193 marchés pour permettre à tous de saisir les occasions suscitées par le commerce mondial. PayPal est liée à plus de 50 réseaux financiers et sert la clientèle de plus de 15 000 institutions financières et de millions d'entreprises de toutes tailles, partout dans le monde.

Tout le monde peut ouvrir un compte PayPal gratuitement en ligne ou au moyen de l'application mobile PayPal. Il est possible d'y associer un compte bancaire, une carte de crédit ou une carte débit Visa comme source d'approvisionnement pour les transactions à venir. Ainsi, PayPal sert à l'achat de produits et services de manière hautement sécurisée, car personne ne peut accéder aux détails du compte utilisé. À l'instar d'un portefeuille, qui contient souvent de l'argent, une carte de débit et une carte de crédit, PayPal agit comme un portefeuille virtuel dans le nuage. On y fait appel pour défrayer de diverses façons les achats effectués auprès de petits et grands détaillants en ligne, partout au Canada. Des millions de cyberdétaillants dans le monde acceptent le service PayPal.

Les gens peuvent utiliser PayPal pour verser des dons de charité à l'organisme de leur choix par l'entremise de CanadaHelps, ou directement à des œuvres caritatives comme la fondation SickKids, la Croix-Rouge canadienne ou la Fondation canadienne du cancer du sein, pour ne nommer que celles-là. PayPal sert aussi à envoyer de l'argent à des amis et de la famille sans frais additionnels, moyennant l'utilisation d'un compte PayPal ou d'un compte bancaire au Canada. Des frais minimes s'appliquent pour envoyer de l'argent à l'extérieur du pays.

L'utilisateur peut accéder à son compte PayPal de n'importe quel appareil connecté à Internet – un portable, un téléphone intelligent, une tablette, une console de jeu et même un téléviseur. Il n'est pas limité à un seul dispositif. PayPal est le pionnier des portefeuilles numériques, offrant un service sécurisé depuis plus de 15 ans.

On dénombre 143 millions de comptes PayPal actifs dans le monde, dont 5,5 millions au Canada.

Détaillants canadiens – une présence omnicanale essentielle

Le cybercommerce connaît une croissance fulgurante au Canada. Selon les statistiques : le Canada a enregistré près de 19 milliards de dollars d'achats de biens et services en ligne en 2012, soit une hausse de 24 % depuis 2010. Ainsi, 56 % des internautes canadiens disent avoir acheté

des produits ou des services en ligne en 2013. Ils ont dépensé en moyenne 1 450 \$, pour un total d'environ 13 transactions. Une étude Forrester estime que le commerce de détail en ligne au Canada atteindra 34 milliards de dollars en 2018, et que l'expansion des cyberdétaillants surpassera celle des magasins traditionnels.

Cela dit, les entreprises canadiennes n'en sont qu'à leurs débuts en ligne, car seulement 20 % d'entre elles s'affichent sur le Web. En se dotant d'une visibilité au sein des canaux Web et mobiles, elles multiplient les occasions de stimuler la croissance, de satisfaire la clientèle et de contribuer à l'économie canadienne.

Au cœur de 2014, il ne convient plus de parler de commerce « en ligne » ou « hors-ligne ». La distinction s'estompe. Le consommateur perçoit bien les avantages de varier les expériences et les outils; il peut magasiner où il veut, quand il veut – à l'échelle régionale ou internationale. Aussi, les entreprises entrevoient la possibilité d'élargir et de fidéliser leur clientèle de manière plus efficace, sur une base continue.

Sur le plan concurrentiel, les entreprises canadiennes ont avantage à combiner pignon sur rue et canaux de vente en ligne et mobiles. Nos partenaires détaillants comme la Compagnie de la Baie d'Hudson, Roots Canada, Best Buy, Future Shop et Toys"R"Us évoluent en ce sens. Par exemple, les vendeurs sur le plancher peuvent proposer aux clients d'utiliser une tablette pour magasiner les articles en rupture de stock qui sont offerts en ligne. C'est en effet en jumelant une présence en ligne à un nom bien établi que les détaillants canadiens pourront maintenir l'intérêt des consommateurs et réagir rapidement dans l'environnement commercial actuel. L'équipe de PayPal collabore activement avec ses partenaires détaillants pour limiter les désagréments comme l'attente à la caisse.

Moteur de croissance des petites entreprises

L'économie canadienne repose en grande partie sur les petites entreprises. Elles comptent pour 98 % des sociétés au Canada et représentent environ 40 % du PIB national. Par conséquent, le succès des petites entreprises est intimement lié à prospérité économique du pays. Et les occasions de croissance affluent. Selon la Banque de développement du Canada, à peine 18 % des petites entreprises canadiennes font de la vente en ligne, alors que plus de 50 % de la population nationale effectue des achats sur le Web. Le moment est propice pour se lancer et accéder au vaste bassin de consommateurs d'ici et d'ailleurs qui adorent magasiner dans le confort de leur foyer.

Toutes les cinq minutes, PayPal accueille une petite entreprise dans ses rangs et lui dévoile une nouvelle clientèle, jusque-là inaccessible. Depuis plus de 10 ans, de la Colombie-Britannique à Terre-Neuve, des entreprises de toutes sortes évoluant en ligne font appel à PayPal pour augmenter leurs ventes au pays et ouvrir leurs portes à une clientèle internationale. Aucuns frais initiaux ne s'appliquent aux petites entreprises qui désirent créer un compte PayPal et commencer à recevoir des paiements. Les frais applicables à cette clientèle sont raisonnables, bien détaillés et sont affichés sur le site Web.

En tête du marché mobile

Avec l'avènement du mobile, la nouvelle révolution commerciale va bon train. Les consommateurs, qui disposent maintenant d'une multitude d'appareils et s'attendent à des services de plus en plus simples et pratiques, mènent le bal en matière de paiement. Les entreprises qui savent flairer la bonne affaire et qui n'hésitent pas à servir les acheteurs mobiles s'attirent une clientèle des plus engagées.

Dès 2006, PayPal a compris toutes les possibilités qui se rattachent aux paiements mobiles. À l'aide d'un simple appareil mobile, les Canadiens peuvent fréquenter les millions de cyberboutiques qui acceptent PayPal dans le monde et effectuer des achats en quelques clics. Ils n'ont qu'à ouvrir leur compte PayPal et à confirmer leur paiement. Nul besoin de se contraindre à saisir une adresse de livraison ou de facturation, voire des renseignements personnels sur un petit écran de téléphone. Partout au pays, les gens utilisent leur compte PayPal via des applications mobiles pour acheter des produits électroniques, des vêtements, des jouets et même des pièces automobiles. Nous collaborons avec des détaillants comme Roots Canada, Cineplex, Best Buy, Future Shop et Toys "R" Us pour offrir aux Canadiens une expérience de magasinage mobile à la fois simple et extraordinaire.

L'an dernier, nous avons fait appel à une entreprise canadienne spécialisée dans la localisation de points de vente pour offrir aux cafés, aux casse-croûte itinérants et aux restaurants de Toronto une solution de paiement novatrice et très rentable, qui permet aux clients de payer leur facture au moyen de leur appareil mobile, à partir de leur compte PayPal. Voici son fonctionnement. L'application mobile PayPal localise les restaurants des environs qui acceptent PayPal comme mode de paiement. Quand un client se présente sur les lieux avec l'application mobile, son nom et son profil s'affichent sur le terminal du point de vente, ce qui permet au personnel de le reconnaître et de le saluer. Le paiement de la facture s'effectue aussi plus rapidement qu'en argent ou par carte de crédit. Nous proposons ainsi à ce type de petite entreprise d'interagir avec la clientèle de manière inédite et personnalisée, et d'offrir à leurs clients des avantages dont ils peuvent bénéficier à partir de leur téléphone.

Nous n'hésitons pas à innover pour maximiser la commodité du service. Par exemple, une personne qui se rend au café du coin pourra utiliser PayPal pour commander une boisson à l'avance. Dès son arrivée, le personnel l'accueillera et lui remettra sa commande. Nul besoin de faire la queue à la caisse. Cette solution hautement pratique est déjà en vigueur aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Australie. Elle sera bientôt mise en œuvre au Canada.

La conception des produits PayPal gravite autour du mobile. Les équipes d'eBay Inc. et de PayPal misent beaucoup sur ce secteur – du développement de produit au recrutement professionnel, en passant par la récente acquisition de Braintree, la plateforme de paiement novatrice qui sert les nouveaux commerces de l'heure comme Airbnb, OpenTable et Uber.

PayPal jouit d'un succès enviable au sein du marché mobile. En 2010, PayPal a généré un volume d'affaires de quelque 600 millions de dollars en paiements mobiles. Dès 2013, en l'espace de seulement trois ans, le résultat s'est multiplié par 45 pour atteindre 27 milliards de dollars.

Sécurité et confiance

Devant la croissance de l'industrie des paiements numériques et mobiles, PayPal estime que sa réussite et celle du marché reposent sur un lien de confiance avec les entreprises et les consommateurs. Sans cette confiance, les marchés Web et mobiles n'atteindront jamais leur plein potentiel. La sécurité et la confiance sont des vases communicants. On peut difficilement demander à un client de nous accorder sa confiance sans assurer la protection de ses renseignements financiers.

La sécurité est l'une des assises fondamentales de PayPal. Le grand avantage du service PayPal est qu'il permet d'effectuer des virements d'argent ou d'acheter des produits et services sans avoir à divulguer de renseignements financiers ou bancaires aux entreprises ou à d'autres utilisateurs de PayPal. C'est ce que l'on appelle « magasiner en toute intimité ». Les consommateurs peuvent compter sur la technologie de sécurité du service et profiter pleinement de leur magasinage en ligne ou mobile, sans se soucier de la protection des transactions. PayPal permet aussi aux entreprises d'encaisser des paiements sans assumer les coûts et autres responsabilités liés au traitement et à la protection de renseignements financiers confidentiels.

Portefeuille numérique et portefeuille mobile

Les plateformes de paiement numérique ouvrent la voie à une multitude de possibilités et attirent chaque jour de plus en plus de gens. Des entreprises de toutes tailles proposent leur « portefeuille mobile ». Ainsi, le téléphone mobile devient à son tour un portefeuille. Y a-t-il une distinction entre un « portefeuille mobile » et un « portefeuille numérique », comme PayPal? La réponse est oui. La notion de portefeuille mobile sous-entend que tous les renseignements financiers d'une personne – comptes bancaires, carte de crédit, etc. – sont stockés à même son appareil mobile. Cette personne s'expose davantage aux fraudes si elle perd son appareil.

Le portefeuille numérique fonctionne différemment. Le portefeuille numérique PayPal réside « dans le nuage ». Il ne se rattache donc pas à un appareil en particulier, téléphone ou autre. Les renseignements financiers confidentiels sont stockés de manière sécuritaire dans le nuage et non sur un appareil. Lors d'une transaction, ils ne sont aucunement transmis par Internet ou un réseau cellulaire. À l'aide de leur portefeuille numérique PayPal, les utilisateurs peuvent accéder à leur compte en toute sécurité, partout et en tout temps, de n'importe quel appareil connecté à Internet : un ordinateur, une tablette, un téléphone intelligent, une console de jeu, un téléviseur, une montre ou même une voiture. Dans les années à venir, tout réfrigérateur muni d'une connexion Internet pourra sans doute aviser son propriétaire qu'il manque de lait ou de fruits, et lui permettre de commander ces produits directement.

Conclusion

PayPal s'impose comme chef de file mondial dans l'industrie des paiements numériques et mobiles. Au Canada, nous nous attachons à créer des expériences à la fois simples, sécuritaires et agréables pour permettre aux gens de magasiner, de faire des dons ou de transférer de l'argent, partout et en tout temps, peu importe l'appareil. PayPal aide aussi les détaillants canadiens de toute envergure à exploiter les plateformes commerciales Web et mobiles pour interpeller les 143 millions d'utilisateurs actifs inscrits à PayPal, partout dans le monde.

La sécurité des renseignements financiers de la clientèle est notre priorité absolue. PayPal s'engage pleinement à collaborer avec les autorités en place ainsi qu'avec les parties prenantes

privées et publiques pour déployer tous les efforts nécessaires au maintien d'un environnement sécuritaire.