



**COMMENTAIRES SUR LE CODE DE CONDUITE
PROPOSÉ À L'INTENTION DE L'INDUSTRIE
CANADIENNE DES CARTES DE CRÉDIT ET DE DÉBIT**

**DE LA COALITION QUÉBÉCOISE CONTRE LA HAUSSE
DES FRAIS DE TRANSACTION PAR CARTE DE CRÉDIT
ET DE DÉBIT**

**PRÉSENTÉ AU MINISTRE DES FINANCES DU CANADA
L'HONORABLE JAMES M. FLAHERTY**

LE 15 JANVIER 2010



TABLE DES MATIÈRES

Coalition québécoise : qui sommes-nous?	3
Introduction.....	5
Commentaires sur la proposition du gouvernement	7
Bonification du code de conduite : tarification.....	18
Composition du comité de surveillance	20
Conclusion.....	22
Résumé	23
Annexe 1	25
Annexe 2	29
Annexe 3	30
Bibliographie.....	31

COALITION QUÉBÉCOISE : QUI SOMMES-NOUS?

En octobre 2008, huit associations québécoises ont convenu de se regrouper afin de résoudre deux problèmes distincts, mais intimement liés, soit la croissance des frais de transaction par carte de crédit ainsi que les impacts du changement de structure corporative d'Interac et de l'entrée de Visa et MasterCard sur le marché du débit. Depuis sa fondation, quatre autres associations ont officiellement joint les rangs de la coalition, en plus du fort intérêt qui est accordé à la cause par diverses organisations.

Les associations membres de la coalition sont :

- Association des détaillants en alimentation du Québec (ADA)
- Association des hôteliers du Québec (AHQ)
- Association des marchands dépanneurs et épiciers du Québec (AMDEQ)
- Association des restaurateurs du Québec (ARQ)
- Association des stations de ski du Québec (ASSQ)
- Association des terrains de golf du Québec (ATGQ)
- Association québécoise de la quincaillerie et des matériaux de construction (AQMAT)
- Association québécoise des indépendants du pétrole (AQUIP)
- Association québécoise du propane (AQP)
- Conseil canadien des distributeurs en alimentation – section Québec (CCDA)
- Conseil des chaînes de restaurants du Québec (CCRQ)
- Conseil québécois du commerce de détail (CQCD)

Notre coalition représente plus de 35 000 établissements au Québec, bien présents dans toutes les régions et qui embauchent près d'un million de Québécoises et Québécois¹.

Notre regroupement a témoigné à l'été 2009 aux séances conjointes du Comité permanent des finances et du Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la

¹ La description des organisations membres de la coalition est présentée en annexe du présent document.

technologie ainsi qu'au Comité sénatorial permanent des banques et du commerce. C'est d'ailleurs ce dernier qui a adopté à l'unanimité, en juin dernier, un rapport accablant sur les systèmes de cartes de crédit et de cartes de débit au Canada qui recommandait principalement que le gouvernement se rende aux arguments des commerçants en réglementant les pratiques commerciales de ce secteur.

Encore une fois, nous sommes heureux de faire part du point de vue de nos membres, détaillants de produits divers et alimentaires, dépanneurs, quincailliers, hôteliers et restaurateurs, dans ce dossier qui est très important pour nous, d'autant plus dans le contexte économique actuel où les liquidités des commerçants de tous les secteurs sont extrêmement réduites. En plus, les marges bénéficiaires des commerçants, particulièrement dans les secteurs alimentaires et de la restauration, sont extrêmement minces.

INTRODUCTION

À la suite du dépôt, le 19 novembre dernier, d'une ébauche de code de conduite proposée à l'intention de l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit par le ministre des Finances du Canada, l'honorable James M. Flaherty, la coalition québécoise contre la hausse des frais de transaction par carte de crédit et de débit tient à faire part de ses commentaires.

Malgré que ce code ne réponde pas aux demandes originelles de la coalition, nous apprécions toutefois la proposition du ministre et nous acceptons de la prendre en considération. Bien que nous croyons encore à la nécessité d'une législation dans ce secteur, nous comprenons la volonté du gouvernement de donner une chance à celui-ci de s'autoréguler et d'éviter d'alourdir l'appareil étatique. Nous nous engageons donc dans cette démarche avec une attitude positive et optimiste, en souhaitant la réussite d'un tel projet, mais tout en mettant en garde le gouvernement que nous resterons vigilants quant à l'application d'un code qui structurera davantage le secteur et qui servira autant les commerçants, les consommateurs et les entreprises opérant les réseaux de paiements électroniques.

Les recommandations que nous aborderons sur le projet de code de conduite seront teintées de quelques prémisses, que nous croyons essentielles dans l'atteinte d'une entente. Tout d'abord, notre objectif premier dans cette démarche est de servir les besoins de nos membres en leur offrant une multitude de choix possibles quant à la gestion de leurs services de paiement électronique, et non pas en traçant une seule voie commune.

Également, un des principaux constats que nous avons observés tout au long de l'évolution du dossier est sans contredit l'absence d'une réelle concurrence sur le marché du crédit. Les approches que nous souhaitons voir mises en place refléteront une volonté de permettre plus de concurrence entre les compagnies de crédit en élargissant le cadre du marché, afin que ces dernières offrent des produits avantageux autant aux consommateurs qu'aux commerçants, contrairement à ce qui est actuellement fait.

Nous présenterons également des ajouts au code que nous croyons nécessaires dans la réussite d'un tel projet. Ces ajouts prendront la forme d'une proposition d'encadrement des tarifs existants envers les marchands, sans toutefois les fixer, et d'une proposition afin d'encadrer le code par un comité de surveillance composé de l'ensemble des intervenants de la présente situation.

COMMENTAIRES SUR LA PROPOSITION DU GOUVERNEMENT

1. *Les réseaux de cartes de débit et de crédit et les acquéreurs feront preuve d'une plus grande transparence et d'une meilleure communication face aux commerçants.*

Depuis la création de la coalition québécoise contre la hausse des frais de transaction par carte de crédit et de débit, la question de la transparence est au cœur des inquiétudes des commerçants. Au fil des ans, nous avons pu constater une diminution marquée du niveau de transparence de la part de certains acquéreurs et des grands réseaux de transactions électroniques.

En premier lieu, la coalition se dit en accord avec les recommandations du gouvernement quant à la nécessité d'établir une véritable discussion sur la transparence entre les réseaux de transactions électroniques, les acquéreurs et les commerçants. À cet effet, notre proposition sur la composition du comité de surveillance, qui sera expliquée ultérieurement, en témoignera.

En plus d'assurer ce discours en continu, il est primordial, à notre avis, de clarifier certains points à l'aide du code de conduite. Tout d'abord, il est essentiel d'établir une formulation de facturation normalisée auprès des acquéreurs afin que les commerçants comprennent réellement les frais qu'ils déboursent. Tout au long de nos consultations auprès de nos membres, nous avons été en mesure de constater qu'il existe autant de méthodes de facturation que de fournisseurs de services de transactions électroniques. Nous avons aussi été en mesure de constater que certaines de ces pratiques, en plus d'être complexes à assimiler, faisaient en sorte qu'il devenait impossible pour un commerçant de différencier ce que lui coûtaient les différents services qu'il utilisait.

Par exemple, lors de nos recherches, nous avons constaté qu'une entreprise comme le service des cartes *Desjardins* (voir annexe 2) offre une ventilation des services payés tout en offrant aux commerçants un taux unifié, comprenant les frais d'utilisation et le taux d'interchange, ce qui leur permet de mieux comprendre leur facturation. À l'opposé, une entreprise comme *Global Payments* (voir annexe 3) offre un taux d'utilisation qui est soumis à des surcharges dans certains cas, ce qui engendre une compréhension beaucoup plus difficile si l'on veut savoir ce que nous coûte une carte.

Ce que la coalition propose, c'est d'offrir, via le code, une méthode de facturation normalisée pour tous les acquéreurs. Cette formulation serait utilisée pour tous les différents types de cartes disponibles, et donc, pour tous les différents taux. Pour chacune des cartes qui ont été utilisées durant la période d'émission du relevé, les informations suivantes devraient s'y retrouver : le volume d'utilisation de la carte, le volume d'achat total de ce type de carte, son taux ou son tarif unitaire d'utilisation ainsi que le sous-total. Cette ventilation permettrait au commerçant de comprendre les frais qu'il doit déboursier pour l'utilisation de ces cartes. Voici un exemple de notre proposition :

	Volume d'utilisation	Volume d'achat	Taux ou tarif	Sous-total
Visa Gold Air Miles	100	100 000 \$	3,5 %	3 500 \$
Débit Interac	1000	100 000 \$	10 ¢	100 \$

Il est également à noter que nous préconisons l'utilisation d'un taux unique, englobant l'ensemble des frais d'utilisation de chacune des cartes. Cette pratique permettrait, encore une fois, de favoriser la transparence afin qu'un commerçant comprenne bien ce que lui en coûte l'acceptation d'une carte et du même coup être capable de comparer les différentes offres de service mises à sa disposition. Cela permettrait également d'éviter des pratiques « marketing » d'étalement des coûts, en séparant le taux d'interchange du taux d'utilisation de l'acquéreur, une pratique constatée chez certains acquéreurs depuis peu. C'est donc dire qu'avec cette méthode unifiée, il n'y aurait plus de frais additionnels à l'utilisation des services des paiements électroniques autres que les frais fixes, indépendants de l'utilisation, tels que la location du terminal.

Bien que nous désirons voir un taux unifié pour l'utilisation des coûts sur la facture détaillée, nous réclamons également que l'acquéreur déclare la partie du taux qu'il ajoute au taux d'interchange du réseau sur la facture. De plus, étant donné que cet ajout doit témoigner des coûts d'opérations et d'une marge bénéficiaire normalisée d'une opération à l'autre, nous réclamons que l'acquéreur ne soit en mesure d'ajouter qu'un seul et même tarif par type de service. En effet, nous considérons que la surcharge de l'acquéreur sur le taux d'interchange devrait être la même pour tout le crédit et la même pour tout le débit. Cette pratique, en plus de faire connaître le taux d'interchange chargé par le réseau, permettra aux commerçants de connaître la partie ajoutée par son

acquéreur. En bout de ligne, cet acte de transparence permettra aux commerçants de réellement comparer les acquéreurs par rapport à leur taux d'utilisation et de comprendre davantage sa facturation.

Nous considérons également que l'accessibilité des factures est également un point critique à la transparence entre les fournisseurs de services et les commerçants. C'est pourquoi nous recommandons également que soient ajoutées au code de conduite des dispositions permettant aux commerçants de consulter sur un site Web sécurisé leurs relevés de transactions pour les 12 derniers mois ainsi qu'un sommaire du mois courant. Cette pratique permettra, entre autres, au commerçant de faire un suivi en temps réel de ses dépenses en termes de transactions électroniques et de pouvoir effectuer un bilan annuel de ses dépenses.

De plus, la connaissance de la variété de tarifications possibles est également importante. C'est pourquoi nous demandons que les réseaux de transactions électroniques rendent public et facile d'accès l'ensemble des taux d'interchange possibles pour toutes les cartes dont ils ont la responsabilité.

Bien que les réseaux de crédit aient pris la bonne habitude de justifier leurs hausses de tarifications, nous considérons que cette pratique devrait être incluse dans le code de conduite. C'est donc dire que pour chaque augmentation des taux d'interchange, les réseaux devront rendre disponible sur leur site Web et sous la forme d'un bulletin courriel un communiqué justifiant la série de hausses. En plus d'aviser les commerçants, nous considérons que le comité de surveillance devra être explicitement avisé de cette justification.

Nous croyons également qu'une plus grande transparence dans le secteur des transactions électroniques est souhaitable pour tous les commerçants, sans aucune discrimination quant à leur taille.

2. Les commerçants recevront un préavis d'au moins 90 jours de toute modification des frais relatifs aux transactions par cartes de crédit et de débit.

Un préavis obligatoire de 90 jours nous apparaît important pour s'assurer d'éviter les abus. Bien qu'il pourrait être tentant d'allonger la période de préavis au-delà de 90 jours, nous ne croyons pas que cela permette d'améliorer substantiellement le sort des commerçants que nous représentons. Les acquéreurs qui opèrent actuellement sur le territoire québécois ont pris l'habitude d'informer leurs clients des hausses de coûts dans un délai raisonnable. Toutefois, s'assurer d'uniformiser l'application de cette pratique représente une bonne chose.

Par contre, nous croyons qu'une limitation du nombre de modifications des frais des acquéreurs pouvant être effectuées dans une même année devrait être envisagée. Comme les opérations des acquéreurs ne sont pas tributaires de multiples facteurs en constante fluctuation (p. ex. : les coûts de transport, les coûts d'énergie, etc.), les frais ne sont donc pas de nature à changer fréquemment.

Tel que nous l'expliquions précédemment au point 1, nous espérons que les commerçants pourront bénéficier de frais justes et justifiés. C'est pourquoi nous croyons qu'au-delà de la question du préavis, il serait important de limiter les hausses des frais relatifs aux transactions par cartes de crédit et de débit à une seule par année.

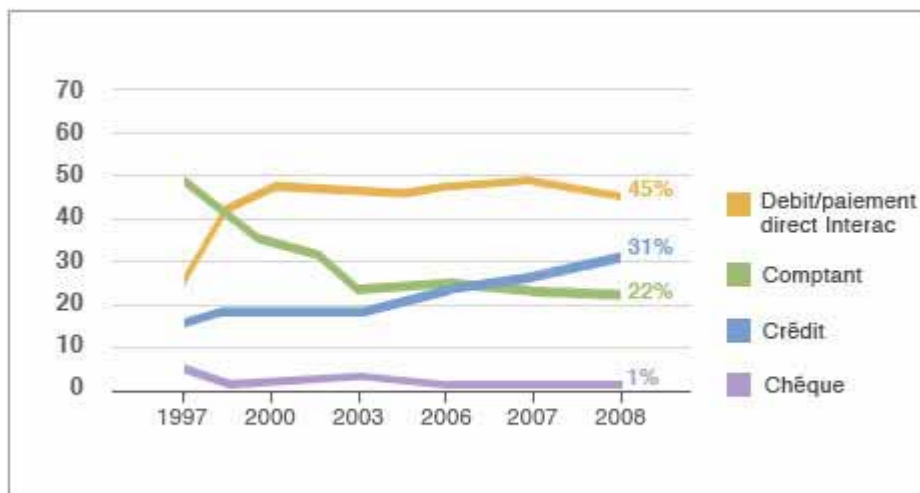
3. À la suite d'un avis de modification des frais, les commerçants auront la possibilité d'annuler leur contrat sans pénalité.

Le libellé du point 3 est très clair et son objectif l'est tout autant : « *Tout au long d'un contrat qu'il aura conclu avec un acquéreur, le commerçant aura droit à une certitude à l'égard des coûts. Par conséquent, en cas de modification des frais, les commerçants pourront mettre fin à leur contrat, sans encourir quelque pénalité que ce soit, dans les 90 jours suivant l'avis* ». En théorie, un commerçant pourrait donc dorénavant se libérer, sans pénalité, d'un contrat qui ne serait plus profitable pour ses affaires. La réalité est pourtant toute autre.

D'abord, la compétition est insuffisante entre le trop petit nombre d'acquéreurs qui se partagent le marché du paiement électronique. Les taux et conditions sont fort semblables d'une compagnie à l'autre. Ce n'est pas une surprise, les acquéreurs n'offrent après tout que des services équivalents pour les deux réseaux de crédits canadiens.

Plus important encore, le paiement électronique est maintenant incontournable. Les secteurs qui arrivent toujours à s'en affranchir sont largement minoritaires, voire le cas d'une certaine marginalité. Selon l'Association Interac, les paiements électroniques étaient utilisés à près de 76 % en 2008 au Canada. Non seulement cela démontre une utilisation accrue et une grande dépendance du commerce canadien à ces services, mais il est important de noter que l'utilisation du paiement électronique n'a pas cessé de croître depuis plus de dix ans au détriment du paiement comptant, et que rien ne porte à croire que cette tendance diminuera. De plus, il est important de souligner que pour certains secteurs, dont le commerce sur le Web, le paiement électronique est la seule façon de transiger des fonds.

Modes de paiement favorisés par les détenteurs de cartes de guichet



Source : Association Interac, Statistiques 2008

Les contrats avec les acquéreurs n'incluent pas seulement la transmission de données, mais dans la grande majorité des cas la location de terminaux, de lignes téléphoniques, un service d'entretien, etc. Un commerçant ne peut donc pas simplement mettre un terme à un contrat avec son acquéreur sans avoir un impact sur le service qu'il offre à

sa clientèle. Donc, pour un avantage économique marginal dû à très peu de concurrence, peu de commerçants seront tentés de mettre en pratique une telle mesure.

4. *Les commerçants qui acceptent les cartes de crédit comme mode de paiement ne seront pas obligés d'accepter les cartes de débit d'un même réseau de paiement, et vice versa.*

Bien qu'a priori nous considérons cet aspect du code de conduite tout à fait souhaitable, nous trouvons qu'il ne va pas assez loin. Un des problèmes majeurs de la situation actuelle est sans contredit au niveau de certaines cartes « premium » et « à primes » qui chargent des taux d'interchange exorbitants aux commerçants afin de financer les programmes de récompenses qui y sont rattachés.

Une des pistes de solution proposée par la coalition, tout en respectant l'esprit du code et en limitant l'intervention gouvernementale dans la situation, est de permettre aux marchands de discriminer des cartes appartenant à un même réseau.

Bien que nous comprenions qu'un minimum de collégialité à même un réseau est nécessaire, nous croyons que cette pratique permettrait aux marchands de conserver un certain contrôle de leurs coûts en refusant les cartes qu'ils considèrent trop dispendieuses. Évidemment, cette pratique serait assortie d'une politique d'affichage obligatoire, explicitée au point 7.

Cela viendrait également régler une partie de la problématique de l'absence de concurrence entre les deux grands réseaux de crédit canadiens en forçant la concurrence entre les cartes d'un même réseau. Du même coup, nous croyons que les grands réseaux de paiement électronique se mettront enfin à offrir des produits attrayants pour le consommateur et pour le commerçant, contrairement à ce qui est actuellement proposé.

C'est pourquoi nous recommandons que soit ajoutée au point 4 du code, la possibilité pour un marchand de discriminer des cartes appartenant à un même réseau.

5. Les commerçants seront autorisés à accorder des rabais pour différents modes de paiement (p. ex.: en espèces, par carte de débit, par carte de crédit). Les commerçants auront aussi la possibilité de pratiquer des rabais différents selon la marque.

Cette mesure est intéressante puisqu'elle peut permettre aux commerçants d'encourager l'utilisation de certains modes de paiement plus avantageux, mais elle s'avère selon nous toujours incomplète.

D'abord, comme réclamé dans nos commentaires au point 4, il doit être possible de discriminer les cartes d'un même réseau et donc d'offrir de plus gros rabais aux cartes moins coûteuses pour un commerçant. Il ne faudrait pas qu'il y ait de restrictions aux différentes formes que pourrait prendre le rabais au consommateur, que ce soit par un rabais appliqué sur la facture, en argent comptant, par un système de points ou un autre système de récompense. L'application efficace d'une politique de rabais va de pair avec une amélioration marquée de l'identification des produits de débit. Nos demandes à cet effet seront mieux exposées au point 7.

Si l'on autorise les rabais, il faut également permettre sa contrepartie, soit la surcharge des frais au consommateur. Pour beaucoup de commerçants, une politique de rabais est périlleuse puisqu'elle viendrait gruger leur faible marge de profit (stations d'essence, dépanneurs, épiceries de quartier, etc.). La surcharge est une solution bien plus simple et bien qu'elle rebute les consommateurs inconscients des coûts réels de leurs cartes en plastique, cette approche aurait l'avantage de valoriser la transparence du système. Bien sûr, les commerces qui choisiraient d'appliquer la surcharge devraient l'afficher clairement à leur caisse, suivant un affichage normalisé. La surcharge devrait également être clairement indiquée sur la facture.

L'objectif de la coalition est de donner des outils aux commerçants pour s'assurer de limiter les augmentations des coûts liés au paiement électronique. La concurrence et la situation particulière de chaque commerçant lui permettront de choisir librement la méthode qu'il considère la plus profitable. Tant les rabais que les surcharges peuvent avoir des effets pervers qui rebutent certains individus ou types de commerçants, mais tous doivent pouvoir appliquer le modèle le moins préjudiciable à leur commerce, que ce

soit une forme de rabais, de surcharge ou encore de laisser toute la latitude de choix aux consommateurs.

6. Les commerçants peuvent décider s'ils accepteront plusieurs formes de paiement par carte de débit. Dans ce cas, ils peuvent choisir l'option la moins coûteuse sur les opérations faites à l'aide de cartes de débit mixtes.

Bien que la proposition que le gouvernement fait sur l'aspect de l'acheminement prioritaire (*priority routing*) soit en ligne avec les orientations de la coalition, elle ne va pas assez loin et ne permet pas une couverture suffisante pour le commerçant. La coalition réclame que la problématique de l'acheminement prioritaire soit beaucoup mieux encadrée et définie dans le code en raison des répercussions que cette pratique a sur la facturation des commerçants.

La coalition recommande que le choix de l'acheminement prioritaire puisse autant se faire en refusant certains réseaux qu'en hiérarchisant les réseaux acceptés. Évidemment, la procédure de hiérarchisation ou de blocage de certains réseaux doit être faite de la façon la plus simple possible, soit en ayant affaire directement avec un préposé au service à la clientèle de l'acquéreur ou à même le terminal. Nous désirons souligner que la possibilité de modifier l'ordre ou l'acceptation des réseaux de transactions électroniques ne devrait pas être assujettie à une limite afin d'offrir la latitude aux commerçants de modifier à leur guise leurs préférences, et afin de permettre l'élargissement du cadre du marché en forçant les grands réseaux à rester compétitifs à tout moment.

Nous considérons que cette possibilité devra être offerte le plus rapidement possible aux commerçants en raison de l'entrée actuelle sur le marché du débit de nouveaux joueurs.

À cet effet, nous tenons à rappeler notre inquiétude quant au changement de statut de l'Association Interac. Nous croyons que le statut de cette organisation se doit de demeurer à but non lucratif afin d'offrir le service de paiement par débit au plus bas coût possible. Dans le cas où l'Association Interac demeure sans but lucratif, nous désirons soulever notre appréhension quant au risque de *dumping* de la part des nouveaux joueurs, afin de se tailler une place dans le marché. Nous considérons qu'il serait

difficilement justifiable d'offrir une tarification plus basse que celle actuellement offerte par l'Association Interac. La disparition d'Interac dans sa forme actuelle dans le contexte de l'arrivée de Visa et MasterCard dans le marché du débit réduirait la compétitivité qui doit, à notre point de vue, nécessairement exister dans ce secteur afin d'éviter l'établissement d'un duopole comme nous retrouvons actuellement dans le secteur du crédit.

7. *Sur les cartes mixtes, les marques des réseaux sont également mises en valeur.*

Nous considérons que l'affichage clair de l'appartenance d'une carte à un réseau est un minimum auquel les réseaux de transactions électroniques doivent se plier. Nous considérons toutefois que la proposition du gouvernement est limitative en n'obligeant que les cartes mixtes à être identifiées. Nous pensons que toute carte, mixte ou non, doit afficher clairement ses couleurs afin que le commerçant soit toujours au courant de quel type de produit il accepte.

Dans le cas des cartes mixtes, nous considérons que l'ordre d'acheminement prioritaire de la carte devrait également être mis en évidence à l'aide des logos des réseaux placés dans leur ordre d'acheminement de gauche à droite.

La question de l'affichage doit également être amenée plus loin. Étant donné qu'une des problématiques actuelles se trouve au niveau de quelques cartes qui exigent des taux d'interchange faramineux et que, plus souvent qu'autrement, ces dernières sont des cartes « premium » ou « à récompenses », nous considérons que cette propriété se doit d'être affichée sur la carte même. Cet affichage pourrait se faire à l'aide d'un logo normalisé qui serait mis à la suite de l'identification du ou des réseaux d'appartenance de ladite carte. Cette propriété, combinée à la proposition d'autoriser les marchands à discriminer des cartes d'un même réseau, permettrait au commerçant d'effectuer un choix quant à l'admissibilité de ces cartes « à récompenses » comme moyen de paiement dans son établissement.

Encore ici, nous croyons que l'établissement de cette règle à même le code forcerait un retour à l'équilibre dans le marché en offrant des produits à des taux compétitifs autant

pour les commerçants que pour les consommateurs. De plus, le fait d'autoriser les marchands à refuser ce type de carte et aux réseaux à identifier ces cartes sensibiliserait davantage les consommateurs quant au financement des primes et le coût latent de ces cartes envers les commerçants.

8. *Une carte de paiement ne peut pas être employée à la fois comme carte de débit et carte de crédit.*

Afin d'éviter la confusion chez les marchands, nous croyons que la proposition d'empêcher des cartes à double vocation est complètement justifiée et va dans le sens des revendications de transparence et de clarté des marchands et des consommateurs.

9. *Seuls les consommateurs qui en font la demande ou qui donnent leur consentement peuvent recevoir une carte de crédit privilège. En outre, les cartes privilèges ne doivent être accordées qu'à un groupe bien précis de détenteurs de cartes.*

La problématique de l'offre en constante croissance des cartes de crédit privilèges est un problème important de l'état actuel du marché. La question de l'offre de ce type de carte qui, incidemment, est généralement la plus coûteuse pour les marchands, influe grandement sur la facture de ces derniers.

Bien que, dans l'esprit du code, nous nous accommodons de la proposition de revenir à l'essence de ce type de cartes en limitant l'offre à des groupes bien précis, le gouvernement doit être sensibilisé aux questions de financement reliées à ce type de cartes et de l'offre massive aux consommateurs. Les points, les cadeaux et les bonis qu'offre ce type de produits doivent évidemment être financés. Le problème est que ce financement se fait au détriment du commerçant, via les taux d'interchange de ces cartes. Cette pratique, liée au fait qu'un commerçant se doit contractuellement d'accepter l'ensemble des cartes d'un réseau, fait en sorte qu'il est contraint de financer ce produit, et ce, peu importe le déboursé nécessaire. Nous considérons cette pratique déloyale. De plus, les primes que les commerçants financent sont parfois en compétition avec leur propre offre de service, sans compter que plus souvent qu'autrement, ils ne peuvent même pas considérer cette dépense comme un investissement étant donné que ces primes sont dirigées dans des établissements ciblés.

Également, la question de l'offre de ce type de cartes est tout à fait pertinente dans le contexte de la récente crise économique et du surendettement croissant chez de plus en plus de consommateurs. Le gouvernement devrait se questionner quant à l'usage d'incitatifs et de privilèges financiers liés à une carte de crédit, qui encouragent les consommateurs à utiliser davantage leur carte alors qu'ils n'en n'ont pas nécessairement les moyens. Avec ce type de primes et de récompenses, la carte de crédit est devenue, au fil du temps, un outil de financement alors qu'elle devrait être un outil de paiement, comme l'argent comptant.

Nous considérons que cette question est essentielle dans la poursuite d'une croissance économique réelle, appuyée sur de bonnes bases et non pas artificielle en étant appuyée sur le crédit. C'est pourquoi nous recommandons d'inclure dans le code une limitation plus sévère de l'offre de ces cartes, étant donné qu'elles représentent un problème majeur pour les commerçants et les consommateurs.

BONIFICATION DU CODE DE CONDUITE : TARIFICATION

10. Limitation des taux pouvant être chargés aux commerçants pour une transaction donnée

Avec les années, le taux fixe qui était proposé aux commerçants qui adhéraient au paiement électronique a graduellement été remplacé par une grille à taux multiples (6-8) variant en fonction du type de carte et du mode de transaction utilisés, encourageant des coûts d'opération accrus pour les commerçants. Pourtant, la justification du niveau des taux chargés aux commerçants pour l'acceptation des différentes cartes de crédit est loin d'être faite. Une transaction de 100 \$ n'est pas majorée lorsqu'un consommateur achète avec une carte à primes, c'est le commerçant qui en assume les coûts supérieurs.

L'introduction accélérée des cartes à primes aux taux excessifs (bien supérieurs aux taux de base) sont la principale cause des hausses de coûts qu'absorbent les commerçants. Rien, dans le code qui nous a été proposé, n'empêche les compagnies de crédit, les émetteurs, puis les acquéreurs à aller successivement chercher davantage dans les poches des détaillants pour financer de nouveaux produits plus alléchants pour les consommateurs. Il est impératif de limiter cette spirale inflationniste du système du crédit qui ne crée aucune valeur ajoutée, bien au contraire elle cannibalise plutôt les options de paiement plus économiques comme Interac ou les cartes de crédit de base.

Tel que nous l'expliquions lors des consultations du Sénat et des Communes, un taux fixe pour toutes les transactions par carte de crédit est le modèle qui représenterait le mieux les coûts associés au traitement et à la sécurité des transactions par crédit.

Par contre, une telle mesure contraignante est possiblement mal adaptée à l'approche d'un code de bonnes pratiques, c'est pourquoi nous proposons une approche qui laisse place à la compétitivité. Pour la durée d'application du présent Code de conduite, nous croyons qu'il faudrait minimalement instaurer :

- Une limitation de 0,5 % entre le taux de base et le taux le plus élevé chargé aux détaillants par un acquéreur. Cette fourchette de taux pourrait également être

accompagnée d'un plafond (taux maximal pouvant être chargé aux commerçants), à un niveau jugé raisonnable par le comité de surveillance.

Nous croyons que l'application d'une fourchette de taux permis est incontournable à la crédibilité de ce code qui semblait négliger l'impact néfaste de la hausse perpétuelle des frais de cartes de crédit sur l'économie canadienne. Le gouvernement ne peut laisser les frais des commerçants grimper davantage et ainsi sanctionner invariablement la hausse du prix des produits et denrées au pays. L'occasion lui est offerte d'accroître la compétitivité et les forces du marché dans un secteur qui en a grandement besoin pour le bénéfice de tous.

COMPOSITION DU COMITÉ DE SURVEILLANCE

La composition de ce comité est, selon nous, la pièce maîtresse du code de conduite. La nomination d'un comité efficace est la clé d'un code de conduite fonctionnel et utile. C'est pourquoi, dans un but de dialogue et de transparence, la coalition recommande la création d'un comité multisectoriel entre tous les acteurs du secteur des transactions électroniques. Nous suggérons donc que le comité soit composé de représentants de marchands, de consommateurs, des réseaux de transactions électroniques et d'acquéreurs. Évidemment, nous recommandons que chacun des groupes ci-nommés, ne possède qu'un seul vote, à l'exception des marchands qui posséderaient trois votes afin de garder un équilibre entre eux et les trois autres groupes. Nous croyons sincèrement qu'une telle composition permettra à tous les acteurs de démontrer leur volonté de participer à la réalisation du code. De plus, cette formule permettra d'établir un dialogue entre les différents groupes, ce qui répond également à la première recommandation du gouvernement.

Nous croyons que la présidence de ce comité devra être conférée à un organisme public neutre et crédible, soit le Bureau de la concurrence. Évidemment, afin d'éviter la prise de position de cet organisme public, nous croyons que cette présidence ne doit pas avoir de vote, afin de garder l'équilibre du comité. La présence du Bureau de la concurrence, en plus d'assurer la bonne gestion de ce comité, permettra entre autres d'assurer sa gestion, ainsi que d'apporter des commentaires pertinents en raison de son autorité morale. De plus, le Bureau de la concurrence sera en mesure de garder un lien privilégié avec le gouvernement afin de rapporter les travaux et les problématiques du comité au gouvernement.

La coalition suggère de conférer un mandat initial de 3 ans au comité afin de s'assurer le respect et la mise en application du code de conduite. Une telle période permettra raisonnablement de voir à la réalisation du code, sans toutefois trop piéger les commerçants en cas d'échec du code. Le travail du comité se soldera par la production de rapports annuels au gouvernement afin d'observer les accomplissements réalisés dans le cadre du code de conduite. Ce rapport dressera un bilan annuel de l'état du

marché des transactions électroniques, de l'état des problématiques du code, du niveau de respect du code ainsi que les infractions observées. À la fin de la période de trois ans, le comité émettra ses recommandations quant à la poursuite du code de conduite ou à sa dissolution, en vue d'une éventuelle législation.

CONCLUSION

Nous sommes convaincus que l'adoption d'un code de conduite suivant nos recommandations et nos propositions servira l'intérêt de tous les acteurs impliqués dans le marché des transactions électroniques. De plus, les principaux objectifs visés par les modifications que nous voudrions voir apportées au code sont d'ajouter de la transparence et de rétablir l'équilibre concurrentiel du secteur des transactions électroniques. À cet effet, nous considérons que tout le monde prendra avantage à la réalisation de ces deux objectifs et nous croyons que ce code doit nécessairement être bonifié pour y arriver.

La bonne santé du système de paiement électronique est essentielle à la poursuite de la rentabilité pour des milliers d'entreprises, représentant des centaines de milliers d'emplois. Puisque la rentabilité de ces entreprises et la pérennité des emplois qu'elles représentent sont de plus en plus essentielles à la bonne santé économique du Canada, nous croyons que le code de conduite mérite les modifications que nous proposons, afin de lui assurer un futur plus brillant dans le respect de chacun.

Malgré tout, advenant un échec de cette tentative d'autorégulation, il est impératif que le gouvernement fédéral prenne ses responsabilités et encadre plus rigoureusement cette méthode de paiement, qui, rappelons-le, occupe près de 76 % de toutes les méthodes que les Canadiens utilisent. À cet effet, nous réclamons que le gouvernement continue de suivre attentivement ce dossier, et qu'il se tienne prêt à agir au besoin.

RÉSUMÉ

Synthèse des modifications apportées à la proposition de code de conduite :

1. Les réseaux de cartes de débit et de crédit et les acquéreurs feront preuve d'une plus grande transparence et d'une meilleure communication face aux commerçants.

À cet effet, ils devront utiliser une méthode de facturation normalisée qui devra, pour chaque type de carte accepté, détailler la quantité d'utilisation, le volume d'achat total, son taux ou son tarif unitaire d'utilisation ainsi que le sous-total. Le taux ou le tarif unitaire d'utilisation devra inclure l'ensemble des frais. Le taux d'utilisation ajouté par l'acquéreur devra être mis en évidence sur la facture. Ce taux devra être le même pour toutes les transactions d'un même service (débit ou crédit). Seuls les frais statutaires (location du terminal, frais d'abonnement mensuel, etc.) pourront être ajoutés à la facturation.

De plus, les acquéreurs devront mettre à la disposition des commerçants une plateforme Web sécurisée leur permettant de consulter le détail de la facturation des 12 derniers mois, en plus d'offrir un sommaire du mois courant. Les réseaux de transactions électroniques devront également justifier leurs modifications tarifaires à l'aide d'un communiqué disponible sur le site Web corporatif ainsi que sous la forme d'un bulletin courriel. De plus, les réseaux de transactions électroniques devront mettre en ligne l'ensemble des taux d'interchange possibles pour les cartes dont ils ont la responsabilité.

2. Les commerçants recevront un préavis d'au moins 90 jours les informant de toute modification des frais relatifs aux transactions par cartes de crédit et de débit. Il pourra y avoir au maximum une seule modification des frais relatifs aux transactions par cartes de crédit et de débit par année.
3. À la suite d'un avis de modification des frais, les commerçants auront la possibilité d'annuler leur contrat sans pénalité.
4. Les commerçants qui acceptent les cartes de crédit comme mode de paiement ne seront pas obligés d'accepter les cartes de débit d'un même réseau de paiement, et vice versa. De plus, il sera possible pour les commerçants de refuser des cartes d'un réseau auquel ils appartiennent.
5. Les commerçants seront autorisés à accorder des rabais ou à charger des frais pour différents modes de paiement (p. ex.: en espèces, par carte de débit, par carte de crédit). Les commerçants auront aussi la possibilité de pratiquer des rabais ou charger des frais différents selon la marque et le type de carte. Les commerçants

pourront également offrir des bonis (système de points, coupons de tirage, primes ou cadeaux) afin de favoriser certaines méthodes de paiement.

6. Les commerçants peuvent décider s'ils accepteront plusieurs formes de paiement par carte de débit. Dans ce cas, ils peuvent choisir l'option la moins coûteuse sur les opérations exécutées à l'aide de cartes de débit mixtes. Le commerçant, sans nécessairement bloquer un réseau, pourra facilement hiérarchiser ses préférences quant à l'acheminement des transactions des cartes de débit mixtes.
7. Sur les cartes de débit ou de crédit, les marques des réseaux sont également mises en valeur. Pour les cartes mixtes, les marques sont affichées de gauche à droite selon leur ordre d'acheminement prioritaire. Dans le cas des cartes « à primes » ou pour toute carte qui récompense la quantité d'achats ou le volume d'achat effectué avec la carte, un logo normalisé « boni » devra être affiché à la suite des logos des marques.
8. Une carte de paiement ne peut pas être employée à la fois comme carte de débit et carte de crédit.
9. Seuls les consommateurs qui en font la demande ou qui donnent leur consentement peuvent recevoir une carte de crédit privilège. En outre, les cartes privilèges ne doivent être accordées qu'à un groupe bien précis de détenteurs de cartes.

Bonification au code de conduite :

10. Tous les taux chargés par un acquéreur aux commerçants devront être compris dans une fourchette de 0,5 % entre le taux de base et le taux le plus élevé chargé aux détaillants. Cette fourchette pourrait également être accompagnée d'un plafond raisonnable jugé par le comité de surveillance.

Composition et mandat du comité de surveillance :

Pour les trois prochaines années, un comité de surveillance du code de conduite sera mis en place afin de rapporter annuellement au gouvernement la mise en place du code, son niveau de suivi et toutes problématiques rencontrées dans son application. Le comité sera géré et présidé de façon neutre par le Bureau de la concurrence du Canada et sera composé d'un représentant des réseaux de transactions électroniques, d'un représentant des acquéreurs, d'un représentant des consommateurs et de trois représentants des commerçants.

ANNEXE 1

Association des détaillants en alimentation du Québec

Fondée en 1955, l'Association des détaillants en alimentation du Québec (ADA) est la seule association qui représente l'ensemble des détaillants en alimentation propriétaires du Québec. Sa mission est de défendre et représenter les intérêts professionnels, sociopolitiques et économiques des quelque 9 000 détaillants en alimentation, quels que soient leur bannière et le type de surface qu'ils opèrent.

Association des hôteliers du Québec

Fondée en 1949, l'Association des hôteliers du Québec (AHQ) a pour mission de représenter et défendre les intérêts de ses membres en plus de leur offrir des services et avantages concurrentiels. L'AHQ est, de plus, l'association sectorielle représentant le milieu hôtelier reconnue par le gouvernement du Québec; elle est consultée, à ce titre, dans plusieurs dossiers.

L'AHQ compte dans ses rangs plus de 550 établissements hôteliers de tous types, des grandes chaînes au saisonnier. L'hébergement dans les hôtels et motels représente 40 % des recettes touristiques du Québec soit 2,6 milliards (2007).

Association des marchands dépanneurs et épiciers du Québec

Fondée en 1983, l'Association des marchands dépanneurs et épiciers du Québec (AMDEQ) représente plus de 1 000 membres propriétaires de dépanneurs et d'épicerie de toutes les régions du Québec. Ses membres sont tous des marchands indépendants.

Association des restaurateurs du Québec

Fondée en 1938, l'Association des restaurateurs du Québec (ARQ) est le plus ancien et le plus important organisme à regrouper les propriétaires de restaurant et les gestionnaires de service alimentaire au Québec.

Elle compte dans ses rangs près de 4 200 membres corporatifs exploitant plus de 6 500 établissements au Québec, et ce, de toutes les catégories, dans toutes les régions. Ces entreprises ont généré, en 2008, des ventes totalisant au-delà de 4,8 milliards de dollars, soit plus de 50 % du chiffre d'affaires total de l'industrie au Québec.

Association des stations de ski du Québec

L'Association des stations de ski est un organisme sans but lucratif qui existe depuis 1979. Elle a été créée à l'instigation des propriétaires de stations de ski du Québec pour défendre les intérêts de l'industrie auprès du gouvernement, mais également faire la promotion du ski chez les jeunes clientèles. L'ASSQ représente l'ensemble des 76 stations de ski au Québec. Sa mission est de promouvoir et de défendre les intérêts de ses membres, de favoriser le développement de la relève et d'améliorer la qualité du produit.

Association des terrains de golf du Québec

L'Association des terrains de golf du Québec a vu le jour en 1990 alors que des propriétaires de terrains de golf se regroupent pour faire la promotion du golf au Québec, tout en répondant à un besoin de concertation pour mieux servir leur clientèle et de mieux satisfaire leurs aspirations communes. Aujourd'hui, l'ATGQ veut promouvoir la pratique du golf auprès de plus d'un million d'adeptes du golf au Québec dans 170 clubs ouverts au public. Elle se veut la porte-parole et le défenseur des intérêts des clubs de golf auprès des différents intervenants de l'industrie et auprès des instances gouvernementales. De plus, l'ATGQ offre une panoplie de services et de programmes à ses clubs membres, permettant à ceux-ci d'adopter les meilleures pratiques d'affaires et ainsi d'améliorer la qualité de leur offre.

Association québécoise de la quincaillerie et des matériaux de construction

L'Association québécoise de la quincaillerie et des matériaux de construction du Québec (AQMAT), fondée en 1940, représente les intérêts des marchands de ces deux secteurs d'activités qui cumulent un chiffre d'affaires de 14 milliards de dollars, 14 millions de pieds carrés de surface de vente et plus de 20 000 emplois à temps plein.

Association québécoise des indépendants du pétrole

Depuis 50 ans, l'Association québécoise des indépendants du pétrole (AQUIP) représente les entreprises pétrolières indépendantes du Québec engagées dans la distribution et l'importation des carburants, du mazout de chauffage et des lubrifiants. Les réseaux des distributeurs indépendants membres de l'AQUIP regroupent plus de 1 500 postes d'essence répartis sur l'ensemble du territoire du Québec.

Association québécoise du propane

Créée en 1959, l'Association québécoise du propane, est un organisme à but non lucratif, regroupant quelque 110 membres, dont la majorité des distributeurs de propane du Québec, ainsi que des entreprises engagées dans la production, le transport du produit. L'AQP est principalement vouée à la valorisation de l'entrepreneuriat, la promotion et le développement des intérêts de ses membres. Elle a développé en collaboration avec divers partenaires (Régie du bâtiment du Québec, Emplois Québec, Transports Canada, etc.) des programmes (formation, contrôle de la qualité, etc.) visant à assurer la sécurité des consommateurs, de ses employés et du public en général.

Conseil canadien des distributeurs en alimentation (section Québec)

Le Conseil canadien des distributeurs en alimentation (CCDA) est un organisme sans but lucratif voué à l'essor et à la promotion de l'industrie de l'alimentation au détail et des services alimentaires au Canada, tant à l'échelle provinciale qu'au niveau national.

Les membres québécois du CCDA représentent le plus important regroupement de l'industrie du commerce de l'alimentation au Québec, avec un volume total de ventes équivalant à plus de 70 % de l'ensemble des ventes de ce secteur économique au Québec et des dépenses en immobilisation de 740 millions de dollars pour l'année 2007 seulement, soit 37 % des investissements du secteur bioalimentaire.

Ainsi, avec ses 9 000 points de vente et ses 120 000 emplois à travers toutes les régions du Québec, soit près du quart des emplois du secteur bioalimentaire, l'industrie de la distribution alimentaire représente un segment vital de l'économie québécoise.

Conseil des chaînes de restaurants du Québec

Le Conseil des chaînes de restaurants du Québec (CCRQ) est une association qui regroupe les principales chaînes de restauration au Québec, c'est-à-dire environ 2 000 établissements. Le CCRQ a aussi 2 500 membres indépendants au Québec. Il est une filiale de l'Association canadienne des restaurateurs et des services alimentaires (CRFA) qui compte 34 000 membres partout au pays.

Conseil québécois du commerce de détail

Depuis plus de trente ans, le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) valorise le secteur économique du commerce de détail et développe des moyens pour favoriser l'avancement de ses membres. Le CQCD est le leader incontournable en représentant plus de 5000 établissements commerciaux, soient près de 70 % du secteur du commerce de détail au Québec.

ANNEXE 2

Extraits de facturation du service de Desjardins



Desjardins

Pour la période du 31 octobre au 30 novembre 2009 Page 2 de 3

**RELEVÉ DE COMPTE
SERVICES DE PAIEMENT DESJARDINS**

NO TVP : 
 NO TPS : 



NUMÉRO DU MARCHAND 

SOMMAIRE PAR TYPE DE CARTE

DESCRIPTION TYPE DE CARTE	TRANSACTIONS CARTES DESJARDINS			TRANSACTIONS AUTRES INSTITUTIONS			FRAIS DE COMPTE		FRAIS DE TRANSACTION	
	NR	MONTANT	TVA	NR	MONTANT	TVA	TOTAL	NR	TOTAL	
MASTERCARD	0	0,00	1,79	182	5 889,46	1,79	105,42	182	0,00	
VISA	234	12 982,18	1,79	106	2 615,31	1,79	279,20	340	0,00	
TOTAL							384,62		0,00	

SOMMAIRE DES TRANSACTIONS PAIEMENT DIRECT

DESCRIPTION	NUMÉRE DE TRANSACTIONS	MONTANT	FRAIS PAR TRANSACTION	TOTAL DES FRAIS
PAIEMENT DIRECT	793	20 441,37	0,05	39,65
TOTAL				39,65

SOMMAIRE DES FRAIS

DESCRIPTION	NUMÉRE	MONTANT	TVA FÉDÉRALE	TVA PROVINCIALE	TOTAL
ESCOMPTE VISA (ESC MIN 10,00)		279,20			279,20
ESCOMPTE MC (ESC MIN 10,00)		105,42			105,42
FRAIS DE REDRESSEMENT		0,00			0,00
LOCATION D'IMPRIMANTE	1	1,00	0,05	0,08	1,13
LOCATION DE TPV		38,00	1,90	2,99	42,89
FRAIS POUR RETROFACTURATION	1	10,00			10,00
FRAIS PAR TYPE DE CARTE		5,00			5,00
FRAIS ADMINISTRATIFS		0,00			0,00
DEPOT AUTRES INSTITUTIONS		0,00			0,00
FRAIS DE TRANSACTION PAIEMENT DIRECT	793	39,65			39,65
FRAIS RESEAUX DE PAIEMENT VISA		9,36	0,47	0,74	10,57
FRAIS RESEAUX DE PAIEMENT MASTERCARD		3,77	0,19	0,30	4,26
TOTAL					498,12

ANNEXE 3

Exemple de facturation de Global Payments



Relevé du marchand



À titre indicatif seulement

Date du relevé 09/30/09

Page 2 / 4

No de chaîne /

No de marchand /

No de magasin /

GLOBAL PAYMENTS DIRECT INC.						
Escompte						
Description	Opérations	Montant	Mnt moyen	Taux escom	Coût opération	Mt des frais
IDP	140	0.00	0.00	0.0000	0.0700	9.80
VISA	235	27,371.73	116.48	1.6500	0.0000	451.64
VIBS	38	5,978.48	166.07	1.6500	0.0000	98.84
VINF	62	8,713.71	140.54	1.6500	0.0000	143.78
MC	91	9,728.96	106.91	1.7200	0.0000	167.34
MCBS	11	1,260.14	114.58	1.7200	0.0000	21.67
Rtr Marchandise MCBS	1	127.38	127.38	1.7200	0.0000	2.19
MCEC	40	4,979.09	124.48	1.7200	0.0000	85.64
VISA ASMTS		0.00	0.00	0.0000	0.0000	33.23
MC ASMTS		0.00	0.00	0.0000	0.0000	15.94
TOTAL						1,029.87
Autres frais						
	Opérations	Montant	Montant des frais			
IDP-NETWORK FEE/FRAIS RESEAU PDI	140	11,638.87	0.56			
V STANDARD	2	95.61	0.22			
V NON-CHIP/SANS PUCE	228	26,569.82	26.57			
V CORPORATE/V ENTREPRISE	36	5,978.48	51.41			
V PREMIUM	62	8,713.71	39.21			
MC STANDARD	1	46.00	0.12			
MC CORPORATE/MC ENTREPRISE	11	1,260.14	10.20			
MC HIGH-SPEND/MC GRANDE GONSOM	40	4,979.09	40.33			
TOTAL			168.62			
Autres frais						
Carte	Charge	Description	Numéro	Taux	Montant des frais	
	6740	COUP DE FONDS FORCES	1	10.0000	10.00	
	6822	REGLEMENT	25	.1200	3.00	
		TOTAL			13.00	
Sommaire facturation						
Description	Montant					
MONTANT DE L'ESCOMPTE	1,029.87					
ÉCHANGE	168.62					
DIVERS	13.00					

GPGB 01/05

BIBLIOGRAPHIE

Document électronique :

MINISTÈRE DES FINANCES DU CANADA. *Ébauche du code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit*, [En ligne], 2009, [http://www.fin.gc.ca/n08/data/09-109_1-fra.asp] (consulté le 19 novembre 2009).

ASSOCIATION INTERAC. Statistiques 2008, [En ligne], 2009, [<http://www.interac.ca/fr/media/stats.php>] (consulté le 5 janvier 2010).

Mémoire :

COALITION QUÉBÉCOISE CONTRE LA HAUSSE DES FRAIS DE TRANSACTION PAR CARTE DE CRÉDIT ET DE DÉBIT. *Mémoire de la coalition québécoise contre la hausse des frais de transaction par carte de crédit et de débit*, Mémoire déposé devant les séances conjointes du Comité permanent des finances et du Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie ainsi qu'au Comité sénatorial permanent des banques et du commerce, mai 2009.