

NOUVEAUX MODES DE PAIEMENT : le Canada est-il prêt?

Rapport final du projet
présenté au Bureau de la consommation
d'Industrie Canada



juin 2011

Rapport publié par :



6226 rue Saint-Hubert
Montréal (Québec) H2S 2M2

Téléphone : 514 521-6820
Sans frais : 1 888 521-6820
Télécopieur : 514 521-0736

union@consommateur.qc.ca
www.consommateur.qc.ca/union

Membres de l'Union des consommateurs

ACEF Abitibi-Témiscamingue

ACEF Amiante – Beauce – Etchemins

ACEF de l'Est de Montréal

ACEF de l'Île-Jésus

ACEF de Lanaudière

ACEF Estrie

ACEF Grand-Portage

ACEF Montérégie-est

ACEF du Nord de Montréal

ACEF Rive-Sud de Québec

ACQC

Membres individuels

Rédaction du rapport

- Sophie Roussin

Avec la collaboration

- Du Comité finances personnelles et endettement

Direction de rédaction

- Me Marcel Boucher

ISBN 978-2-923405-46-9



L'Union des consommateurs est membre de l'Organisation internationale des consommateurs (CI), une fédération regroupant 234 membres en provenance de 113 pays.

L'usage du masculin, dans ce rapport, a valeur d'épicène.

Union des consommateurs a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.

© Union des consommateurs — 2011

TABLE DES MATIERES

UNION DES CONSOMMATEURS, LA FORCE D'UN RESEAU	5
INTRODUCTION	6
CHAPITRE 1 : MISE EN CONTEXTE	8
1.1 Définitions	8
1.2 Historique	11
a) Les premières traces de monnaies	11
b) L'invention de la monnaie métallique	12
c) Le système monétaire romain	12
d) L'avènement d'autres monnaies métalliques en Europe	12
e) L'évolution de la monnaie au Canada	13
f) De la monnaie métallique à la monnaie fiduciaire	13
g) Vers les paiements électroniques	14
1.3 Portrait de la situation actuelle	14
CHAPITRE 2 : MODES DE PAIEMENT TRADITIONNELS	19
2.1 Argent comptant	20
a) Fonctionnement	20
b) Avantages/Inconvénients	21
2.2 Chèque	22
a) Fonctionnement	22
b) Avantages/Inconvénients	23
2.3 Carte de débit	24
a) Fonctionnement	24
b) Avantages/Inconvénients	27
2.4 Carte de crédit	30
a) Fonctionnement	30
b) Avantages/Inconvénients	32
2.5 Encadrement législatif	34
a) Argent comptant	35
b) Chèques	37
c) Cartes de débit	38
d) Cartes de crédit	41
e) En résumé	47
CHAPITRE 3 : NOUVEAUX MODES DE PAIEMENT	48
3.1 Les paiements sans contact	49
a) Le paiement sans contact par carte, porte-clés ou autre support	51
<i>PayPass de MasterCard</i>	51
<i>Visa payWave</i>	51
<i>Flash Interac</i>	52
b) Le paiement sans contact par téléphone mobile	56
<i>Zoompass Tag</i>	58
3.2 Les paiements à distance	62
a) Le paiement par téléphone mobile (SMS)	62
<i>RBC Mobex Paiement mobile (paiement de personne à personne)</i>	63

<i>Boku</i>	64
<i>PaymentPin</i>	64
b) Pay Pal	69
c) Zoompass	72
d) weXpay	75
3.3 Autres modes de paiement	78
a) Visa Débit	78
b) Square	80
c) Paiement biométrique	82
3.4 Encadrement législatif	89
a) L'encadrement au Canada	89
b) L'encadrement à l'étranger	93
La France	93
L'Union Européenne	94
Les États-Unis	96
CHAPITRE 4 : LE CANADA EST-IL PRET A ACCUEILLIR DE NOUVEAUX MODES DE PAIEMENT?	98
4.1 Analyse comparative des modes de paiement traditionnels et des nouveaux modes de paiement	98
a) Comparaison des avantages et inconvénients des différents modes de paiement	99
b) Comparaison des encadrements législatifs des différents modes de paiement	104
4.2 Synthèse	106
CONCLUSIONS	111
RECOMMANDATIONS	115
MEDIAGRAPHIE	118
ANNEXE 1 : FRAIS APPLICABLES – ZOOMPASS	129
ANNEXE 2 : SECURITE - ZOOMPASS	130

UNION DES CONSOMMATEURS, la force d'un réseau

L'Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe plusieurs Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels.

La mission de l'Union des consommateurs est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions de l'Union des consommateurs s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure de l'Union des consommateurs lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

L'Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques, réglementaires ou judiciaires et sur la place publique. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'alimentation et les biotechnologies, les produits et services financiers, les pratiques commerciales, ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la globalisation des marchés, l'Union des consommateurs travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger. Elle est membre de l'*Organisation internationale des consommateurs* (OI), organisme reconnu notamment par les Nations Unies.

INTRODUCTION

Le système de paiement est un ensemble d'institutions, d'instruments et de services qui facilite le transfert de valeurs pécuniaires entre les parties engagées dans une transaction. C'est l'infrastructure qui permet l'échange de biens, de services et d'avoirs financiers contre une diversité d'instruments de paiement. Un système de paiement sûr et efficace est essentiel au fonctionnement d'une économie de marché moderne et complexe.

Ministère des Finances du Canada
Examen du système de paiements
Document de travail¹

Les entreprises et sociétés des secteurs financiers et technologiques innovent sans cesse afin de proposer aux consommateurs et aux commerçants de nouveaux modes de paiement ou encore de nouvelles technologies qui permettent d'utiliser différemment des modes de paiement traditionnels: paiements par téléphones cellulaires, paiements biométriques, paiements sans contact, etc.

Ainsi, au fil des ans, se sont tranquillement diversifiés les modes de paiement : le troc a laissé place notamment au papier-monnaie, puis sont apparus les chèques, suivis des cartes de paiement... Ces dernières années, du fait notamment de l'apparition de nouvelles technologies, le système s'est emballé et les modes de paiement alternatifs se bousculent sur le marché. Parmi ces nouveaux modes de paiement commercialisés au cours des dernières années, certains ont déjà fait leur entrée au Canada tandis que d'autres la feront vraisemblablement sous peu. Tous ces nouveaux modes de paiement doivent bien sûr être convenablement encadrés en vue d'assurer que les consommateurs disposent de moyens sûrs et efficaces de payer leurs achats et leurs factures ou de transférer des fonds. Le gouvernement fédéral a d'ailleurs annoncé, en juin 2010, la création d'un Groupe de travail sur l'examen du système de paiements, chargé d'examiner l'ensemble le système de paiement canadien et de formuler des recommandations au gouvernement fédéral concernant notamment l'encadrement des paiements.

Quels sont les avantages, les inconvénients et les coûts que présentent ces nouveaux modes de paiement? Le degré de protection offert aux consommateurs qui en font usage est-il le même que pour les modes de paiement traditionnels? Les encadrements législatifs existants sont-ils adaptés aux modes de paiement à venir? Les consommateurs tireront-ils de ces nouveaux modes de paiement des avantages réels?

Notre recherche se propose de tracer un portrait des principaux modes de paiement nouvellement disponibles ou à l'essai au Canada et ailleurs en vue de les comparer avec les modes de paiement existants. Notre étude se propose également d'identifier les encadrements en place au Canada et ailleurs afin d'évaluer leur suffisance et leur efficacité face à ces nouveaux modes de paiement.

¹ Ministère des Finances du Canada, *Examen du système de paiements Document de travail*, Ottawa, Canada, Juillet 1998. [En ligne] <http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/Collection/F2-150-1998F.pdf> (Consulté le 3 août 2010).

Le premier chapitre de notre rapport propose une mise en contexte générale où sera notamment abordée l'histoire de la monnaie et des systèmes de paiements; y seront présentés un certain nombre de définitions utiles ainsi qu'un portrait des modes de paiement utilisés au Canada et de l'état actuel du système de paiements.

Le deuxième chapitre porte sur les modes de paiement traditionnels. Seront successivement traités l'argent comptant, les chèques, les cartes de débit et les cartes de crédit. Seront présentés succinctement le fonctionnement, les avantages et les inconvénients de chacun de ces modes de paiement. Le chapitre se termine par une présentation générale de l'encadrement législatif des modes de paiement traditionnels.

Le troisième chapitre présente un certain nombre de nouveaux modes de paiement, qui sont déjà disponibles sur le marché canadien ou qui devraient vraisemblablement l'être au cours des mois ou des années à venir. Le chapitre présente, à l'instar de ce qui a été présenté au chapitre 2, le fonctionnement, les avantages et inconvénients et l'encadrement de ces modes de paiement.

Le quatrième et dernier chapitre propose une comparaison entre les encadrements législatifs et les principaux avantages et inconvénients des modes de paiement traditionnels et des nouveaux modes de paiement identifiés. Une synthèse est présentée sous forme de tableau.

Les conclusions de l'étude sont suivies de recommandations.

CHAPITRE 1 : MISE EN CONTEXTE

En bref, et pour employer un vocabulaire contemporain, le destin de l'argent est de devenir numérique. C'est à cette conclusion générale qu'aboutit l'examen de la longue histoire de la monnaie, mais aussi de ses rapports attendus avec les évolutions socio-économiques à venir. Historiquement, au fil des siècles, l'argent a progressivement pris une forme plus abstraite, jusqu'à n'être qu'une représentation symbolique dissociée de toute figure matérielle déterminée.

Organisation de coopération et de développement économique
L'avenir de l'argent²

Dans le cadre de ce chapitre, nous présentons quelques définitions utiles avant de rappeler brièvement l'histoire de la monnaie. Nous établissons ensuite un portrait de l'utilisation qui est actuellement faite des différents modes de paiement.

1.1 Définitions

De façon générale, le paiement constitue le fait d'acquitter une obligation. Dans le cadre de notre étude, nous ne nous attardons qu'aux obligations qui consistent à payer une somme d'argent, ce qui, par le fait même, exclut, par exemple, le troc, pour ne nous pencher que sur les paiements comptant (argent liquide, chèque, débit, etc.) et à crédit.

Lorsque vient le temps de définir les termes et expressions liés aux paiements, un premier constat appert : il règne dans la littérature une grande confusion. En effet, certains auteurs utilisent sans distinction et arbitrairement les termes *modes de paiement*, *moyens de paiements*, *méthode de paiement*, *instruments de paiement*, etc. D'autres termes sont également utilisés : portefeuille électronique, portefeuille virtuel, porte-monnaie virtuel, etc. Le domaine dans lequel le terme est utilisé conditionnera souvent son sens.

Le code monétaire et financier français, à son article L311-3, définit ainsi les moyens de paiement : « *Sont considérés comme moyens de paiement tous les instruments qui permettent à toute personne de transférer des fonds, quel que soit le support ou le procédé technique utilisé*³ ».

² OCDE, *L'avenir de l'argent*, Paris, France, 2002, p. 7. [En ligne] <http://www.oecd.org/dataoecd/57/48/35629031.pdf> (Consulté le 15 février 2011)

³ *Code monétaire et financier*, Droit-finances.net, France, 22 septembre 2010. [En ligne] <http://droit-finances.commentcamarche.net/legifrance/60-code-monetaire-et-financier/154665/definition-des-moyens-de-paiement> (Consulté le 4 octobre 2010).

Le Grand dictionnaire terminologique de la langue française offre trois définitions des moyens de paiement, dont l'une, plus générale, est également utilisée pour définir les modes de paiement :

Moyen matériel (comptant, chèque, carte, mandat, etc.) ou procédé technique (virement de fonds, paiement en ligne, etc.) par lequel se fait un paiement⁴.

Sont ainsi considérés comme moyens ou modes de paiement l'argent comptant, les chèques, les cartes de débit, les cartes de crédit, les cartes prépayées, aussi bien que le paiement en ligne, etc.

Dans le cadre de notre étude, afin d'éviter toute confusion et étant donné que la définition des modes et moyens de paiement réfère tant à des moyens qu'à des procédés ou des instruments, nous utiliserons, pour définir tout instrument ou procédé permettant de payer, l'expression *modes de paiement* qui, à notre avis, fait moins référence à un aspect matériel et reste plus générale ; ce choix est par ailleurs subjectif.

Concernant les expressions portefeuille ou porte-monnaie électronique ou virtuel, ces termes semblent être souvent utilisés à tort (et de façon interchangeable) pour définir des concepts qu'ils ne définissent pas en réalité. Quand nous utiliserons ces termes, nous le ferons en ayant en tête les définitions qui suivent :

Le porte-monnaie virtuel est un :

Système de paiement sécurisé qui, par l'intermédiaire d'un logiciel installé directement chez le consommateur, permet de stocker de la monnaie virtuelle sur le disque dur, laquelle servira pour le règlement en ligne des achats de faible montant⁵.

Le porte-monnaie électronique est une :

Carte à montant prépayé, non personnalisée, émise par une banque ou une société, qui permet à son détenteur de régler, en argent électronique, le paiement de produits et services, et ceci de façon anonyme, sans autorisation ou signature, comme avec de l'argent comptant⁶.

Tandis que le portefeuille électronique est un :

Programme informatique qui assure la gestion du transfert de l'argent par voie électronique lors de transactions effectuées sur le réseau Internet et qui peut faire appel aux modes de paiement suivants : cartes de crédit et de débit, argent, chèques et pièces de monnaie électronique⁷.

⁴ Grand dictionnaire terminologique, *Moyens de paiement*, Office québécois de la langue française, Québec, Canada. [En ligne] http://www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r_Motclef/index800_1.asp (Consulté le 15 février 2011).

⁵ Grand dictionnaire terminologique, *Porte-monnaie virtuelle*, Office québécois de la langue française, Québec, Canada. [En ligne] http://www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r_Motclef/index800_1.asp (Consulté le 15 février 2011).

⁶ Grand dictionnaire terminologique, *Porte-monnaie électronique*, Office québécois de la langue française, Québec, Canada. [En ligne] http://www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r_Motclef/index800_1.asp (Consulté le 15 février 2011).

⁷ Grand dictionnaire terminologique, *Portefeuille électronique*, Office québécois de la langue française, Québec, Canada. [En ligne] http://www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r_Motclef/index800_1.asp (Consulté le 15 février 2011).

Bien que la littérature considère l'expression *instruments de paiement* comme synonyme à *modes et moyens de paiement*, nous utiliserons cette expression pour désigner l'instrument tangible de paiement, par exemple la carte elle-même, le doigt lui-même, dans le cadre d'un paiement biométrique, etc., référant ainsi davantage au sens commun du mot instrument.

Nous restreignons ainsi le sens que donnaient à cette expression la Banque du Canada et le ministère des Finances, en 1998, qui définissaient plus subjectivement, dans un document à l'intention du Comité consultatif sur le système de paiements, les instruments de paiement :

Les instruments de paiement véhiculent fondamentalement l'information pertinente relative au transfert d'une valeur monétaire entre une partie à une transaction et une autre. Cette information concerne, par exemple, la valeur nominale du paiement, l'identité des parties et de leurs intermédiaires, la date de la transaction et la date de valeur ou la date du règlement. Ces instruments et les systèmes qui les traitent sont généralement peu coûteux par rapport aux montants transférés par opération, inspirent une grande confiance en ce qui concerne l'authenticité des montants transférés et sont généralement acceptés comme preuves des montants reçus⁸.

Il importe de distinguer les modes de paiement et leurs instruments du système dans lequel ils s'intègrent. Le *système de paiements* est défini comme suit par le Groupe de travail sur l'examen du système de paiements mis sur pied en 2010 par le gouvernement fédéral.

Le système de paiements désigne les dispositions qui sont prises pour permettre aux consommateurs, aux entreprises et à d'autres organisations de transférer des valeurs d'une partie à une autre. Il englobe toutes les institutions, les instruments et les services qui facilitent le transfert des valeurs entre les parties à une transaction⁹.

Le Grand dictionnaire terminologique de la langue française propose une définition similaire :

Système électronique de compensation et de règlement grâce auquel les chèques et autres instruments de paiement peuvent être utilisés pour effectuer des opérations dans l'ensemble du système économique.

Note(s) :

Le système de paiements est un réseau complexe d'instruments, d'institutions et de services qui facilite le transfert de valeurs entre les parties à une transaction¹⁰.

Le glossaire de la BRI (Banque de règlements internationaux) résume parfaitement la définition du système de paiements:

Système constitué d'un ensemble d'instruments, de procédures bancaires et de systèmes interbancaires de transfert de fonds, destiné à assurer la circulation de la monnaie¹¹.

⁸ Le système de paiements au Canada : concepts et structures, Document d'information rédigé par le personnel de la Banque du Canada et du ministère des Finances à l'intention du Comité consultatif sur le système de paiements, Février 1997. [En ligne] www.bankofcanada.ca/pdf/psac1-f.pdf (Consulté le 27 juillet 2010).

⁹ Groupe de travail sur l'examen du système de paiement, FAQ, Ottawa, Canada 2010. [En ligne] <http://paymentsystemreview.ca/index.php/apprendre/faq/?lang=fr#a62> (Consulté le 20 décembre 2010).

¹⁰ Grand dictionnaire terminologique, *Système de paiements*, Office de la langue française, Québec, Canada. [En ligne] http://www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r_Motclef/index800_1.asp (Consulté le 15 février)

¹¹ Banque de règlements internationaux. Glossaire des termes utilisés pour les systèmes de paiementset de règlement. Mars 2003. [En ligne] http://www.bis.org/publ/cps00b_fr.pdf (Consulté le 20 décembre 2010).

Les différents modes de paiement sont utilisés afin de conclure une transaction. Dans toute transaction traitée par un système de paiements, certains ou l'ensemble des acteurs suivants sont impliqués :

- l'acheteur : celui qui, contre paiement, se procure un bien ou un service;
- le marchand (que nous appellerons également commerçant) : celui qui offre un bien ou un service en échange d'un paiement;
- l'émetteur (banques à charte, caisses de crédit et certains grands détaillants) : celui qui fournit à l'acheteur le mode de paiement – chèques, cartes de crédit ou de débit par exemple ;
- l'acquéreur (Moneris Solutions, Services aux commerçants TD, Groupe Desjardins, et d'autres), celui qui fournit au marchand les terminaux (de cartes de crédit et de débit) et qui transfère l'information et les fonds entre l'émetteur et le marchand (ou son institution financière);
- l'exploitant de réseau (Visa, MasterCard, Interac et d'autres) : celui qui gère et surveille le système de paiements qui assure le traitement des transactions passées entre les acheteurs, les marchands et leurs institutions financières respectives¹².

Puisque nous nous intéressons dans cette étude aux consommateurs qui agissent à titre d'acheteurs (par opposition aux entreprises agissant à ce titre), nous utiliserons le plus souvent simplement le terme consommateur lorsqu'il sera question d'un acheteur.

Maintenant qu'ont été définis les paiements, les modes de paiement, les instruments de paiement, les systèmes de paiements et les différents acteurs impliqués, nous allons tenter de comprendre comment nous sommes passés d'un système de paiements reposant essentiellement sur le troc, aux monnaies métalliques, au papier-monnaie, aux cartes de paiement puis au paiement électronique.

1.2 Historique

a) Les premières traces de monnaies

Depuis des millénaires, les hommes cherchent des moyens pour donner une valeur à leurs biens dans le but de les transiger. Avant que n'apparaisse la monnaie, le troc était le moyen privilégié. Or, si l'échange d'une vache contre 10 kilos de blé est possible, celui d'une demi-vache contre 5 kilos de blé s'avère nettement plus difficile ; la nécessité s'est vite fait sentir de trouver des moyens d'échange sous forme de petites unités de compte. L'utilité des unités de compte portables et standardisées s'est donc imposée. Ainsi sont apparues les premières traces de monnaies – soit un outil intermédiaire qui n'est plus le bien ou le service que l'on veut acquérir ou dont on veut disposer, mais qui, sans considération pour sa valeur propre, représente une valeur que l'on s'entend pour lui conférer. Outre sa divisibilité et son caractère abstrait, la monnaie présentait l'avantage de faciliter les échanges tripartites : plus besoin d'attendre, pour transiger ses biens et services, un preneur qui disposera, comme monnaie d'échange, de quelque chose dont on aura besoin. Ces premières monnaies étaient des objets usuels facilement conservables (afin d'éviter que la monnaie elle-même ne dépérisse) : sel,

¹² Comité sénatorial permanent des banques et du commerce, *Les systèmes de cartes de crédit et de cartes de débit au Canada : transparence, pondération et choix*, Rapport du Comité sénatorial permanent des banques et du commerce, Ottawa, Canada, Juin 2009. [En ligne] <http://www.parl.gc.ca/40/2/parlbus/commbus/senate/com-f/bank-f/rep-f/rep04Jun09-f.pdf> (Consulté le 12 octobre 2010).

coquillages, etc. C'est ainsi que, il y a plus de 3000 ans, les Chinois utilisaient le cauri, un coquillage, comme réserve de valeur. Au 14^e siècle, les Aztèques utilisaient la fève de cacao comme moyen d'échange. Le mode de paiement était simple : la remise physique du bien qui constituait la monnaie en échange du bien ou du service que l'on souhaitait acquérir.

b) L'invention de la monnaie métallique

On situe l'apparition des premières pièces de monnaie métalliques entre 610 et 560 av. J.-C., au cours du règne du roi Alyatte, en Lydie. Les premières pièces provenaient d'ateliers situés dans la ville de Sardes. Au VI^e siècle avant J.-C., le roi Crésus fonda un système de monnaie bimétalliste rendu possible grâce aux progrès dans le domaine de la métallurgie, qui permirent de séparer l'or et l'argent¹³. Dans la Grèce antique, ce sont surtout les pièces d'or et d'argent qui servaient de monnaie. Rapidement, ces pièces de monnaie métalliques se sont répandues sur tout le pourtour méditerranéen, facilitant les échanges commerciaux.

c) Le système monétaire romain

Au III^e siècle avant J.-C., à Rome, le premier atelier monétaire entra en activité ; on y produisait les sesterces. Au début de l'ère chrétienne, Auguste réorganisa le système sur le principe du trimétallisme (or, argent, bronze). Avec l'essor de l'Empire romain, les pièces romaines remplacèrent les pièces grecques dans les échanges entre nations. Or, l'instabilité politique et la disgrâce de l'Empire entraînèrent une dégradation de la monnaie et l'effondrement des monnaies d'argent et de bronze. Pour contrer le phénomène, Constantin 1^{er} imposa, au IV^e siècle, le monométallisme et mit en circulation une nouvelle pièce d'or, le *solidus*. Malgré la chute de l'Empire romain d'Occident, cette monnaie continua de circuler pendant près d'un millénaire.

La première devise internationale est apparue à Vienne. Sous son règne, l'impératrice Marie-Thérèse fit frapper à son effigie un *thaler* en or. Le thaler de Marie-Thérèse (*Marie Theresien Thaler* ou MTT) fut utilisé dans toutes les colonies d'Amérique et d'Afrique. Son utilisation par les propriétaires de plantations d'Amérique du Nord comme première devise monétaire en ferait l'ancêtre du dollar américain.

d) L'avènement d'autres monnaies métalliques en Europe

Plusieurs années plus tard, lorsque la Grande-Bretagne s'imposa à son tour comme une puissance tant économique que militaire, ses pièces de monnaie furent acceptées partout en Europe.

Ainsi, les pièces de monnaie des diverses puissances ont été à tour de rôle, selon la puissance relative des États émetteurs, acceptées de façon privilégiée par les autres pays : pièces grecques, romaines, anglaises et, aujourd'hui, américaines.

¹³ Les premières pièces de monnaie étaient constituées d'électrum (un alliage naturel d'or et d'argent extrait du fleuve Pactole). Or, l'électrum posait un problème, puisque la combinaison de cet alliage naturel était instable; certaines pièces contenaient 55 % d'or tandis que d'autres n'en contenaient que 31 %. Les progrès de la métallurgie (séparation de l'or et de l'argent) permirent la confection de pièces d'or et d'argent pur. J.-L. Bailly, Collectif, *Économie monétaire et financière*, Boréal, Montréal, Canada, 2006. [En ligne] http://books.google.ca/books?id=lpc110sla28C&pg=PT16&lpg=PT16&dq=roi+cresus+m%C3%A9tallurgie+monnaie&source=bl&ots=NUgMhlwch2&sig=5HSxQhufSyGaFjsEQML-CNJHhpc&hl=fr&ei=1bJvTfSED4jrgQeRvt24AQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=5&ved=0CDAQ6AEwBA#v=onepage&q&f=false (Consulté le 25 octobre 2010).

e) L'évolution de la monnaie au Canada

Les premiers colons européens qui s'installèrent au Canada se servirent d'abord de monnaie-marchandise, comme la fourrure de castor. Les peuples autochtones présents sur le territoire avant l'arrivée des Européens utilisaient également des monnaies-marchandises, dont des coquillages qu'ils enfilèrent tel des perles. Au fil du temps, du fait du développement du nouveau pays et de l'accroissement du nombre d'établissements, des formes de monnaies qui étaient devenues en Europe plus traditionnelles en vinrent à être utilisées dans la colonie, dont, notamment, les monnaies de certaines nations d'où provenaient les explorateurs : France, Grande-Bretagne, Espagne et Portugal. Aux endroits où la France avait une plus grande influence, sa monnaie était davantage utilisée.

Or, les Français au Canada se retrouvèrent à court de pièces françaises, notamment du fait que la mère-patrie exigeait que les paiements de la colonie soient faits en pièces (or et argent), ce qui avait pour effet d'épuiser les réserves de la colonie. Ainsi, vers 1685, du fait de l'épuisement des réserves de monnaies, les colons français inventèrent, afin de permettre les échanges entre personnes, la monnaie-carte à jouer. Il s'agit là du premier exemple de monnaie papier au Canada.

Devenue, en 1729, la monnaie-carte, elle continua d'être utilisée jusqu'à la chute de la Nouvelle-France. Par la suite, les colons anglais commencèrent à la refuser ; or, lorsqu'une monnaie n'est pas acceptée partout, elle perd naturellement une bonne partie de son utilité et, de ce fait, de sa valeur. À l'aube du développement économique du pays, il y avait de nombreuses monnaies en circulation (on vit même des boutons aplatis faire office de pièces de monnaie) ; cela entraîna une certaine confusion chez les gens, qui ne savaient plus lesquelles accepter. Afin de normaliser la situation, on adopta dans le Bas-Canada, au début des années 1800, une loi qui autorisa les banques à émettre des jetons de cuivre. On espérait, par le biais de la mise en circulation de cette nouvelle monnaie, réduire la confusion ; or, il était nécessaire pour cela que les gens aient confiance dans le système bancaire, puisque la seule valeur des pièces était celle que l'on s'entendait pour lui donner et que le système bancaire garantissait.

Après l'échec de l'établissement d'une première banque, la *Banque du Canada*, en 1790, une autre, la *Montreal Bank*, vit le jour en 1817 et fut bien acceptée. Au fur et à mesure que se s'établissaient les banques, l'usage de la monnaie papier accrut : les gens s'habituèrent en effet à l'idée qu'un bout de papier puisse tenir sa valeur de ce qu'il permettait de se procurer plutôt que de sa valeur intrinsèque, et cela puisqu'ils savaient que les billets étaient échangeables contre de l'or ou de l'argent auprès des banques qui les avaient émis.

f) De la monnaie métallique à la monnaie fiduciaire

C'est donc au 19^e siècle que sont apparues la monnaie fiduciaire¹⁴ et la monnaie scripturale¹⁵. En effet, avec la création des banques, au Canada comme ailleurs, l'usage de la monnaie de

¹⁴ Instrument de paiement en papier créé et émis par une Banque centrale. Les billets de banque constituent la monnaie fiduciaire, c'est-à-dire la monnaie acceptée par les agents économiques sur la base de la confiance qu'ils ont envers l'émetteur. On parle également de papier-monnaie. Grand dictionnaire terminologique, Office québécois de la langue française, Québec, Canada.2010. [En ligne] http://www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r_Motclef/index800_1.asp (Consulté le 25 août 2010).

¹⁵ Monnaie créée par les banques permettant d'assurer les règlements entre débiteurs et créanciers par la passation d'écritures comptables. Aucun support ne matérialise la monnaie scripturale. Cette monnaie correspond aux comptes courants bancaires créditeurs, les comptes de dépôt à vue et les chèques. Grand dictionnaire terminologique, Office

papier se répandit, les banques émettant des billets de papier semblables à ceux que l'on connaît aujourd'hui. Les développements sont nombreux entre les premières monnaies de papier émises par différentes banques et les billets que nous connaissons aujourd'hui, mais dans le cadre de ce travail nous nous contenterons de souligner qu'en raison de la stabilité du système financier à l'heure actuelle, la monnaie fiduciaire est désormais communément acceptée. Progressivement, l'acceptation de la monnaie fiduciaire a permis l'acceptation des chèques et, plus généralement, de la monnaie scripturale, qui permet les transactions sans l'échange traditionnel d'une pièce ou d'un billet, soit un effet de monnaie fiduciaire, symbolisant la valeur de la transaction.

g) Vers les paiements électroniques

L'avancement des technologies a ensuite permis l'apparition des paiements électroniques vers les années 70. Ainsi sont arrivées les cartes de débit, qui permettent aux gens d'accéder directement à leurs comptes bancaires sans avoir à utiliser l'intermédiaire que représentaient le chèque, les pièces ou les billets. Se sont également plus largement répandues les cartes de crédit, qui permettent aux gens d'accéder à une ligne de crédit et introduisent une tierce partie dans le système de paiements. En effet, le commerçant est payé immédiatement par un tiers qui, lui, accepte de se faire payer plus tard par le consommateur. Puis, des portefeuilles électroniques tels que *Pay Pal* ont fait leur apparition.

Depuis quelques années, le système de paiements s'est emballé et de nouveaux modes de paiement tentent de prendre des parts de marchés aux modes de paiement désormais traditionnels tels que l'argent comptant, les chèques, les cartes de débit et les cartes de crédit, alors que ces modes de paiement traditionnels développent à leur tour de nouveaux outils pour permettre ou faciliter l'accès.

1.3 Portrait de la situation actuelle

En 2010, l'Association des banquiers canadiens (ABC) a recueilli un certain nombre de données statistiques établies par diverses organisations (Agence de la consommation en matière financière du Canada, Statistiques Canada), qui permettent de dresser un portrait général de l'utilisation des principaux modes de paiement au pays.

Pour ce qui est du taux de pénétration de certains outils :

96 % des Canadiens âgés de 18 ans et plus possèdent un compte d'épargne, un compte de chèques ou un autre type de compte auprès d'une institution financière, qu'ils peuvent utiliser pour libeller un chèque, payer des factures ou transférer de l'argent sans devoir manier des billets de banque.

94 % des Canadiens ont une carte de débit qu'ils utilisent aux points de vente ou aux GAB pour effectuer des transactions.

82 % des ménages canadiens détiennent au moins une des principales cartes de crédit¹⁶.

Ces données illustrent la part de marché importante qu'accaparent les cartes de paiement (crédit et débit), qui sont actuellement les modes de paiement privilégiés des Canadiens.

Un sondage mené au printemps 2010 par l'Union des consommateurs auprès d'environ 1000 répondants tend à confirmer ces données. Outre qu'il confirme la popularité des cartes de crédit auprès des consommateurs, notre sondage, qui tentait de détailler de façon plus précise les types d'utilisation, indique que les cartes de crédit sont utilisées plus régulièrement que les cartes de débit, sauf à l'épicerie et, dans une moindre mesure, à la pharmacie. Notre sondage a aussi indiqué que les consommateurs semblent aujourd'hui préférer largement le paiement électronique au paiement comptant¹⁷.

En 2009, une étude réalisée par la Banque du Canada, qui a expédié 6900 questionnaires aux Canadiens, a permis de préciser un certain nombre de données relativement à l'utilisation de l'argent comptant, des cartes de débit et des cartes de crédit. Les données pertinentes extraites de ce sondage sont présentées dans les tableaux 1 et 2.

Le tableau 1 compare, en termes de volume et de valeur de transactions, le paiement comptant, le paiement par carte débit et celui par carte de crédit. Alors que le volume de transactions payées comptant est le plus élevé, les paiements par carte de crédit sont ceux dont la valeur est la plus élevée, le paiement en argent comptant étant utilisé pour les achats de moins grande valeur. Le tableau 2 illustre la courbe de cette dernière tendance : plus les montants en jeu sont élevés, plus les gens délaissent le paiement comptant, utilisant plutôt leurs cartes de débit ou de crédit. Les chèques ne font pas partie des paiements qui étaient à l'étude, vraisemblablement parce que leur utilisation est en baisse constante : « En fait, les Canadiens font moins de chèques que jamais auparavant. Selon l'Association canadienne des paiements, en 1990, 86 % des transactions étaient constituées d'articles papier, alors qu'en 2005, elles ne représentaient que 23 %¹⁸. » Il faut admettre que les cartes de débit, dans les limites qu'imposent les émetteurs aux montants qui sont disponibles par ce biais, et du fait de la plus grande sécurité que cet instrument offre aux commerçants comparativement aux chèques, remplacent avantageusement ce mode de paiement. Cinq ans plus tard, avec un taux de pénétration des cartes de débit qui atteint 94 %, avec, en outre, la popularité d'Internet et des paiements électroniques, la proportion de paiements faite par chèque va vraisemblablement diminuer encore davantage. Le paiement par chèque, quoiqu'en baisse constante, a toujours cours au Canada – d'autres pays envisagent d'y mettre un terme :

Les Britanniques, eux, vont devoir apprendre à s'en passer. Les chèques disparaîtront dans moins de 10 ans, a décidé hier le Payments Council, un organisme composé essentiellement de banques. Après octobre 2018, ce mode de paiement ne sera plus accepté¹⁹.

¹⁶ Association des banquiers canadiens, *Mémoire présenté au Groupe de travail sur l'examen du système de paiement*, Canada, 15 septembre 2010. [En ligne] http://www.cba.ca/fr/component/content/publication/67-submission-reports-and-letters#y_2010 (Consulté le 3 octobre 2010).

¹⁷ Union des consommateurs, *Sondages sur les modes de paiement*, Montréal, Canada, 15 mars 2010. [En ligne] <http://www.consommateur.qc.ca/union-des-consommateurs/?p=348> (Consulté le 25 septembre 2010).

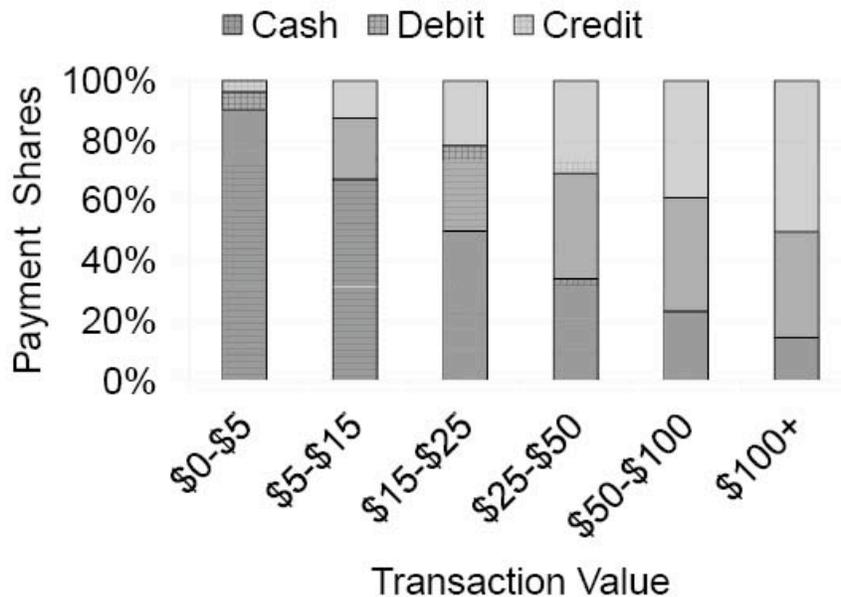
¹⁸ Association des banquiers canadiens, *Conseil du mois en matière de prévention de la fraude*, Canada, juin 2007. [En ligne] http://www.cba.ca/tips/fr/content/consumer/tips/June_FR_07.html (Consulté le 5 octobre 2010).

¹⁹ Ariane Krol, *Le chèque, cette espèce en voie d'extinction*, Cyberpresse, Québec, Canada, 17 décembre 2009. [En ligne] <http://blogs.cyberpresse.ca/edito/2009/12/17/le-cheque-cette-espece-en-voie-dextinction/> (Consulté le 4 octobre 2010).

TABLEAU 1
Utilisation des modes de paiement en termes de volume et de valeur (2009)²⁰

	From diaries	
	Volume	Value
Cash	54%	23%
Debit cards	24%	32%
Credit cards	21%	42%

TABLEAU 2
Utilisation des différents modes de paiement selon le montant de l'achat (2009)²¹

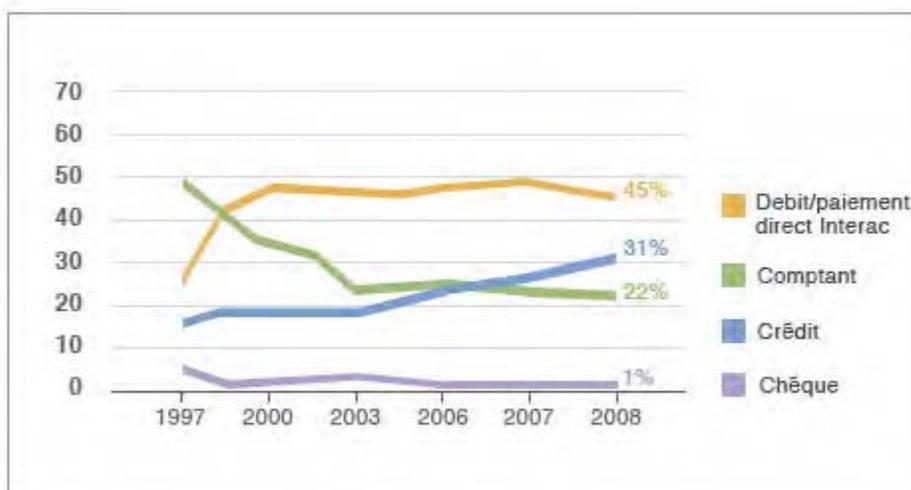


²⁰ Rene Pelegero, Who is driving change in payments?, Banque du Canada, Ottawa, Canada, 17 juin 2010. [En ligne] http://www.cdnpay.ca/conference/pdf/english/driving_change.pdf (Consulté le 30 août 2010).

²¹ Rene Pelegero, Who is driving change in payments? Banque du Canada, Ottawa, Canada, 17 juin 2010. [En ligne] http://www.cdnpay.ca/conference/pdf/english/driving_change.pdf (Consulté le 30 août 2010).

Le tableau 3 présente une évolution de l'utilisation des différents modes de paiement par des détenteurs de cartes de guichet depuis 1997. Si les taux d'utilisation respectifs du comptant et de la carte guichet se sont rapidement inversés, la proportion semble maintenant relativement stabilisée, leur utilisation combinée représentant 67 % des paiements.

TABLEAU 3
Modes de paiement favorisés par des détenteurs de cartes de guichets (1997-2008)²²



Lorsqu'il est question de commerce électronique, les cartes de crédit sont par contre largement en avance comparativement à tous autres modes de paiement :

La méthode de paiement la plus couramment utilisée pour acheter un article en ligne est la carte de crédit. Il s'agit du moyen le plus simple à utiliser pour les clients et le plus rapide pour transférer des fonds sur votre compte²³.

En résumé : à l'heure actuelle, les cartes de paiement sont largement répandues ; plus de 80 % des ménages canadiens ont une carte de crédit ; le paiement en argent comptant est toujours utilisé, et ce, particulièrement afin de défrayer des achats de faible montant. Le chèque est pour sa part en voie de disparition.

Cette description de l'univers des modes de paiement au pays, sans être fautive, n'est pas tout à fait exacte ; elle reflète en fait un univers qui date passablement et qui se rapproche davantage (cartes de débit en sus) de la situation qui prévalait dans les années 1970 ; une foule de nouveaux modes de paiement ont pourtant fait depuis leur apparition. Le tableau 4 présente une comparaison des modes de paiement utilisés dans les années 1970 avec ceux qui sont utilisés aujourd'hui. On notera au passage, outre cette diversification des modes de paiement, celle des canaux de vente et celle des types de comptes proposés au consommateur.

²² Interac, *Statistiques Interac*, Toronto, Canada, 2009. [En ligne] <http://www.interac.ca/fr/media/stats.php> (Consulté le 15 décembre 2010).

²³ Microsoft Corporation, *Premiers pas dans le monde du commerce électronique*, 2011. [En ligne] <http://office.microsoft.com/fr-ch/frontpage-help/premiers-pas-dans-le-monde-du-commerce-electronique-HA001162224.aspx> (Consulté le 15 mars 2011).

TABLEAU 4
Options de paiement des consommateurs
dans les années 1970 par rapport aux années 2010²⁴

Axe	Années 1970	Années 2010
Canaux	Point de vente Succursale	Point de vente Succursale Web Télépaiement Cellulaire
Mode de paiement	Espèces Carte de crédit à bande magnétique Chèque papier Virement télégraphique	Espèces Cartes de crédit/débit à puce Chèque papier Virement télégraphique Porte-clé Carte sans contact Biométrie Téléphone cellulaire Porte-jeton électronique
Types	Comptes de dépôts	Paiement au préalable (cartes prépayées/ portefeuilles électroniques) Paiement immédiat (comptes chèques) Paiement reporté (cartes et marges de crédit)

En somme :

La monnaie fut d'abord métallique. Elle muta en papier, puis se fit scripturale. Les banquiers ont joué un rôle capital dans ce processus. La monnaie se fait maintenant virtuelle et de nombreux intervenants qui ne sont pas des institutions financières et ne sont réglementés d'aucune manière jouent un rôle déterminant dans sa circulation²⁵.

Certains instruments de paiement se voient donc progressivement remplacés par des outils plus modernes. C'est le cas du chèque papier. Les espèces sonnantes et trébuchantes risquent-elles de subir le même sort?

Après avoir présenté, dans le chapitre 2, les modes de paiement traditionnels, nous nous pencherons, dans le 3^e chapitre, sur ces nouvelles formes que prennent les modes de paiement et les systèmes de transaction.

²⁴ Deloitte, Nouvelle orientation du secteur des cartes de crédit, Toronto, Canada, 2009, p. 11. [En ligne] http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Canada/Local%20Content/Articles/Services/Consulting/ca_fr_fsi_credit_card_pov_030810.pdf (Consulté le 12 décembre 2010).

²⁵ Jacques St-Amant, *Le cadre juridique des paiements électroniques au Canada: quand Fortune se fait virtuelle*, Option consommateur, Montréal, Canada, 2002. [En ligne] http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/services_financiers/oc_paiements_electroniques_fr_1102.pdf (Consulté le 18 novembre 2010).

CHAPITRE 2 : MODES DE PAIEMENT TRADITIONNELS

Qu'avons-nous aujourd'hui à notre disposition? Les cartes de crédit, les chèques et l'argent liquide constituent de très loin nos principales techniques de paiement. Il y a d'ailleurs peu de chances que nous assistions bientôt à leur disparition. Dans les années à venir, les instruments de paiement électronique qui fonctionnent actuellement (par carte, par microcircuit, sur micro-ordinateur), continueront de coexister avec les chèques et l'argent liquide, mais selon des proportions différentes.

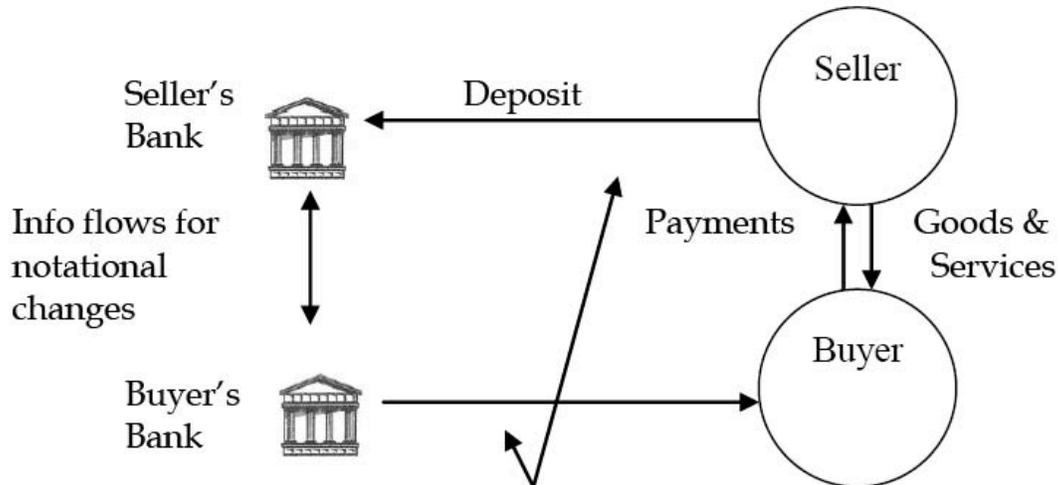
**Financial Services Technology Consortium
Organisation de coopération et de développement économique –
Les futures techniques de paiement (2002)²⁶**

Comme nous le voyions dans le précédent chapitre, il existe essentiellement 4 modes de paiement dits traditionnels : l'argent comptant, le chèque, la carte de débit et la carte de crédit. Avant l'avènement d'Internet et d'un certain nombre d'autres technologies, ces modes de paiement étaient ceux que les Canadiens utilisaient majoritairement. Les mandats-poste, chèques certifiés, etc. sont utilisés plus rarement ; rien ne portant à croire que ces modes de paiement aient dans un futur prévisible quelque regain de popularité, ils ne font pas partie des modes de paiement que nous présentons brièvement dans ce chapitre.

Le tableau 5 présente le fonctionnement général du système de paiements (argent comptant et autres). Ainsi, de façon simplifiée, lors d'un paiement en argent comptant, l'argent est transféré directement entre le consommateur et le commerçant lors d'un échange en personne. Dans le cas d'un paiement effectué par l'un ou l'autre des autres modes de paiement traditionnel, l'argent est transféré entre les institutions financières qui ajustent les comptes respectifs des consommateurs et commerçants.

²⁶ Zachary Tumin, *Les futures techniques de paiement*, Organisation de coopération et de développement économique, in *L'avenir de l'argent*, OCDE, Paris, France, 2002. [En ligne] <http://www.oecd.org/dataoecd/57/48/35629031.pdf> (Consulté le 12 décembre 2010).

TABLEAU 5
Fonctionnement général du système de paiements
(Paiements comptants et autres)²⁷



Dans ce chapitre, nous présentons brièvement le fonctionnement de chacun des modes de paiement traditionnels, leurs avantages et inconvénients. Le chapitre se conclut par un examen de l'encadrement législatif des différents modes de paiement, et ce, afin de dresser un portrait général de la situation avant de présenter, dans un chapitre ultérieur, les mêmes éléments pour un échantillon de nouveaux modes de paiement.

2.1 Argent comptant

a) Fonctionnement

Le fonctionnement d'un paiement en argent comptant est très simple : le paiement se fait immédiatement et directement entre le consommateur et le commerçant, par le biais d'un transfert de main à main de monnaie fiduciaire. Le commerçant reçoit du consommateur une somme d'argent (pièces de monnaie ou billet) – ce transfert d'argent constitue le paiement du bien ou du service que souhaite acquérir le consommateur.

²⁷ Singh Sumanjeet, *Emergence of payment systems in the age of electronic commerce: the state of art*, Global journal of international business research vol. 2. no. 2. Texas, États-Unis, 2009. [En ligne] <http://www.oppapers.com/essays/Electronic-Payment-Methods/578645> (Consulté le 15 décembre 2010).

b) Avantages/Inconvénients

Les avantages

Pour les consommateurs – effectuer un paiement en argent comptant comporte de nombreux avantages :

- L'argent comptant est généralement accepté partout lors des transactions en personne ou dans les machines distributrices ;
- Les paiements comptants sont rapides, simples et fiables ;
- Les paiements en argent comptant sont anonymes²⁸ ;
- Enfin, les paiements en argent comptant facilitent la tenue du budget, peuvent freiner les achats impulsifs, limitent la gestion et les erreurs dues à des tiers.

Pour les commerçants – lorsqu'ils reçoivent un paiement comptant, l'argent entre immédiatement en leur possession ce qui peut représenter un avantage : les risques de rappel de paiement (rétrofacturation ou contre-ordre de paiement) ou d'insuffisance de fonds sont nuls. Les paiements en argent comptant sont donc plus sécuritaires.

Les inconvénients

Pour les consommateurs – les principaux inconvénients que comportent les paiements en argent comptant tiennent au fait que ce mode de paiement peut être relativement encombrant et peu pratique lorsqu'il s'agit de paiements importants²⁹. Aussi, l'argent comptant volé ou perdu n'est pas récupérable. Enfin, a priori, l'argent comptant semble limiter les possibilités d'achats à distance – bien que certains marchands permettent à leurs clients de payer lors de la livraison.

Pour les commerçants – l'argent comptant représenterait certains inconvénients dont, selon certains, ils ne tiendraient pas compte.

La plupart des marchands considèrent l'argent liquide comme la forme de paiement la moins coûteuse comparativement aux cartes de débit, dont le coût leur paraît modéré, et aux cartes de crédit, jugées les plus onéreuses³⁰.

La Banque du Canada suggère pourtant que les commerçants qui considèrent les paiements en argent comptant comme peu coûteux négligeraient peut-être de tenir compte de certains des coûts que leur entraîne l'acceptation de paiements en argent liquide. En effet, le traitement de paiements en argent comptant expose les commerçants à des risques de vol ou de pertes dues à la contrefaçon ou à des erreurs humaines.

²⁸ Rene Pelegero, Who is driving change in payments?, Banque du Canada, Ottawa, Canada, 17 juin 2010. [En ligne] http://www.cdnpay.ca/conference/pdf/english/driving_change.pdf (Consulté le 30 août 2010).

²⁹ Rene Pelegero, Who is driving change in payments?, Banque du Canada, Ottawa, Canada, 17 juin 2010. [En ligne] http://www.cdnpay.ca/conference/pdf/english/driving_change.pdf (Consulté le 30 août 2010).

³⁰ Carlos Arango et Varya Taylor, « Coûts des divers modes de paiement : l'argent comptant est-il le moyen le moins onéreux pour les commerçants? », Revue de la Banque du Canada, Ottawa, Canada, hiver 2008-2009. [En ligne] www.bankofcanada.ca/fr/revue/hiver08-09/arango_taylor-f.pdf (Consulté le 1 octobre 2010).

À ce sujet :

Les mesures de protection mises en place (par exemple, caméras de surveillance et gardiens de sécurité), le matériel d'entreposage sécurisé acquis (chambres fortes, caisses enregistreuses) et la formation en détection des faux billets dispensée au personnel représentent autant de coûts fixes requis pour cette forme de paiement³¹.

La Banque du Canada indique également qu'il convient d'ajouter que ce mode de paiement est celui qui requiert le plus de main-d'œuvre : l'argent reçu doit être compté, les dépôts doivent être effectués à l'institution financière, etc. Les institutions financières imposent de plus aux commerçants des frais de service pour le traitement de l'argent comptant. Enfin, si les commerçants ne déposent pas immédiatement les montants reçus, ils perdent, pendant les jours où l'argent n'est pas déposé, les intérêts que pourraient générer ces sommes³².

2.2 Chèque

a) Fonctionnement

Dans la pratique, pour un consommateur, le processus de paiement par chèque reste assez simple. Le consommateur n'a qu'à remplir un chèque en indiquant le montant à payer, le nom du destinataire et la date du paiement, puis à signer le chèque avant de le remettre au commerçant pour effectuer son paiement.

Le paiement par chèque est quand même plus compliqué que celui du paiement en argent comptant. Un consommateur doit bien sûr, avant de pouvoir faire un chèque, ouvrir un compte bancaire (compte chèque) auprès d'une institution financière, qui lui émettra un carnet de chèques³³ et s'engagera à respecter ses ordres de paiement. Il devra par la suite disposer des sommes nécessaires ou d'un crédit suffisant pour couvrir l'ordre de paiement que constitue le chèque.

Lors d'un paiement par chèque, un tiers, la banque du payeur, est impliqué. Le paiement n'est pas immédiat, mais résulte plutôt d'un ordre donné par le payeur à sa banque de payer au bénéficiaire la somme qui figure sur le chèque.

Il s'agit d'un mandat pur et simple. Le chèque n'est pas un instrument de crédit, il est payable à vue³⁴.

Le chèque, qui indique le nom du payeur et les coordonnées de son institution financière ainsi que le nom du bénéficiaire et le montant que le payeur ordonne à sa banque de lui verser, est

³¹ Carlos Arango et Varya Taylor, « Coûts des divers modes de paiement : l'argent comptant est-il le moyen le moins onéreux pour les commerçants? », Revue de la Banque du Canada, Ottawa, Canada hiver 2008-2009. [En ligne] www.bankofcanada.ca/fr/revue/hiver08-09/arango_taylor-f.pdf (Consulté le 1 octobre 2010).

³² Carlos Arango et Varya Taylor, « Coûts des divers modes de paiement : l'argent comptant est-il le moyen le moins onéreux pour les commerçants? », Revue de la Banque du Canada, Ottawa, Canada, hiver 2008-2009. [En ligne] www.bankofcanada.ca/fr/revue/hiver08-09/arango_taylor-f.pdf (Consulté le 1 octobre 2010).

³³ Karen A. Horcher, *Le monde des paiements — Deuxième partie*, CGA, Canada. [En ligne] http://www.cga-pdnet.org/Non_VerifiableProducts/ArticlePublication/BusinessPayments_F/BusinessPayments_p2_F.pdf (Consulté le 5 octobre 2010).

³⁴ Jean-Claude Patin, *Chronique juridique Le chèque*, Juritel, France. [En ligne] http://www.juritel.com/Liste_des_chroniques-87.html (Consulté le 5 octobre 2010).

remis au bénéficiaire qui, après endossement, pourra demander à l'institution financière du payeur ou à la sienne de lui remettre la somme indiquée au chèque.

Au Canada, le système automatisé de compensation qui permet le règlement des obligations entre les adhérents au système a été mis en place en 1984. Les adhérents au système possèdent des comptes de règlement auprès de la Banque du Canada et ils échangent directement grâce au Système automatisé de compensation et de règlement (SACR). Une institution financière qui a un volume d'effets de paiement correspondant à au moins 0,5 % du volume national total des effets de paiement compensés par l'entremise du SACR peut obtenir la qualité d'adhérente. Celles qui ne répondent pas à ce critère sont désignées comme des sous-adhérentes et utilisent pour leurs transactions les services d'un adhérent. C'est par l'entremise du SACR que la valeur des chèques est transférée entre l'institution du payeur et celle de celui à qui le paiement a été fait.

En définitive, lorsqu'un paiement par chèque est effectué, le transfert de la valeur est fait au moyen d'un débit au compte de règlement de l'adhérent.

b) Avantages/Inconvénients

Les avantages

Tant pour les consommateurs que pour les commerçants, les chèques ont l'avantage d'être :

- simple d'utilisation ;

Le paiement par chèque présente pour le consommateur soucieux de son budget un avantage semblable à celui du paiement comptant : dans la mesure où le compte chèque ne soit pas lié à une ligne de crédit, les chèques ne permettent de dépenser que l'argent disponible dans le compte, ce qui permet de contrôler l'endettement³⁵.

Les inconvénients

Parmi les désavantages du paiement par chèque pour les consommateurs : ce type de paiement n'est pas accepté partout et est donc peu pratique. En effet, si un paiement en argent comptant ne peut en théorie être refusé, les commerçants sont libres d'accepter ou de refuser un paiement par chèque.

Par exemple, près d'un détaillant sur trois n'accepte pas les chèques, même si presque chaque adulte canadien a un compte de chèques. Il ne fait aucun doute que l'acceptation des chèques comporte un risque plus élevé pour le détaillant, en raison des chèques sans provision et de la fraude. Le choix des modes de paiement acceptés par le propriétaire d'entreprise repose sur la valeur qu'il reçoit de chaque forme de paiement, y compris les cartes de crédit³⁶.

³⁵ Karen A. Horcher, *Le monde des paiements — Deuxième partie*, CGA, Canada. [En ligne] http://www.cga-pdnet.org/Non_VerifiableProducts/ArticlePublication/BusinessPayments_F/BusinessPayments_p2_F.pdf (Consulté le 5 octobre 2010).

³⁶ Association des banquiers canadiens, *Le marché des cartes de crédit et de débit au Canada*, Toronto, Canada, 28 mai 2009. [En ligne] http://www.cba.ca/contents/files/submissions/sub_20090528_creditcards_fr.pdf (Consulté le 5 novembre 2010).

Autre inconvénient pour les consommateurs : les frais liés aux paiements par chèque. Avant de pouvoir utiliser un chèque, un consommateur doit disposer d'un compte chèque et se procurer un carnet de chèques. Ces carnets de chèques sont relativement dispendieux. Aussi, si un consommateur devait faire un chèque et que le compte s'avérait ne pas disposer des fonds suffisants, les frais imposés par son institution financière pourraient être élevés.

Autre désavantage des paiements par chèque, et ce, autant pour les consommateurs que pour les commerçants : le risque de fraude. En effet, le chèque rend possibles différents types de fraudes :

- Il est possible pour le signataire d'un chèque d'établir intentionnellement un chèque sans provisions suffisantes ;
- Un carnet de chèques perdu ou volé pourra être utilisé par un tiers mal intentionné pour émettre des ordres de paiement non autorisés;
- Un fraudeur pourrait, avant l'encaissement, modifier le montant inscrit par le payeur sur un chèque ;
- Le nom du bénéficiaire du chèque peut également être modifié par un fraudeur qui souhaiterait encaisser un chèque qui n'a pas été émis à son ordre ;
- Un chèque peut être contrefait³⁷.

Pour les commerçants s'ajoutent à ces inconvénients la nécessaire manipulation qu'exige l'acceptation des chèques, les risques de pertes en cas d'insuffisance de fonds et le manque de polyvalence des chèques (ceux-ci doivent être conservés dans la caisse et ne peuvent, par exemple, contrairement au liquide, être remis à un autre consommateur qui paye un bien ou un service au moyen d'un billet de valeur plus élevée que celle de la somme due ou être utilisés pour payer les différentes fournitures³⁸).

Les avantages et inconvénients des chèques visés et certifiés sont sensiblement différents. Les risques pour le consommateur en cas de perte ou de vol sont beaucoup plus grands. Les risques liés à leur acceptation sont pour leur part, en ce qui concerne le commerçant, réduits à zéro. Ils peuvent être relativement coûteux pour le consommateur et ne sont utilisés que dans des circonstances particulières. Les règles qui s'appliquent au chèque visé étant particulières et son utilisation restant limitée, nous ne traiterons pas de ces chèques particuliers dans le cadre de cette étude.

2.3 Carte de débit

a) Fonctionnement

Les cartes de débit, appelées cartes client par les institutions financières (et, souvent, cartes de guichet par les utilisateurs) sont des cartes de paiement liées au compte bancaire détenu par le titulaire de la carte auprès d'une institution financière.

³⁷ Des mises en garde sont d'ailleurs publiées par la Gendarmerie royale du Canada relativement à des fraudes où sont utilisés des chèques contrefaits. Gendarmerie royale du Canada, *Mise en garde contre les chèques contrefaits*, Ottawa, Canada, 25 février 2011. [En ligne] <http://bc.rcmp.ca/ViewPage.action?siteNodId=87&languageId=4&contentId=1080> (Consulté le 25 mars 2011).

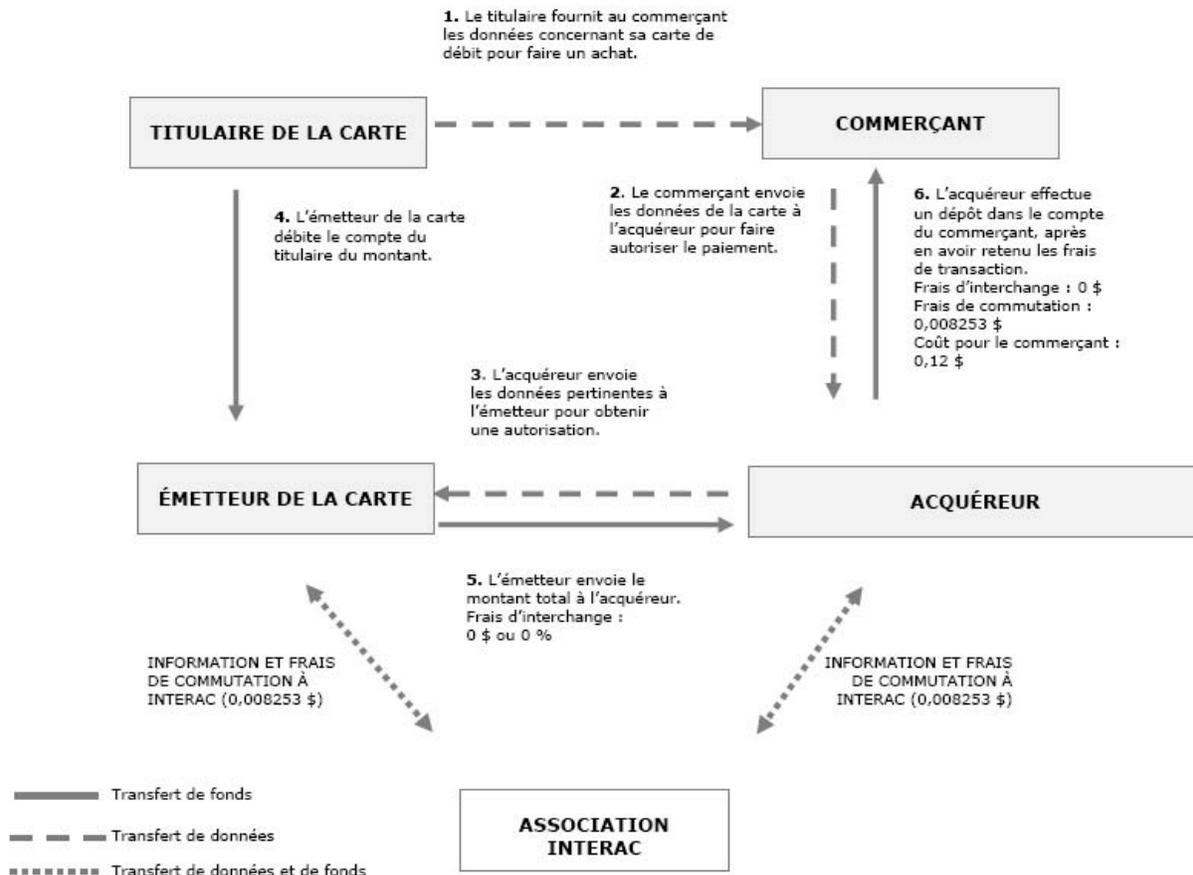
³⁸ Et cela non parce que le chèque n'est pas transférable, mais tout simplement parce que le consommateur ou le fournisseur n'accepteront généralement pas ce mode de paiement.

En pratique, un consommateur qui désire payer au moyen d'une carte de débit doit simplement présenter cette carte au commerçant, qui inscrira le montant de l'achat dans son terminal. Ensuite, le consommateur confirmera le montant et saisira son numéro d'identification personnel (NIP) sur ce même terminal. L'opération est alors validée, le NIP tenant lieu de signature ou d'authentification autorisant l'opération auprès de son institution financière émettrice.

Contrairement au chèque, le paiement par carte de débit ne constitue pas un ordre de paiement donné à l'institution financière, mais un accès direct au compte de l'utilisateur, qui est débité au bénéfice du commerçant de la somme convenue.

Derrière ces étapes d'apparence simple, le paiement d'un bien ou d'un service au moyen d'une carte de débit implique des opérations plus complexes. Le paiement d'un bien ou d'un service au moyen d'une carte de débit fonctionne selon un modèle quadripartite, comme le schématise le tableau 6.

TABLEAU 6
Le modèle quadripartite de paiement par carte de débit³⁹



³⁹ John Bulmer *Les systèmes de paiement le marché de la carte de débit au Canada*, Division des affaires internationales, du commerce et des finances, Ottawa, Canada, 24 septembre 2009. Schéma préparé à partir de Pacheco et Sullivan (2006). [En ligne] <http://www2.parl.gc.ca/content/lop/researchpublications/prb0909-f.htm> (Consulté le 15 novembre 2010).

Tel que présenté dans le tableau, les quatre parties à la transaction sont 1) le titulaire de la carte (consommateur), 2) le commerçant, 3) l'émetteur de la carte et 4) l'acquéreur (qui peut être l'institution financière du commerçant si elle fournit des terminaux de carte de débit et de crédit aux commerçants (Groupe Desjardins ou Services aux commerçants TD par exemple) ou toute autre compagnie qui offre ce type de services).

Contrairement à ce que l'on pourrait croire, ce n'est donc pas le consommateur qui, en utilisant sa carte, transfère directement des fonds au commerçant – c'est l'acquéreur qui traite la transaction, passant à l'émetteur de la carte la commande, à partir des données qui lui sont transmises par le commerçant, de débiter le compte du consommateur titulaire de la carte.

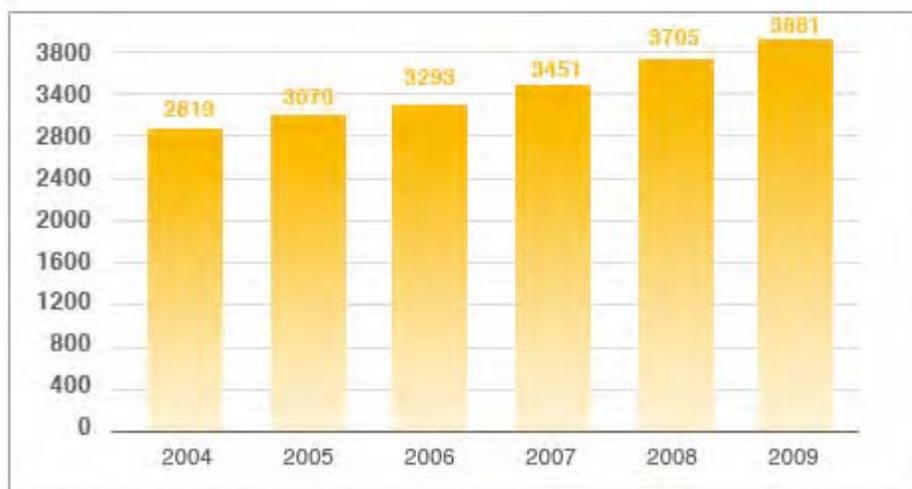
Comme on peut le voir au tableau 6, il existe en fait un 5^e acteur, soit l'association qui gère et surveille le système de paiements qui assure le traitement des transactions : l'*Association Interac*.

En effet, le système de paiements qui permet aux consommateurs de payer par carte de débit est exploité par *Interac*, un organisme sans but lucratif mis sur pied en 1984, qui établit à travers le pays le réseau nécessaire pour que soit effectué ce type de paiement.

Le consommateur qui utilise ce mode de paiement doit présenter sa carte au commerçant. Le commerçant envoie ensuite à l'acquéreur, à l'aide du terminal de paiement, les données de la transaction. Le paiement par *Interac* ne pourra être accepté par le commerçant que s'il dispose du terminal prévu à cet effet, qui permet de lire, d'identifier la carte et de communiquer à l'acquéreur les renseignements nécessaires pour qu'il puisse procéder à l'opération. À l'aide du réseau de l'*Association Interac*, l'acquéreur transmet les informations concernant la transaction à l'émetteur afin de faire autoriser la transaction. Une fois le paiement autorisé, le commerçant porte le montant de l'achat sur le compte bancaire du consommateur et fournit les biens ou services au consommateur. L'émetteur débite le compte du consommateur et transfère les fonds débités à l'acquéreur qui lui envoie le paiement au commerçant.

Le nombre de paiements par carte débit, ou *Paiement direct Interac* sont, comme le démontre le tableau 7, en hausse constante depuis 2004.

TABLEAU 7
Nombre total de transactions par Paiement direct Interac (en millions)⁴⁰



Après les Suédois, les Canadiens seraient les plus grands utilisateurs de la carte de débit⁴¹.

b) Avantages/Inconvénients

Les avantages

Pour le consommateur – La carte de débit est pratique. À l’instar du chèque, la carte de débit permet au consommateur de ne pas avoir à transporter d’argent (ou de sommes importantes) sur lui, l’instrument émis par l’institution financière permettant au bénéficiaire du paiement un accès direct aux sommes disponibles dans le (ou à partir du) compte du payeur.

Les cartes de débit ne laissent aux consommateurs la possibilité de dépenser que les sommes disponibles dans leur compte de transaction (à condition évidemment que ce compte ne soit pas lié à une marge de crédit qui permettrait de dépenser des sommes qui excèdent ce qui se trouve au compte); cela a pour avantage, sinon de contrer l’endettement, du moins de ne pas l’encourager.

Les paiements par carte de débit sont généralement rapides et simples. Ils sont en principe peu coûteux ; certains commerçants imposent toutefois des frais pour l’utilisation de ce mode de paiement. Les institutions financières ont elles aussi pris la fâcheuse habitude d’imposer des frais pour toute opération au compte de transaction ; pour éviter (ou limiter) ces frais, le consommateur devra prendre auprès de son institution un forfait... pour lequel l’institution pourra aussi imposer des frais fixes.

⁴⁰ Interac, *Statistiques Interac 2009*. Toronto, Canada, 2009. [En ligne] <http://www.interac.ca/fr/media/stats.php> (Consulté le 12 novembre 2010).

⁴¹ Comité sénatorial permanent des banques et du commerce, *Les systèmes de cartes de crédit et de cartes de débit au Canada : transparence, pondération et choix*, Rapport du Comité sénatorial permanent des banques et du commerce, Ottawa, Canada, Juin 2009. [En ligne] <http://www.parl.gc.ca/40/2/parlbus/commbus/senate/com-f/bank-f/rep-f/rep04Jun09-f.pdf> (Consulté le 12 octobre 2010).

Pour le commerçant – Malgré les frais que doivent déboursier les commerçants à l'acquéreur pour chaque paiement réglé par carte de débit, ces cartes permettent aux commerçants une plus grande efficacité puisque le traitement des paiements par cartes de débit est moins exigeant en termes de main-d'œuvre que celui des paiements en argent comptant ou par chèque.

Certains auteurs vont jusqu'à ajouter que le paiement par carte de débit peut même contribuer à réduire les coûts liés à la détention de l'encaisse chez un commerçant, si les clients se prévalent de la possibilité de retirer de l'argent liquide au moment du paiement.

Mais, le principal avantage que présente pour les commerçants le fait d'accepter le paiement par carte de débit (et les autres instruments de paiement électroniques) se trouve probablement dans le fait que les consommateurs, en ayant accès directement à leur compte bancaire, sont susceptibles de faire des achats qu'ils n'auraient pas faits autrement ou de se permettre de payer plus que ce qu'ils avaient prévu⁴².

Pour les marchands, la variété d'options de paiement, dont les cartes de débit et de crédit, en plus des autres outils électroniques, a été synonyme d'un plus grand volume d'affaires. En effet, plus le consommateur dispose de moyens de paiements, plus il sera enclin à faire des achats. Tel que mentionné plus tôt, les études montrent que, au cours des deux dernières décennies, 60 milliards de dollars en augmentation des dépenses de consommation des ménages étaient directement attribuables aux paiements électroniques tant par cartes de crédit (49,4 milliards de dollars) que par cartes de débit (10,4 milliards de dollars) en raison des efficacités transactionnelles que ces voies présentent⁴³.

Cette possibilité que les consommateurs perdent contact avec leur budget représente ainsi un avantage pour les commerçants tandis qu'à l'inverse il s'agit d'un désavantage pour les consommateurs.

Les inconvénients

Pour le consommateur – Bien qu'il représente un mode de paiement pratique et relativement peu coûteux pour les consommateurs, le paiement par carte de débit, comme nous l'avons vu, n'est pas gratuit : certains commerçants exigent des frais supplémentaires pour le paiement effectué avec ce type de carte. Les institutions financières imposeront habituellement aussi des frais à leurs clients qui ne disposent pas d'un forfait ou qui dépassent le nombre de transactions autorisé par leur forfait.

Si le fait d'être forcés de payer pour un forfait représente en soi un inconvénient, les grands utilisateurs de carte de débit ne pourront se contenter des forfaits bancaires de base (les forfaits les moins dispendieux), qui ne permettent qu'un nombre restreint de transactions mensuelles. Ces utilisateurs doivent donc déboursier des montants plus élevés pour obtenir un forfait qui répond à leurs besoins et avoir accès à leur argent comme bon leur semble.

⁴² Carlos Arango et Varya Taylor, « Coûts des divers modes de paiement : l'argent comptant est-il le moyen le moins onéreux pour les commerçants? », Revue de la Banque du Canada, Ottawa, Canada, hiver 2008-2009. [En ligne] www.bankofcanada.ca/fr/revue/hiver08-09/arango_taylor-f.pdf (Consulté le 1er octobre 2010).

⁴³ Association des banquiers canadiens, Mémoire présenté au Groupe de travail sur l'examen du système de paiement, Ottawa, Canada, 15 septembre 2010. [En ligne] http://www.cba.ca/contents/files/submissions/sub_20100915_payments_fr.pdf (Consulté le 8 janvier 2011).

Aussi répandu que soit devenu le paiement par carte de débit, ce mode de paiement n'est toutefois toujours pas universel : certains commerçants le refusent carrément (certains vont jusqu'à offrir aux consommateurs, plutôt que d'accepter ce mode de paiement, l'accès à un guichet automatique privé judicieusement placé dans leur place d'affaires – guichet privé qui impose bien entendu des frais importants pour chaque retrait⁴⁴, alors que d'autres n'accepteront le paiement par carte de débit que si la transaction excède un montant minimum.

Le consommateur qui possède un tel instrument de paiement n'est pas à l'abri des risques de fraude. Par exemple, un consommateur pourrait voir sa carte de débit clonée et son NIP découvert par les fraudeurs (système de caméra ou de reconnaissance des touches sur le terminal)⁴⁵ et, au final, se faire vider son compte de transaction. La même chose pourra arriver si le consommateur perd sa carte de débit et qu'un fraudeur découvre son NIP ; comme nous le verrons plus loin⁴⁶, le consommateur est protégé contre certains risques, mais il pourrait quand même, dans certaines circonstances, devoir assumer les pertes... si son institution financière estimait que le NIP était trop facile à découvrir ou qu'il était inscrit quelque part.

Pour le commerçant – Les commerçants qui acceptent la carte de débit (à l'exception de quelques grands magasins qui disposent de leur propre système) doivent faire appel à un acquéreur, soit une institution financière ou autre tierce partie qui vend ou loue des terminaux (de cartes de crédit et de débit) aux marchands et qui transfère l'information et les fonds entre le marchand et l'émetteur de l'instrument de paiement. Le commerçant doit donc déboursier des frais de location, des frais pour l'entretien et la mise à jour des systèmes et des frais pour l'utilisation des lignes de communication qui relient les terminaux aux réseaux des cartes de paiement⁴⁷. À ces coûts fixes s'ajoutent les frais que doivent payer les commerçants pour chaque paiement effectué par un consommateur au moyen d'une carte de débit. Ces frais sont par ailleurs relativement bas :

Nous constatons que les paiements par carte de débit constituent le mode le moins coûteux pour un large éventail de commerçants parce que les frais par transaction qui y sont associés sont relativement bas⁴⁸.

⁴⁴ Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Activités bancaires et assurances : Frais associés aux guichets automatiques*, Ottawa, Canada, 19 août 2010. [En ligne] http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/consommateurs/BancAssurance/ABMFees/ABMFeesInfo_1-fra.asp (Consulté le 15 octobre 2010).

⁴⁵ Industrie Canada et Interac rapportent certaines méthodes couramment utilisées pour voler ou copier une carte et obtenir le NIP et les moyens de s'en protéger. Industrie Canada, *Fraude par carte de débit*, Ottawa, Canada, 16 novembre 2010. [En ligne] <http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca01832.html>; Interac, Sécurité – Prévention contre la fraude. [En ligne] http://www.interac.ca/fr/consumers/security_fraud.php

⁴⁶ Nous verrons plus en détail dans la section traitant de l'encadrement législatif, en fin de chapitre, les protections dont bénéficient les consommateurs dans les cas de fraude et les situations qui feront en sorte que ces protections pourraient ne pas s'appliquer.

⁴⁷ Carlos Arango et Varya Taylor, « Coûts des divers modes de paiement : l'argent comptant est-il le moyen le moins onéreux pour les commerçants? », Revue de la Banque du Canada, Ottawa, Canada, hiver 2008-2009. [En ligne] www.bankofcanada.ca/fr/revue/hiver08-09/arango_taylor-f.pdf (Consulté le 1er octobre 2010).

⁴⁸ Carlos Arango et Varya Taylor, « Coûts des divers modes de paiement : l'argent comptant est-il le moyen le moins onéreux pour les commerçants? », Revue de la Banque du Canada, Ottawa, Canada, hiver 2008-2009. [En ligne] www.bankofcanada.ca/fr/revue/hiver08-09/arango_taylor-f.pdf (Consulté le 1er octobre 2010).

2.4 Carte de crédit

a) Fonctionnement

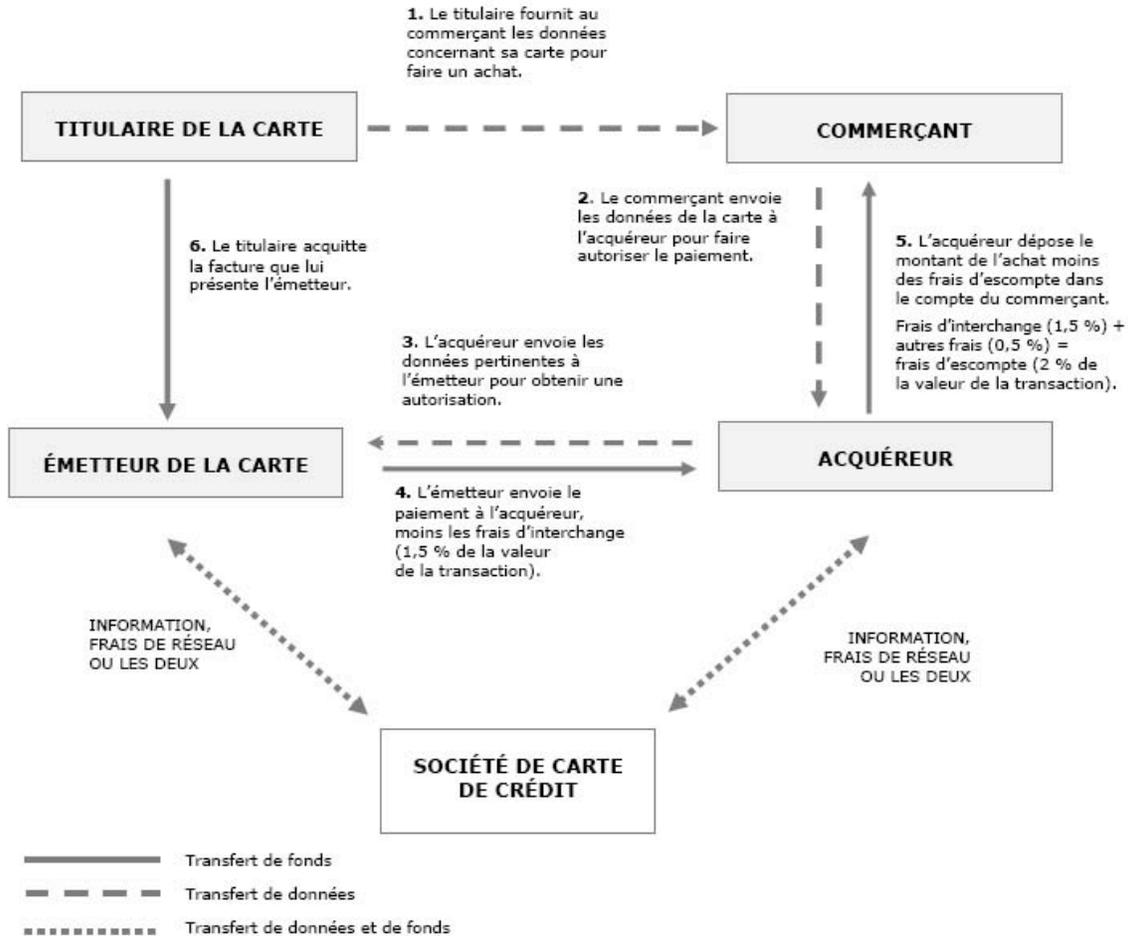
Dans la pratique, le processus de paiement par carte de crédit est pratiquement le même, pour le consommateur, que celui du paiement par carte de débit : le consommateur présente sa carte au commerçant qui a préalablement inscrit le montant de la transaction dans la caisse enregistreuse reliée au terminal de paiement. La carte de crédit est ensuite introduite dans le terminal de paiement ; le consommateur n'a alors qu'à confirmer le montant et à authentifier la transaction, par signature ou par NIP, selon la carte⁴⁹ et selon le terminal dont dispose le commerçant, pour que le paiement soit effectué.

Les sommes qui servent au paiement, plutôt que de provenir directement du compte de transaction du consommateur, lui sont avancées par l'émetteur de la carte. Le consommateur dispose ainsi d'un délai pour effectuer le paiement : le consommateur n'aura à payer les achats effectués au cours du mois qu'au moment où il recevra le compte. À ce moment, s'il ne paie pas l'entièreté du compte, des frais d'intérêt s'ajouteront aux montants crédités.

Derrière ces étapes d'apparence relativement simple, le paiement d'un bien ou d'un service au moyen d'une carte de crédit implique, encore une fois, des opérations plus complexes. Comme le paiement au moyen d'une carte de débit, le paiement au moyen d'une carte de crédit fonctionne selon un modèle quadripartite, comme le schématise le tableau 8.

⁴⁹ Toutes les cartes de crédit canadiennes émises depuis quelques mois sont munies d'une puce, qu'il s'agisse d'une nouvelle carte ou du renouvellement d'une ancienne carte au moment de son expiration.. La puce s'ajoute à la bande magnétique.

TABLEAU 8
Le modèle quadripartite de paiement par carte de crédit⁵⁰



Tout comme pour les cartes de débit et tel que présenté dans le tableau ci-dessus, les quatre parties à la transaction sont 1) le titulaire de la carte (consommateur), 2) le commerçant, 3) l'émetteur de la carte et 4) l'acquéreur.

Contrairement à ce que l'on pourrait croire, ce n'est donc pas le consommateur qui, en utilisant sa carte, transfère directement des fonds au commerçant – c'est l'acquéreur qui traite la transaction, passant à l'émetteur de la carte la commande, à partir des données qui lui sont transmises par le commerçant, de débiter le compte du consommateur titulaire de la carte. L'émetteur envoie ensuite le paiement (moins les frais) à l'acquéreur qui, lui, transmet le paiement (moins les frais) au commerçant.

Comme on peut le voir au tableau 8, il existe en fait un 5^e acteur, soit l'exploitant de réseau (ici : la société de carte de crédit). Ce 5^e acteur n'intervient pas directement dans la transaction;

⁵⁰ John Bulmer, *Les systèmes de paiement : le marché de la carte de crédit au Canada*, Division des affaires internationales, du commerce et des finances, Ottawa, Canada, 24 septembre 2009. [En ligne] <http://www2.parl.gc.ca/Content/LOP/ResearchPublications/prb0910-f.htm> (Consulté le 25 août 2010). Les montants des frais ne sont donnés qu'à titre indicatif.

c'est lui qui gère et surveille le système de paiements qui assure le traitement des transactions auxquelles interviennent les quatre autres participants (titulaire, commerçant, émetteur et acquéreur).

b) Avantages/Inconvénients

Les avantages

Pour le consommateur – Selon l'Association des banquiers canadiens (ABC), l'univers de la carte de crédit est avantageux pour diverses raisons. L'ABC inventorie trois principaux avantages dont bénéficient les consommateurs qui utilisent une carte de crédit comme mode de paiement:

- Une période sans intérêt entre l'achat d'un bien et la date prévue du paiement à l'émetteur, à condition que le paiement couvre l'entièreté du solde ;
- Un vaste choix de cartes de crédit à des prix et à des taux d'intérêt variables, assorties ou non de programmes d'assurances, de fidélisation, etc. susceptibles de procurer à l'utilisateur des avantages collatéraux lors de chaque utilisation de sa carte de crédit comme mode de paiement ;
- La possibilité d'utiliser sa carte de crédit partout dans le monde dans de nombreux commerces (30 millions d'endroits dans le monde) en fait un mode de paiement pratique⁵¹.

À ces avantages qu'identifie l'ABC, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada ajoute que :

- La carte de crédit est un mode de paiement facile et pratique pour l'achat de biens et services tant en personne, qu'au téléphone et en ligne ;
- Les cartes de crédit sont plus sécuritaires que l'argent comptant, par exemple, puisqu'elles protègent les consommateurs contre la fraude grâce à la politique de responsabilité zéro ;
- Enfin, une carte de crédit permet au consommateur d'acquérir une bonne cote de crédit s'il effectue ses paiements à temps⁵².

Pour le commerçant – Les principaux avantages de l'acceptation des cartes de crédit comme mode de paiement sont sensiblement les mêmes pour le commerçant que ceux que procure l'acceptation des cartes de débit. Ainsi, le paiement par carte de crédit permet une plus grande efficacité puisqu'il est moins exigeant en termes de main-d'œuvre que les paiements en argent comptant. Aussi, les consommateurs, en ayant accès directement à une ligne de crédit, font probablement des achats qu'ils n'auraient pas faits autrement.

⁵¹ Allocution de Nancy Hughes Anthony, Association des banquiers canadiens devant le Comité sénatorial des banques et du commerce, *Les cartes de paiement au Canada : choix et concurrence pour les consommateurs et les entreprises*, Ottawa, Canada, 1er avril 2009. [En ligne]

http://www.cba.ca/contents/files/presentations/pre_20090401_nha_01_fr.pdf (Consulté le 4 octobre 2010).

⁵² Agence de la consommation en matière financière du Canada, *En ce temps des Fêtes, connaissez-vous bien votre carte de crédit?*, Protégez-vous, Québec, Canada, décembre 2009. [En ligne] <http://www.protegez-vous.ca/acfc/temps-des-fetes-connaissiez-vous-bien-votre-carte-avantages-et-inconvenients-dune-carte-de-credit.html> (Consulté le 15 octobre 2010).

Les inconvénients

Pour le consommateur – Le principal inconvénient de l'utilisation des cartes de crédit : les coûts qui y sont associés. Des frais plus importants sont imposés aux commerçants pour les paiements qu'ils reçoivent par cartes de crédit que par cartes de débit (frais d'escompte = frais d'interchange + autres frais⁵³). En effet :

Selon une enquête de la Banque du Canada menée en 2006 auprès de 500 commerçants, les cartes de crédit sont, dans l'ensemble, le mode de paiement le plus coûteux au Canada. Durant l'exercice terminé le 31 octobre 2006, le taux médian des frais d'escompte sur les transactions par carte de crédit correspondait à 2 p. 100 de la valeur des transactions. Cette année-là, 214,7 milliards de dollars d'achats ont été portés sur des cartes Visa ou MasterCard. Partant de ces chiffres et sous réserve de certaines hypothèses, le coût total pour les commerçants de toutes les transactions réglées par carte Visa et MasterCard durant l'exercice clos le 31 octobre 2006 peut être estimé à environ 4,3 milliards de dollars, dont la plus grande partie revient aux émetteurs par la voie des frais d'interchange. À des fins de comparaison et sous réserve de certaines hypothèses, le coût estimatif pour les commerçants des opérations réglées au point de vente avec une carte de débit était de 395 millions de dollars en 2006⁵⁴.

Du fait des restrictions imposées contractuellement aux marchands par les émetteurs de cartes de crédit, ces frais ne sont pas directement et explicitement imposés aux utilisateurs de cartes de crédit, mais ils augmentent d'autant les frais d'opération des commerçants. Ce problème est aujourd'hui d'autant plus criant du fait de la présence de cartes «prestige», offertes à un nombre toujours plus grand de consommateurs, qui imposent aux commerçants des frais d'interchange plus élevés encore que la moyenne des cartes de crédit. C'est donc l'ensemble des consommateurs, tous modes de paiement confondu, qui doit supporter les coûts qu'entraîne l'utilisation des cartes de crédit et celui des privilèges qui sont octroyés aux seuls utilisateurs des cartes prestige.

Ainsi, selon la Réserve fédérale américaine, chaque ménage qui paie en argent comptant verse en moyenne 151 \$ par an pour ces frais qui sont générés par les utilisateurs de cartes et qui servent bien souvent à leur procurer des avantages directs⁵⁵.

Parmi les autres coûts que doivent défrayer les consommateurs qui utilisent les cartes de crédit, il y a bien sûr les frais d'intérêt. S'ils sont nuls pour les consommateurs qui paient en entier sur réception le solde de leur compte de carte de crédit, les consommateurs qui ne paient qu'une partie de leur solde doivent déboursier des frais d'intérêt qui s'élèvent à environ 18 % pour les cartes de crédit Visa et MasterCard et qui tournent autour de 28 % pour les cartes de crédit des

⁵³ Les frais d'escompte sont la portion du montant d'une opération réglée par carte de crédit retenue par l'acquéreur sur le montant qu'il doit au commerçant. Ces frais visent à couvrir les coûts des services de l'acquéreur, notamment les frais d'interchange. Ces frais d'interchange sont la portion du montant des opérations réglées par carte de crédit retenue par l'émetteur sur le montant qu'il doit à l'acquéreur dans le modèle quadripartite, ces frais sont établis par la société de carte de crédit. Tiré de John Bulmer, *Les systèmes de paiement : le marché de la carte de crédit au Canada*. Division des affaires internationales, du commerce et des finances, Ottawa, Canada, 24 septembre 2009. [En ligne] <http://www2.parl.gc.ca/Content/LOP/ResearchPublications/prb0910-f.htm> (Consulté le 25 août 2010).

⁵⁴ John Bulmer, *Les systèmes de paiement : le marché de la carte de crédit au Canada*. Division des affaires internationales, du commerce et des finances, Ottawa, Canada, 24 septembre 2009. [En ligne] <http://www2.parl.gc.ca/Content/LOP/ResearchPublications/prb0910-f.htm> (Consulté le 25 août 2010).

⁵⁵ Reuters, *Les cartes de crédit renforcent les inégalités*, Radio-Canada, Québec, Canada, 26 juillet 2010. [En ligne] <http://www.radio-canada.ca/nouvelles/Economie/2010/07/26/014-frais-cartes-inegalite.shtml> (Consulté le 8 octobre 2010).

grands magasins. Moyennant des frais annuels, certaines cartes de crédit sont offertes avec des taux d'intérêt réduits.

Enfin, de la même façon qu'avec les cartes de débit, les consommateurs qui payent avec une carte de crédit risquent de perdre contact avec leur budget ; cela est d'autant plus vrai avec les cartes de crédit, puisque les consommateurs peuvent dépenser de l'argent qu'ils n'ont pas. Cet accès à une ligne de crédit augmente en plus les risques de surendettement.

Pour le commerçant – En plus des coûts élevés associés à l'acceptation des cartes de crédit par les commerçants, la faible irrévocabilité de ce type de paiement constitue un autre inconvénient de taille.

Comparativement à l'argent liquide et aux cartes de débit, les cartes de crédit offrent aux marchands la plus faible irrévocabilité de paiement, du fait que le consommateur jouit du pouvoir de reporter le règlement et que, en cas de fraude, sa responsabilité est limitée. Bien que le commerçant reçoive les fonds un ou deux jours ouvrables après la vente, l'acheteur dispose d'un certain délai pour contester la transaction, notamment en cas de différend avec le commerçant ou de fraude (soit lorsque la carte de crédit a été utilisée sans le consentement du titulaire). Dans ces circonstances, l'acquéreur procède à une rétrofacturation qui annule la transaction et, en attendant que le litige soit réglé, débite le compte du marchand du montant de la vente. Ce dernier n'a que quelques jours pour présenter des données à l'appui de sa cause et prouver qu'il a suivi la procédure appropriée. La rétrofacturation peut s'avérer onéreuse pour les commerçants, puisque les frais de la procédure leur incombent et qu'ils ne sont pas assurés de récupérer le montant de la vente⁵⁶.

2.5 Encadrement législatif

Au Canada, les pouvoirs législatifs sont, en vertu de la Loi constitutionnelle de 1867⁵⁷, partagés entre les deux paliers de gouvernement. En vertu de l'article 91 de la Loi constitutionnelle, le gouvernement fédéral a notamment compétence pour légiférer dans les matières qui touchent le cours monétaire, le monnayage, les banques et l'émission de papier-monnaie. En vertu de l'article 92 de la même loi, les provinces et territoires peuvent légiférer en matière de propriété. Ces compétences se trouvent être en interaction lorsqu'il est question de paiement, puisque le paiement constitue, dans le cadre d'un contrat synallagmatique (ou bilatéral⁵⁸), la contrepartie à la prestation du commerçant qui doit fournir le bien ou le service. Le paiement de la somme d'argent, par une forme de monnaie ou une autre et quel que soit le mode de paiement utilisé, entraînera, en cas de vente, par exemple, le transfert de propriété, du commerçant à l'acheteur, du bien visé et des sommes payées de l'acheteur au commerçant. Ainsi, il arrive que certains aspects des modes de paiement soient encadrés par l'un ou l'autre des deux paliers de gouvernement, par les deux paliers de gouvernements ou encore par des codes de conduite qui relèvent d'organismes tiers.

⁵⁶ Carlos Arango et Varya Taylor, « Coûts des divers modes de paiement : l'argent comptant est-il le moyen le moins onéreux pour les commerçants? », Revue de la Banque du Canada, Ottawa, Canada, hiver 2008-2009. [En ligne] www.bankofcanada.ca/fr/revue/hiver08-09/arango_taylor-f.pdf (Consulté le 1er octobre 2010).

⁵⁷ Ministère de la justice du Canada, Loi constitutionnelle de 1867, Ottawa, Canada, 2010. [En ligne] <http://lois.justice.gc.ca/fra/const/page-1.html> (Consulté le 10 octobre 2010).

⁵⁸ Code civil du Québec. Article 1380. Le contrat est synallagmatique ou bilatéral lorsque les parties s'obligent réciproquement, de manière que l'obligation de chacune d'elles soit corrélative à l'obligation de l'autre.

a) Argent comptant

L'argent comptant est encadré par une législation qui relève du gouvernement fédéral : la **Loi sur la monnaie**⁵⁹ définit à son article 3 l'unité monétaire en vigueur au Canada, soit le dollar. L'article 7 de la Loi définit les pièces qui ont cours légal tandis que l'article 8 traite du pouvoir libératoire de la monnaie. Ces 3 articles se lisent comme suit :

« 3. (1) *L'unité monétaire du Canada est le dollar.*

(2) *Les valeurs nominales de la monnaie canadienne sont le dollar et le cent, celui-ci étant la centième partie d'un dollar.*

[...]

7. (1) *Ont cours légal, pour la valeur faciale qui y figure en monnaie canadienne, les pièces émises :*

a) *sous le régime de la Loi sur la Monnaie royale canadienne;*

b) *dans le cadre des attributions de la Couronne dans une province avant que celle-ci ne fasse partie du Canada et qui, avant le 15 octobre 1952, avaient cours légal et pouvoir libératoire au Canada.*

[...]

8. (1) *Sous réserve des autres dispositions du présent article, ont pouvoir libératoire :*

a) *les pièces qui ont cours légal en vertu de l'article 7;*

b) *les billets destinés à circuler au Canada et émis par la Banque du Canada aux termes de la Loi sur la Banque du Canada. [...]*⁶⁰

Comme on peut le constater, la monnaie visée par la Loi sur la monnaie n'est que la monnaie fiduciaire. La monnaie scripturale échappe à cette loi, qui n'encadre donc pas les modes de paiement électroniques (portefeuille électronique, etc.), les cartes de crédit et les cartes de débit.

On relèvera au passage que cette loi fédérale prévoit certaines règles qui touchent le droit civil et les contrats, des matières de compétence provinciale :

Contrats et opérations

13. (1) *Les actes et opérations, notamment contrats, ventes, paiements, effets, billets, titres et valeurs, relatifs à une somme d'argent ou prévoyant soit le paiement d'une somme d'argent, soit l'obligation d'en payer une, se font d'après la monnaie canadienne, s'ils ne se font pas suivant :*

a) *soit la monnaie d'un pays étranger;*

b) *soit une unité de compte définie par rapport aux monnaies de plusieurs pays.*

⁵⁹ Ministère de la justice du Canada, Loi sur la monnaie, L.R.C. 1985, c. C-52, Ottawa, Canada, 2010. [En ligne] <http://www.canlii.org/fr/ca/legis/lois/lrc-1985-c-c-52/derniere/lrc-1985-c-c-52.html> (Consulté le 15 octobre 2010).

⁶⁰ Ministère de la justice du Canada, Loi sur la monnaie, L.R.C. 1985, c. C-52, Ottawa, Canada, 2010. [En ligne] <http://www.canlii.org/fr/ca/legis/lois/lrc-1985-c-c-52/derniere/lrc-1985-c-c-52.html> (Consulté le 15 octobre 2010).

L'article 25 de la **Loi sur la Banque du Canada**⁶¹ précise les droits exclusifs de la Banque du Canada relativement l'émission de billets qui ont un pouvoir libératoire, tel que prévu à l'article 8 de la Loi sur la monnaie :

25. (1) La Banque est seule habilitée à émettre des billets; les détenteurs de ces billets sont les premiers créanciers de la Banque.

Obligations relatives à l'émission

(2) Il incombe à la Banque de prendre les mesures indiquées pour l'émission, en quantité suffisante, de ses billets au Canada.

Coupures

(3) Les coupures des billets de la Banque, de même que leurs modalités d'impression et de validation, sont déterminées par règlement du gouverneur en conseil.

Forme et matière

(4) Les billets de la Banque sont imprimés en français et en anglais. Leur forme et leur matière doivent être approuvées par le ministre.

Anciens billets

(5) Les billets de la Banque imprimés avant le 23 juin 1936 doivent, indépendamment de leur date d'émission, être honorés par la Banque.

Distinction

(6) Les billets de la Banque ne sont ni des billets ni des lettres au sens de la Loi sur les lettres de change⁶².

En somme,

Les dispositions précitées de la Loi sur la monnaie et de la Loi sur la Banque du Canada sont néanmoins le reflet manifeste de cette évolution: on confère à la monnaie métallique fiduciaire le pouvoir d'avoir cours légal et on accorde à ces pièces et à des billets émis par une entité dotée d'un monopole d'État un pouvoir libératoire pour leur valeur faciale. Dans ce régime, la monnaie comporte deux (2) attributs essentiels: la translation de l'objet monétaire opère un transfert de valeur à la fois immédiat et pratiquement incontestable. Nul besoin de vérifier le droit du débiteur dans le bien ou sa capacité de le donner en paiement, ou de procéder à quelque enquête quant à sa valeur. Il s'agit donc d'un mode de paiement quasi-parfait – à sa matérialité près⁶³.

Le paiement lui-même relève du droit civil, puisqu'il s'agit de la façon de s'acquitter d'une obligation, le paiement signifiant ici aussi bien le paiement d'une somme d'argent que l'exécution de l'objet même de l'obligation (livrer le bien ou offrir le service, par exemple). Pour ce qui est du paiement des sommes d'argent, le droit civil convient que le versement de la

⁶¹ Loi sur la Banque du Canada, L.R.C. 1985, c. B-2 [En ligne] <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/B-2/> (Consulté le 15 octobre 2010).

⁶² Ministère de la justice du Canada, Loi sur la Banque du Canada, L.R.C. 1985, c. B-2, Ottawa, Canada, 2010. [En ligne] <http://www.canlii.org/fr/ca/legis/lois/lrc-1985-c-b-2/derniere/lrc-1985-c-b-2.html> (Consulté le 15 octobre 2010).

⁶³ Jacques St-Amant, *Le cadre juridique des paiements électroniques*, Option consommateurs, Montréal, Canada, novembre 2002. [En ligne] http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/services_financiers/oc_paiements_electroniques_fr_1102.pdf (Consulté le 14 novembre 2010).

somme nominale prévue en monnaie ayant cours légal est libératoire. C'est ce qui appert, par exemple, de l'article 1564 du Code civil du Québec, qui prévoit toutefois aussi que d'autres modes de paiement ont un pouvoir libératoire égal, sous réserve, pour certains, de leur acceptation par le créancier.

1564. Le débiteur d'une somme d'argent est libéré par la remise au créancier de la somme nominale prévue, en monnaie ayant cours légal lors du paiement.

Il est aussi libéré par la remise de la somme prévue au moyen d'un mandat postal, d'un chèque fait à l'ordre du créancier et certifié par un établissement financier exerçant son activité au Québec ou d'un autre effet de paiement offrant les mêmes garanties au créancier, ou, encore, si le créancier est en mesure de l'accepter, au moyen d'une carte de crédit ou d'un virement de fonds à un compte que détient le créancier dans un établissement financier⁶⁴.

b) Chèques

Le chèque est pour sa part encadré par la **Loi sur les lettres de change**⁶⁵ (LLC), qui régule principalement les billets et les lettres de change. On entend par billet une promesse écrite et signée en vertu de laquelle le promettant s'engage à verser une somme d'argent précise à une personne désignée. En vertu de la Loi, le document ne devient billet que lorsqu'il est endossé par le souscripteur promettant. Une lettre de change est un écrit signé de la main d'une personne qui en autorise une autre à payer une somme d'argent précise à une date mentionnée à une troisième personne ou à un porteur⁶⁶. Selon la Loi sur les lettres de change, le chèque constitue une forme particulière de lettre de change :

165. (1) Le chèque est une lettre tirée sur une banque et payable sur demande.

(2) Sauf prescription contraire de la présente partie, les dispositions de la présente loi visant la lettre payable sur demande s'appliquent au chèque⁶⁷.

Les règles fondamentales qui s'appliquent aux chèques ont été clairement résumées par Jacques St-Amant dans une étude traitant du cadre juridique des paiements électroniques :

D'abord, il s'agit d'un écrit, qui porte la signature du tireur, comme l'indique l'article 16 LLC. En principe, le document qui ne se conforme pas aux exigences établies par l'alinéa 16 (1) LLC ne constitue d'ailleurs pas une lettre de change, et donc pas un chèque. On connaît d'autre part l'usage qui veut que le montant pour lequel le chèque est tiré soit formulé sur le document en lettres et en chiffres; en vertu de l'alinéa 27 (2) LLC et en cas de différence entre les deux formes, «la somme à payer est celle qui est exprimée en lettres ».

⁶⁴ Gouvernement du Québec, Code civil du Québec, L.Q., 1991, c. 64., 2010. [En ligne] <http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/CCQ/CCQ.html> (Consulté le 15 novembre 2010).

⁶⁵ Ministère de la justice du Canada, Loi sur les lettres de change, L.R.C. 1985, c. B-4., Ottawa, Canada, 2010. [En ligne] <http://www.canlii.org/fr/ca/legis/lois/lrc-1985-c-b-4/derniere/lrc-1985-c-b-4.html> (Consulté le 15 octobre 2010).

⁶⁶ Jacques St-Amant, *Le cadre juridique des paiements électroniques*, Option consommateurs, Montréal, Canada, novembre 2002. [En ligne] http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/services_financiers/oc_paiements_elctroniques_fr_1102.pdf (Consulté le 14 novembre 2010).

⁶⁷ Ministère de la justice du Canada, Loi sur les lettres de change, L.R.C. 1985, c. B-4., Ottawa, Canada, 2010. [En ligne] <http://www.canlii.org/fr/ca/legis/lois/lrc-1985-c-b-4/derniere/lrc-1985-c-b-4.html> (Consulté le 15 octobre 2010).

Sa négociabilité constitue en principe une caractéristique essentielle de la lettre de change, et donc du chèque: l'effet peut passer de main à main moyennant dans chaque cas une contrepartie, parce que le détenteur se sait dans tous les cas en possession d'un instrument contre lequel il obtiendra valeur sur présentation au tiré, ou qu'il peut négocier à un autre tiers contre valeur. Le détenteur est présumé avoir obtenu l'effet pour valeur et de bonne foi. La négociabilité de la lettre de change en fait évidemment un instrument commercial extrêmement utile: on peut en principe faire circuler des sommes immenses rapidement, sûrement et entre plusieurs parties par l'échange d'un simple bout de papier d'un peu plus de cent (100) centimètres carrés⁶⁸.

c) Cartes de débit

L'encadrement des cartes de débit est plus complexe.

Pour faciliter la compréhension, on divisera l'examen de cet encadrement à partir de catégories : (1) les législations fédérales et provinciales, (2) le code de pratique canadien des services de carte de débit, (3) le code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit et (4) les contrats bancaires.

Au Canada, la **Loi sur les banques** (L.C. 1991, c. 46) prévoit que les banques peuvent émettre des cartes de débit (article 409)⁶⁹ et, à certaines conditions, en faire la publicité (article 453). Si la Loi aborde la question de la divulgation des renseignements par la banque au titulaire d'une carte de débit (article 452) et la mise en œuvre de procédures d'examen des réclamations relatives au traitement des frais à payer pour une carte de débit (article 452)⁷⁰, il n'y est pas question des obligations de la banque dans le cas de transactions erronées ou frauduleuses.

⁶⁸ Jacques St-Amant, *Le cadre juridique des paiements électroniques*, Option consommateurs, Montréal, Canada, novembre 2002. [En ligne] http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/services_financiers/oc_paiements_electroniques_fr_1102.pdf (Consulté le 14 novembre 2010).

⁶⁹ Loi sur les banques, L.C. 1991, c. 46, article 409.

(1) Sous réserve des autres dispositions de la présente loi, l'activité de la banque doit se rattacher aux opérations bancaires.

(2) Sont notamment considérés comme des opérations bancaires :

- a) la prestation de services financiers;
- b) les actes accomplis à titre d'agent financier;
- c) la prestation de services de conseil en placement et de gestion de portefeuille;
- d) l'émission de cartes de paiement, de crédit ou de débit et, conjointement avec d'autres établissements, y compris les institutions financières, l'exploitation d'un système de telles cartes.

⁷⁰ Loi sur les banques, L.C. 1991, c. 46, article 452.

(1.1) La banque fournit, conformément aux règlements, au moment et en la forme réglementaires, les renseignements réglementaires dans les formulaires de demande et autres documents relatifs à l'émission de cartes de paiement, de crédit ou de débit et les renseignements réglementaires à toute personne qui lui demande une carte de paiement, de crédit ou de débit.

(2) La banque qui délivre ou a délivré une carte de paiement, de crédit ou de débit à une personne physique doit lui communiquer, outre le coût d'emprunt en ce qui concerne tout emprunt obtenu par elle au moyen de cette carte, l'information suivante, conformément aux règlements :

- a) les frais et pénalités visés à l'alinéa (1)b);
- b) les droits et obligations de l'emprunteur;
- c) les frais qui lui incombent pour l'acceptation ou l'utilisation de la carte;
- d) au moment et en la forme réglementaires, les changements – dont la nature est prévue par règlement – apportés au coût d'emprunt ou à l'accord relatif au prêt;
- e) au moment et en la forme réglementaires, les autres renseignements prévues par règlement.

Le gouvernement fédéral exerce également son pouvoir de réglementer l'activité des banques par l'entremise de l'Association canadienne des paiements (ACP). C'est à cette association créée par le gouvernement fédéral qu'il revient depuis 1980 d'organiser le système national de compensation interbancaire au pays. L'ACP a adopté pour ce faire plusieurs règles. On soulignera que les règles de l'ACP visent à réglementer les relations entre les membres de l'Association⁷¹ et que, malgré que certaines dispositions produiront des effets qui toucheront le consommateur, rien n'est prévu pour réglementer directement les relations entre le titulaire d'une carte de débit et l'émetteur. Par exemple, la **règle E1, Échange des effets de paiement point de service électronique partagé aux fins de la compensation et du règlement**, précise notamment que la banque du titulaire doit protéger la confidentialité du numéro d'identification personnel et qu'elle engage à ce titre sa responsabilité.

Les gouvernements des provinces et territoires canadiens n'ont pas légiféré non plus relativement à l'utilisation des cartes de débit. Les litiges qui peuvent naître entre les détenteurs et les émetteurs relèveront donc du droit commun et c'est sur cette seule base que les tribunaux pourront les trancher.

Au Québec, par exemple, la Loi sur la protection du consommateur prévoit depuis sa première version en 1971, un certain encadrement du crédit à la consommation, dont le crédit variable, qui inclut les cartes de crédit. Or, malgré la refonte de 1978, aucune protection n'est offerte pour les autres mécanismes de paiement électronique : paiements préautorisés, paiements par Internet ou cartes de débit⁷².

L'utilisation croissante des cartes de débit a par ailleurs amené le Groupe de travail sur le transfert électronique de fonds⁷³ à adopter, en 1992, un code de pratique : le **Code de pratique canadien des services de cartes de débit**⁷⁴, auquel peuvent se conformer les institutions financières canadiennes⁷⁵. Ce code vise essentiellement à protéger les consommateurs canadiens qui utilisent une carte de débit au pays. Il stipule par exemple que les ententes qui lient les titulaires de cartes de débit doivent être écrites dans un langage usuel et établit des règles en cas de différends. Aussi, le Code vise à régir la responsabilité des parties lors d'un transfert de fonds non autorisé. Le Code, comme le stipule son premier article, est d'application volontaire et non contraignante. De ce fait, au cours des premières années d'existence du code, les institutions financières ont, en général, refusé de s'y conformer. Au cours des années suivantes, elles ont finalement incorporé dans leurs contrats bancaires un certain nombre d'éléments du Code.

⁷¹ Sont membres, notamment, des banques, des Credit Union, des compagnies fiduciaires et de prêt, des courtiers en valeurs mobilières et certains autres établissements financiers.

⁷² Marc Lacoursière, *Propositions de réforme pour une protection des titulaires de cartes de débit victimes de transferts de fonds non autorisés*, Revue de droit de McGill, Montréal, Canada, 22 mars 2009. [En ligne] <http://lawjournal.mcgill.ca/documents/Lacoursiere.pdf> (Consulté le 10 octobre 2010).

⁷³ Le Groupe de travail sur le transfert électronique de fonds est formé du ministre de la Consommation (Industrie Canada), de groupes consommateurs, d'institutions financières et de détaillants.

⁷⁴ Groupe de travail sur le transfert électronique de fonds, *Code de pratique canadien des services de cartes de débit*, Ottawa, Canada, 2004. [En ligne] http://www.cba.ca/contents/files/misc/vol_20090000_cdncodepracticeconsumerdebitcardservices_fr.pdf (Consulté le 15 décembre 2010).

⁷⁵ Les organisations ayant entériné le code sont : L'Association canadienne des paiements, l'Association des banquiers canadiens, la Centrale des caisses de crédit du Canada, la Fédération des caisses Desjardins du Québec, le Conseil canadien du commerce de détail, la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, l'Association des consommateurs du Canada. Code de pratique canadien des services de cartes de débit, 2004 [En ligne] http://www.cba.ca/contents/files/misc/vol_20090000_cdncodepracticeconsumerdebitcardservices_fr.pdf (Consulté le 15 décembre 2010).

Un autre code encadre également l'utilisation des cartes de débit : le **Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit**⁷⁶. La surveillance de l'application de ce code, auquel l'adhésion est volontaire plutôt qu'obligatoire, revient à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. L'objet de ce code est de montrer l'engagement de l'industrie à :

1. *veiller à ce que les commerçants soient pleinement informés des coûts associés à l'acceptation de paiements par carte de crédit ou de débit, ce qui leur permet de prévoir raisonnablement les coûts mensuels relatifs à l'acceptation de tels paiements;*
2. *accorder une marge de manœuvre accrue en matière de tarification, afin d'encourager les consommateurs à choisir l'option de paiement la moins coûteuse;*
3. *permettre aux commerçants de choisir librement les options de paiement qu'ils accepteront*⁷⁷.

En somme, les consommateurs sont peu concernés par ce code et gagnent peu de son adoption. Par ailleurs, certains éléments du code peuvent les concerner, bien qu'indirectement. En effet, parmi les éléments stratégiques inscrits dans le Code de conduite, notons :

3. Les règles des réseaux de cartes de paiement qui prévoient que les commerçants peuvent annuler leur contrat sans pénalité lorsqu'ils reçoivent un préavis d'augmentation ou d'ajout de frais [...]

5. Les règles des réseaux de cartes de paiement permettront aux commerçants d'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 d'offrir des rabais différents selon les réseaux de cartes de paiement. [...]

10. Les règles des réseaux de cartes de paiement prévoient que l'adhésion par défaut n'est pas permise.

Ces dispositions permettent aux commerçants une plus grande latitude dans le choix des modes de paiement qu'ils acceptent ; au final, cela pourrait contribuer à freiner les coûts que les commerçants doivent supporter, ce qui ne peut nuire aux consommateurs qui, ultimement, se partagent les coûts que doivent assumer les commerçants⁷⁸.

Enfin, les **contrats d'utilisation des cartes de débit** et les **contrats bancaires** ne font l'objet d'aucun encadrement législatif spécifique. L'intégration d'un certain nombre de dispositions contenues dans le Code de pratique offre aux consommateurs une certaine protection. À titre d'exemple, les contrats bancaires stipulent que le consommateur cesse d'être responsable à partir du moment où il avertit l'émetteur du vol ou de la perte de sa carte ou d'un doute quant à la divulgation de son NIP, ce qui est conforme à l'une des clauses du Code de pratique

⁷⁶ Ministère des finances du Canada, Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit, Ottawa, Canada, 18 mai 2010. [En ligne] http://www.fin.gc.ca/n10/data/10-029_1-fra.asp (Consulté le 15 décembre 2010).

⁷⁷ Ministère des finances du Canada, Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit, Ottawa, Canada, 18 mai 2010. [En ligne] http://www.fin.gc.ca/n10/data/10-029_1-fra.asp (Consulté le 15 décembre 2010).

⁷⁸ Ministère des finances du Canada, Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit, Ottawa, Canada, 18 mai 2010. [En ligne] http://www.fin.gc.ca/n10/data/10-029_1-fra.asp (Consulté le 15 décembre 2010).

canadien des services de cartes de débit. Par ailleurs, certaines dispositions de contrats bancaires vont à l'encontre du code de pratique, lorsqu'elles prévoient que le consommateur doit aviser l'émetteur de la perte ou du vol de sa carte dans un délai de 24 heures ; le Code parle pour sa part de délais raisonnables.⁷⁹ En somme :

*[...] tant le Code de pratique canadien que son implantation dans les contrats bancaires présentent plusieurs lacunes lorsqu'il est question de protéger le titulaire d'une carte de débit contre les utilisations non autorisées. Notons en particulier l'impossibilité de modifier l'ordre des chiffres d'un NIP ou l'utilisation d'autres chiffres ou symboles, l'absence d'une présomption en faveur du titulaire, l'absence d'une responsabilité fondée sur le risque, l'absence d'une obligation imposée à l'émetteur d'installer un système de sécurité par un système de vidéo, l'absence d'une obligation pour l'émetteur d'accorder un crédit provisionnel au titulaire durant le processus d'enquête lors d'une allégation de fraude, son dégageant de responsabilité lors d'une défektivité technique ou de force majeure et l'imposition d'un délai fixe pour avvertir l'émetteur d'une perte ou d'un vol de la carte et/ou du NIP*⁸⁰.

d) Cartes de crédit

Les cartes de crédit sont encadrées par des règlements qui relèvent du gouvernement fédéral : le *Règlement sur les pratiques commerciales en matière de crédit* et le **Règlement sur le coût d'emprunt**. Elles sont aussi encadrées par des codes de conduite tels que le Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit, dont nous avons traité précédemment dans la section traitant de l'encadrement des cartes de débit. Enfin, les conventions de cartes de crédit sont, dans une certaine mesure, encadrées par les lois sur la protection des consommateurs.

Les conventions de cartes de crédit

Les conventions de cartes de crédit sont des contrats d'adhésion qui peuvent, comme le prévoit le contrat, être modifiés à tout moment par l'émetteur de la carte de crédit sauf en ce qui a trait aux conditions obligatoires, qui, de toute façon, sont prévues à la loi (par exemple la limite de responsabilité maximale établie à 50 \$). Ainsi, à tout moment, moyennant un avis écrit envoyé 30 jours avant que n'entrent en vigueur les modifications, l'émetteur peut modifier n'importe laquelle des caractéristiques ou des conditions de la carte de crédit⁸¹.

Les conventions de cartes de crédit précisent les protections dont peuvent bénéficier les consommateurs en cas de fraude ou de perte de leur carte. La responsabilité maximale d'un consommateur y est établie à 50 \$⁸².

⁷⁹ Marc Lacoursière, Propositions de réforme pour une protection des titulaires de cartes de débit victimes de transferts de fonds non autorisés, *Revue de droit de McGill*, Montréal, Canada, 22 mars 2009. [En ligne] <http://lawjournal.mcgill.ca/documents/Lacoursire.pdf> (Consulté le 10 octobre 2010).

⁸⁰ Marc Lacoursière, Propositions de réforme pour une protection des titulaires de cartes de débit victimes de transferts de fonds non autorisés, *Revue de droit de McGill*, Montréal, Canada, 22 mars 2009. [En ligne] <http://lawjournal.mcgill.ca/documents/Lacoursire.pdf> (Consulté le 10 octobre 2010).

⁸¹ Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Les cartes de crédit : comprendre vos droits et responsabilités*, Ottawa, Canada, 12 août 2010. [En ligne] http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/publications/paiementoptions/droitresp/droitresp_toc-fra.asp (Consulté le 15 novembre 2010).

⁸² Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Vos droits et responsabilités : Cartes de crédit*, Ottawa, Canada, 18 novembre 2009. [En ligne] http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/consommateurs/droits/CartesCredit/RightsCreditCards_3-fra.asp (Consulté le 17 novembre 2010).

Élément à noter, en plus de la responsabilité maximale de 50 \$ inscrite dans les conventions de carte de crédit, les titulaires de cartes MasterCard et Visa bénéficient de la « politique de responsabilité zéro », et les titulaires de cartes American Express de la « Garantie de protection contre les fraudes ». Cette protection relève d'un engagement public pris par les sociétés émettrices de ces cartes. En vertu de cet engagement, en cas de perte ou de vol d'une carte de crédit ou encore si le numéro d'une carte de crédit est utilisé afin d'effectuer des transactions qui n'ont pas été autorisées par le détenteur de la carte, ce dernier ne sera pas tenu responsable des transactions. Ces politiques de responsabilité zéro s'appliquent aux transactions effectuées par Internet, par téléphone ou chez un détaillant. Malgré les apparences, cette protection n'est toutefois pas totale. En effet, les compagnies émettrices de cartes de crédit indiquent que la politique pourrait ne pas s'appliquer à une transaction effectuée à l'aide d'un NIP, comme, par exemple, un retrait de fonds à un guichet bancaire ou encore s'il s'agit d'une carte de crédit professionnelle⁸³.

Cet engagement public n'est pas une exigence de la loi ; les entreprises pourraient donc à tout moment décider de modifier ces politiques.

Règlement sur les pratiques commerciales en matière de crédit

Le *Règlement sur les pratiques commerciales en matière de crédit*, adopté par le gouvernement fédéral en vertu de la Loi sur les Associations coopératives de crédit, la Loi sur les Banques, la Loi sur les Sociétés d'assurances et la Loi sur les Sociétés de fiducie et de prêt, est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2010. Ce règlement prévoit notamment : l'octroi d'un délai de grâce de 21 jours sans intérêt pour tous les nouveaux achats réglés par carte de crédit lorsque le consommateur paie son solde en entier, l'exigence d'un consentement explicite des consommateurs préalablement à toute hausse de leur limite de crédit, certaines restrictions aux pratiques de recouvrement. Le Règlement prévoit aussi que les paiements qu'effectuent les consommateurs sur le solde total à payer d'une carte de crédit doivent être imputés d'une manière qui leur soit avantageuse.

Règlement sur le coût d'emprunt

Le *Règlement sur le coût d'emprunt*, adopté par le gouvernement fédéral en vertu de la Loi sur les Banques, récemment modifié, oblige notamment les émetteurs à fournir aux consommateurs, dans un sommaire encadré, des renseignements clairs sur les taux d'intérêt et une estimation du nombre de mois qui seront nécessaires pour rembourser l'entièreté du solde dans les cas où seul le paiement minimum est effectué tous les mois⁸⁴.

⁸³ Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Vos droits et responsabilités : Cartes de crédit*, Ottawa, Canada, 18 novembre 2009. [En ligne] http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/consommateurs/droits/CartesCredit/RightsCreditCards_3-fra.asp (Consulté le 17 novembre 2010).

⁸⁴ Deloitte, *Nouvelle orientation du secteur des cartes de crédit*, Toronto, Canada, 2009. [En ligne] http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Canada/Local%20Content/Articles/Services/Consulting/ca_fr_fsi_credit_card_pov_030810.pdf (Consulté le 12 décembre 2010). Le Mouvement Desjardins n'est généralement pas soumis aux lois fédérales puisqu'il relève de législations provinciales. Il convient toutefois de souligner que plusieurs de ses filiales sont toutefois assujetties à des lois fédérales, notamment la fiducie, sous certains aspects. Aussi, le Mouvement Desjardins et ses filiales sont assujetties aux lois fédérales et provinciales en matière de protection des renseignements personnels par exemple.

Loi sur la protection du consommateur

Les cartes de crédit sont également, au Québec, encadrées par la Loi sur la protection du consommateur⁸⁵. En effet, divers aspects des cartes de crédit sont abordés, sur les plans contractuels et informationnels, mais aussi sur celui de la responsabilité et de l'offre de crédit. Sont abordés notamment : état de compte, modifications aux contrats de crédit, augmentation de la limite de crédit, etc. Les articles 118 à 124 peuvent être donnés en exemple :

118. *Le contrat de crédit variable est le contrat par lequel un crédit est consenti d'avance par un commerçant à un consommateur qui peut s'en prévaloir de temps à autre, en tout ou en partie, selon les modalités du contrat.*

Carte de crédit et autre contrat de même nature.

*Le contrat de crédit variable comprend notamment le contrat conclu pour l'utilisation de ce qui est communément appelé carte de crédit, compte de crédit, compte budgétaire, crédit rotatif, marge de crédit, ouverture de crédit et tout autre contrat de même nature.
[...]*

Émission d'une carte de crédit.

120. *Nul ne peut émettre une carte de crédit pour un consommateur ni lui en faire parvenir une si le consommateur ne l'a pas sollicitée par écrit.*

Renouvellement, remplacement.

121. *L'article 120 ne s'applique pas au renouvellement ou au remplacement, aux mêmes conditions, d'une carte de crédit que le consommateur a sollicitée ou utilisée.*

Exception.

Nul ne peut, cependant, renouveler ou remplacer une carte de crédit lorsque le consommateur a avisé par écrit l'émetteur de la carte de son intention d'annuler cette carte.

Carte de crédit.

122. *Nul ne peut émettre plus d'une carte de crédit portant le même numéro, sauf à la demande écrite du consommateur partie au contrat de crédit variable.*

Perte ou vol d'une carte de crédit.

123. *En cas de perte ou de vol d'une carte de crédit, le consommateur ne peut être tenu responsable d'une dette découlant de l'usage de cette carte par un tiers après que l'émetteur a été avisé de la perte ou du vol par téléphone, télégraphe, avis écrit ou tout autre moyen.*

⁸⁵ Gouvernement du Québec, Loi sur la protection du consommateur, L.R.Q. c. P-40.1, Québec, Canada, 2011. [En ligne] http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_40_1/P40_1.html (Consulté le 5 mars 2011). D'autres provinces disposent de lois semblables. Il en sera notamment question plus loin quand nous aborderons la rétrofacturation.

Responsabilité limitée.

124. *Même en l'absence d'un tel avis, la responsabilité du consommateur dont la carte de crédit a été perdue ou volée est limitée à la somme de 50 \$⁸⁶.*

La Loi sur la protection du consommateur permet également aux consommateurs, lors de contrat conclu à distance, de recourir à la rétrofacturation si leur achat tourne mal et que le commerçant refuse de rembourser. La rétrofacturation permet alors à un consommateur qui éprouverait des problèmes à la suite d'un achat effectué à distance et payé au moyen d'une carte de crédit de demander à l'émetteur de la carte de lui créditer le montant de l'achat effectué. Pour bénéficier de la rétrofacturation, le consommateur doit en faire la demande par écrit à l'émetteur de sa carte de crédit. La LPC indique que, lors de contrat conclu à distance :

54.16. *L'émetteur d'une carte de crédit qui reçoit une demande de rétrofacturation doit:*

a) en accuser réception dans les 30 jours;

b) effectuer la rétrofacturation du montant débité au compte de la carte de crédit et procéder à l'annulation de tous les frais portés au compte de cette carte en relation avec le contrat conclu à distance et tout contrat accessoire à ce contrat soit dans les 90 jours suivant la réception de la demande, soit dans un délai représentant au plus deux périodes complètes visées à l'article 67, selon l'échéance du plus court terme⁸⁷.

Le Québec n'a toutefois pas été la première province à prévoir un mécanisme semblable. Ailleurs au Canada :

Plusieurs provinces, s'inspirant des recommandations issues du Modèle d'harmonisation des règles régissant les contrats de vente par Internet ont déjà intégré dans leur loi de protection du consommateur le mécanisme de rétrofacturation : l'Ontario, la Colombie-Britannique, l'Alberta, la Saskatchewan, le Manitoba et la Nouvelle-Écosse.⁸⁸

Ainsi, dans l'ensemble du pays, les utilisateurs de cartes de crédit sont mieux protégés que les sont les utilisateurs de cartes de débit.

Enfin, certains encadrements s'appliquent aux paiements électroniques de façon générale. On les retrouve à la **section E** (effets électroniques) du **Manuel des règles du Système automatisé de compensation et de règlement (SACR) régissant l'échange d'effets de paiement entre institutions membres de l'ACP** (le Manuel de l'ACP), adopté par l'Association canadienne des paiements et qui vise donc ses membres⁸⁹ et dans le **Guide de principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : le cadre canadien**, issu des travaux du Groupe de travail sur la consommation et le commerce électronique qui a approuvé les principes du Guide en août 1999. Les principes élaborés dans

⁸⁶ Gouvernement du Québec, Loi sur la protection du consommateur, L.R.Q., chapitre P-40.1. Québec, Canada, 2011. [En ligne] http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_40_1/P40_1.html (Consulté le 15 octobre 2010).

⁸⁷ Gouvernement du Québec, Loi sur la protection du consommateur, L.R.Q., chapitre P-40.1, Québec, Canada, 2011. [En ligne] http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_40_1/P40_1.html (Consulté le 21 février 2011).

⁸⁸ Vincent Gautrais, *LPC et rétrofacturation*, Chaire en droit de la sécurité et des affaires électroniques, Montréal, Canada, 1^{er} septembre 2008. [En ligne] <http://www.gautrais.com/Retrofacturation> (Consulté le 15 décembre 2010).

⁸⁹ Les membres de l'Association canadienne des paiements sont listés à la note 75.

le Guide sont généraux et visent tous les acteurs impliqués. Le Groupe de travail était coordonné par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada.

La section E du Manuel de l'ACP traite des effets électroniques et comprend les sections suivantes :

E1 Échange des effets de paiement point de service électronique partagé aux fins de la compensation et du règlement

E2 Échange d'effets de paiement électronique en ligne aux fins de la compensation et du règlement

E3 Règles applicables aux opérations d'échange de données informatisées (EDI)

E4 Échange d'effets de paiement de débit point de service sans nip aux fins de la compensation et du règlement⁹⁰.

Il est essentiellement question dans ce code volontaire des rôles et responsabilités des institutions financières prêteuses et acquéreuses dans leurs relations entre elles.

Les principes qu'énonce le Guide de principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique sont, pour leur part, relativement vagues. Les principes 4, 5 et 6 nous intéressent plus particulièrement, puisqu'ils s'adressent plus spécifiquement aux consommateurs. On soulignera la curieuse approche adoptée par ce Guide, qui consiste souvent, plutôt qu'à imposer des contraintes aux commerçants et aux intermédiaires, à suggérer que des tiers devraient s'impliquer, ou qui impose au consommateur des devoirs de prudence, voire des responsabilités quant à la sécurité des transactions :

Principe 4 : Sécurité des paiements et des renseignements personnels

Les commerçants et les intermédiaires devraient prendre les mesures raisonnables pour s'assurer que les transactions auxquelles ils sont parties sont protégées. Les consommateurs devraient se montrer prudents lorsqu'ils prennent part à des transactions.

4.1 Les commerçants et les intermédiaires devraient protéger les paiements et les renseignements personnels échangés ou conservés par suite d'une transaction.

4.2 Les consommateurs devraient prendre des mesures raisonnables pour effectuer des transactions en toute sécurité.

Principe 5 : Recours

Les consommateurs devraient avoir accès, au moment opportun, à un coût abordable, à des moyens équitables et efficaces, leur permettant de résoudre les problèmes relatifs à une transaction.

5.1 Les commerçants devraient prévoir des moyens appropriés pour traiter les plaintes des consommateurs de manière efficace.

⁹⁰ Association canadienne des paiements, *Règles et Normes du Système automatisé de compensation et de règlement (SACR)*, Toronto, Canada, [En ligne] http://www.cdnpay.ca/imis15/fra/Act_Rules/Automated_Clearing_Settlement_System_ACSS_Rules/fra/rul/Automated_Clearing_Settlement_System_ACSS_Rules.aspx#E (Consulté le 15 janvier 2011).

5.2 *Si les mécanismes internes n'ont pas permis de régler le litige, les commerçants devraient recourir à un mécanisme indépendant de règlement des différends accessible, disponible et à un coût abordable faisant appel à des tiers impartiaux pour régler les différends qui les opposent à des consommateurs. Cependant, les commerçants ne devraient pas exiger des consommateurs qu'ils se soumettent à ce processus.*

5.3 *Le gouvernement, les entreprises et les groupes de consommateurs devraient collaborer à la définition des normes relatives aux mécanismes de règlement des différends.*

5.4 *Afin que les consommateurs ne soient pas désavantagés, les gouvernements devraient collaborer à l'élaboration de règles claires en ce qui concerne la loi applicable et les instances compétentes, ainsi qu'à l'exécution réciproque des jugements, en cas de litiges transfrontaliers.*

Principe 6 : Responsabilité

Les consommateurs devraient bénéficier d'une protection contre une responsabilité excessive à l'égard des paiements faits lors des transactions.

6.1 *Les consommateurs ne devraient pas être tenus responsables des sommes qui leur sont facturées pour des « transactions non autorisées ». Les commerçants devraient rembourser rapidement aux consommateurs les montants versés lors de transactions non autorisées ou, s'il s'agit d'un contrat de vente, rembourser les consommateurs s'ils n'ont pas reçu ce qu'ils ont payé.*

6.2 *Les émetteurs de cartes de crédit devraient faire des efforts raisonnables pour aider les consommateurs à régler avec les commerçants les plaintes résultant du défaut de livraison ou de transactions non autorisées.*

6.3 *Dans une transaction fortuite, si le consommateur a agi raisonnablement, le commerçant devrait accorder au consommateur un délai raisonnable pour annuler la transaction, dès que celui-ci en a pris connaissance.*

6.4 *Lorsqu'un consommateur conteste une transaction à l'égard de laquelle le commerçant n'a pas fourni les informations pertinentes, le commerçant devrait rembourser le consommateur si ce dernier retourne le produit ou refuse le service dans un délai raisonnable⁹¹.*

⁹¹ Groupe de travail sur la consommation et le commerce électronique, *Principes régissant les consommateurs dans le commerce électronique Le cadre canadien*, Ottawa, Canada, 1999. [En ligne] http://www.cba.ca/contents/files/misc/vol_20090000_consumerprotectionelectroncommerce_fr.pdf (Consulté le 6 janvier 2011).

e) En résumé

Actuellement, au Canada, seuls l'argent comptant, les chèques et les cartes de crédit sont encadrés par des lois spécifiques⁹². Les cartes de débit ne sont encadrées, au Canada, que par un code volontaire.

En somme, les modes de paiement sont au Canada régis par un régime réglementaire complexe, parfois désuet et parfois incomplet. Nous avons mentionné les principaux éléments qui constituent ce régime réglementaire en nous attardant davantage sur ceux qui touchent particulièrement les consommateurs. Parmi les autres systèmes de protection qui ne relèvent pas du droit commun et qui s'appliquent aux modes de paiement que nous n'avons pas spécifiquement mentionnés, car moins importants pour les questions qui nous occupent (soit la protection directe des consommateurs et la réglementation spécifique aux modes de paiement, par exemple) notons : la *Loi sur la compensation et le règlement des paiements*, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et la *Loi sur la concurrence*.

⁹² Marc Lacoursière, Propositions de réforme pour une protection des titulaires de cartes de débit victimes de transferts de fonds non autorisés, *Revue de droit de McGill*, Montréal, Canada, 22 mars 2009. [En ligne] <http://lawjournal.mcgill.ca/documents/Lacoursire.pdf> (Consulté le 10 octobre 2010).

CHAPITRE 3 : LES NOUVEAUX MODES DE PAIEMENT

Les moyens de paiement de demain arrivent à grands pas : téléphones mobiles NFC, TPE biométriques ou encore cartes bancaires sans contact... Devant la diversité des solutions proposées, des entrants potentiels et des business modèles envisageables, quel visage prendra le marché des paiements à moyen terme?

SIA Conseil

Nouveaux moyens de paiement grand public :
vers une reconfiguration du marché⁹³

Dans les chapitres précédents, nous avons vu que les modes de paiement traditionnels restent encore largement utilisés, mais que certains perdent du terrain – le chèque, par exemple – et que de nouveaux modes de paiement font leur entrée sur le marché. En effet, le marché des paiements électroniques est loin d'être saturé, et ce, pour deux raisons principales. D'abord, les cartes de débit et plus encore les cartes de crédit sont des modes de paiement coûteux. Ensuite, les modes de paiement qui sont actuellement les plus utilisés sont fortement ancrés dans les systèmes bancaires ; il existe donc une niche pour des modes de paiement adaptés aux gens qui désireraient un mode de paiement qui n'implique pas son institution financière ou encore qui offrirait davantage de sécurité ou de confidentialité que n'en offrent les modes de paiement traditionnels, et ce, à moindres frais⁹⁴.

Il n'y a encore pas si longtemps, le nombre de modes de paiement disponibles et le nombre des intervenants qui les offraient étaient relativement restreints ; les raisons invoquées ci-haut, couplées à l'avancement des technologies, font en sorte que les modes de paiement offerts aux consommateurs se diversifient. La nouveauté la plus frappante reste probablement l'irruption récente dans l'univers du paiement, qui était principalement la chasse gardée des acteurs du secteur financier, de nouveaux joueurs spécialisés.

L'examen d'un échantillon de cent modes de paiement électronique européens révèle d'autre part une tendance intéressante: trente-neuf (39) ont été lancés par des institutions financières ou des membres de leur groupe, quarante-et-un (41) doivent être attribués à une entreprise a priori étrangère au secteur financier et vingt (20) autres ont été conçus par un partenariat composé de banquiers et de non-banquiers. Dans une certaine mesure, le marché des nouveaux modes de paiement paraît donc en voie d'échapper au secteur financier⁹⁵.

⁹³ SIA Conseil, *Nouveaux moyens de paiement grand public : vers une reconfiguration du marché*, France, 24 juillet 2007. [En ligne] http://finance.sia-conseil.com/wp-content/plugins/Post2PDF/SW_Post2PDF.php?id=139 (Consulté le 14 décembre 2010).

⁹⁴ Ignacio Mas et Sarah Rotman, *Nouveaux moyens de paiement : succès et échecs du « tout électronique » dans les pays développés*, Consultative Group to Assist the Poor, Note focus no 51, Washington, États-Unis, décembre 2008. [En ligne] www.cgap.org/gm/document-1.9.43798/FN51_FR.pdf (Consulté le 15 décembre 2010)

⁹⁵ Jacques St-Amant, *Le cadre juridique des paiements électroniques*, Option consommateurs, Montréal, Canada, novembre 2002. [En ligne] http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/services_financiers/oc_paiements_electroniques_fr_1102.pdf (Consulté le 14 novembre 2010).

Afin de dresser un portrait de cet univers changeant, nous abordons dans ce chapitre certains des nouveaux modes de paiement⁹⁶ qui nous apparaissent les plus prometteurs du fait de leur utilisation de plus en plus importante à l'étranger, de la couverture médiatique dont ils font l'objet ou des avantages qu'ils peuvent présenter.

Nous examinerons ainsi d'abord un certain nombre de nouveaux modes de paiement qui peuvent être classés en deux grandes catégories : les paiements sans contact et les paiements à distance.

Parmi les modes de paiement sans contact qui seront examinés : les paiements par téléphone mobile (Zoompass Tag) et les paiements par l'intermédiaire d'une carte, d'un porte-clés ou autre support⁹⁷ muni d'une puce à identification de radiofréquences (Paypass, PayWave et Flash Interac).

Parmi les modes de paiement à distance qui seront examinés : les paiements par téléphone mobile (SMS), Zoompass, le système Pay Pal et weXpay.

Les autres modes de paiement qui seront examinés sont : la carte Visa débit, Square et le paiement biométrique⁹⁸.

Nous tenterons de relever les avantages et inconvénients des différents modes de paiement. Puis, dans une section subséquente, nous examinons les encadrements dont font l'objet, le cas échéant, ces nouveaux modes de paiement.

3.1 Les paiements sans contact

Contrairement au paiement effectué à l'aide d'un instrument de paiement traditionnel qui contient une puce ou une bande magnétique qui doit être mise physiquement en contact avec le lecteur intégré au terminal, le paiement sans contact, comme son nom l'indique, s'effectue sans ce contact physique, soit par voie d'échange radio entre l'instrument de paiement et le terminal.

Plus techniquement, les modes de paiement sans contact sont des :

moyens de paiement matérialisés par une puce électronique, ils se différencient selon le support utilisé – essentiellement carte ou mobile – et les modalités de dénouement des

⁹⁶ Nous soulignerons ici qu'un nouveau mode de contact entre la carte de crédit et le terminal qui se trouve chez le marchand peut difficilement être qualifié de nouveau mode de paiement. Si, par contre, cette nouvelle technologie implique des paiements qui n'exigent plus, comme les modes de paiement traditionnels, d'identification ou d'authentification (signature ou de NIP), certaines problématiques particulières sont naturellement soulevées, sur lesquelles nous reviendrons plus loin.

⁹⁷ L'imagination des concepteurs de supports pour de nouveaux modes de paiement sans contact est grande. Ainsi, nous n'avons choisi d'en examiner qu'un éventail et avons mis de côté l'examen de certains supports moins utilisés tels que les clés USB par exemple.

⁹⁸ Nous avons choisi de ne pas nous attarder sur les cartes de paiement prépayées. Ces cartes sont sur le marché depuis plusieurs années déjà et n'ont pas connu le succès escompté au Canada où elles ne représentent qu'un mode de paiement marginal. Aussi, elles ont été l'objet d'une étude en 2008 : Option consommateurs, *La protection des consommateurs utilisant des cartes de paiement prépayées : Un instrument laissé aux forces du marché*, Montréal, Canada, 2008, 102 p. Cette étude a principalement conclu que les Canadiens sont peu enclins à utiliser ce mode de paiement et que l'encadrement de ce mode de paiement, comme pour l'ensemble des modes de paiement électroniques, est déficient.

opérations – paiement carte bancaire ou de crédit versus porte-monnaie terminal [Porte-monnaie terminal : réserve d'argent chargée sur une puce électronique (type Moneo)]⁹⁹.

La technologie du sans contact la plus répandue, et ce, peu importe le support utilisé (téléphone mobile, carte, porte-clés, etc.) est la technologie appelée *Near Field Communication* (NFC). Cette technologie « repose sur l'utilisation des ondes radio RFID (Radio Frequency Identification). Elle permet à deux appareils de communiquer entre eux sans aucun contact, par radio à courte distance, par exemple une dizaine de centimètres¹⁰⁰. »

Cette technologie dite de communication en champ proche est déjà largement utilisée dans certains domaines, dont les transports, notamment. Son utilisation s'élargit actuellement à d'autres domaines, tels les paiements par téléphone mobile, par carte bancaire, etc.

L'un des avantages de la technologie sans contact est la capacité d'intégrer la puce sans contact à une variété de supports sortant du cadre des cartes de paiement traditionnel, comme les mini-cartes, les porte-clés et les appareils mobiles¹⁰¹.

Les statistiques montrent que la technologie du sans contact pourrait être, en peu de temps, largement utilisée, et ce, beaucoup plus rapidement que ne l'ont été d'autres modes de paiement :

Le rythme de l'adoption de la technologie : exemple des paiements aux États-Unis

Il a fallu :

- *28 ans pour atteindre 100 millions de comptes de cartes de crédit à bande magnétique.*
- *12 ans pour atteindre 100 millions de comptes de débit.*
- *7 ans pour atteindre 100 millions de comptes Pay Pal.*

Il est prévu qu'il faudra uniquement :

- *5 ans pour atteindre 100 millions de cartes de crédit ou débit « sans contact ».*
- *2 ou 3 ans pour déployer 100 millions de combinés mobiles avec la technologie de communication en champ proche (NFC)¹⁰².*

⁹⁹ Philippe Lerouge, *Contexte et environnement*, BNP Paribas, France, 16 juin 2009. [En ligne] <http://www.easybourse.com/bourse/international/dossier/11176/contexte-et-environnement.html> (Consulté le 18 novembre 2010).

¹⁰⁰ Les clés de la banque, *Les paiements sans contact*, France, 2009. [En ligne] <http://www.lesclesdelabanque.com/Web/Cles/Content.nsf/DocumentsByIDWeb/784CF4?OpenDocument> (Consulté le 2 décembre 2010).

¹⁰¹ Visa, *Visa payWave accélère les paiements de tous les jours au Canada*, Toronto, Canada, 26 mai 2010. [En ligne] <http://www.visa.ca/fr/aboutcan/mediacentre/articles/260510/article.jsp> (Consulté le 4 décembre 2010).

¹⁰² McCarthy, Barry. 2008. The Risks and Opportunities in a Mobile Commerce Economy, septembre 2008, dans Industrie Canada, *Commerce mobile — nouvelles expériences et questions en matière de consommation*, Ottawa, Canada, 7 septembre 2010. [En ligne] <http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca02518.html#retour3> (Consulté le 20 octobre 2010).

a) Le paiement sans contact par carte, porte-clés ou autre support

Exemples

Divers supports peuvent être utilisés afin d'y intégrer une puce électronique qui permettra à l'utilisateur de payer en se contentant de passer son support devant un lecteur. Ainsi, ce type de puce a d'ores et déjà été intégré à des cartes permettant le paiement d'un passage de transport en commun, à des porte-clés permettant le paiement de l'essence dans une station-service. Les compagnies émettrices de cartes de crédit et autres cartes de paiement y voient également des avantages et proposent aux consommateurs différentes cartes munies de puce électronique qui permettent le paiement sans contact. Parmi celles-ci : *PayPass*, *payWave* et *Flash Interac*.

PayPass de MasterCard

À titre d'exemple de carte de paiement sans contact : la carte *PayPass* de MasterCard. Lancée au Canada en 2004, la technologie n'a cessé d'intéresser de nouveaux commerçants et consommateurs, bien qu'elle ne soit actuellement pas largement répandue.

La carte *PayPass* de MasterCard est essentiellement une carte de crédit traditionnelle, à laquelle s'ajoutent une puce et une antenne qui utilise les ondes radio de courte portée. Dans la pratique, lorsqu'un consommateur désire payer un bien ou un service au moyen de sa carte *PayPass*, il doit, pour compléter la transaction, approcher sa carte à quelques centimètres d'un lecteur ou effleurer ce même lecteur. Le paiement est confirmé en quelques secondes ; un BIP sonore indique au consommateur que le paiement a été effectué. Le cheminement des informations se fait de la même façon que lors d'une transaction par carte de crédit traditionnelle, à l'exception près que le consommateur n'a pas l'obligation d'entrer de NIP ou de signer un bordereau de paiement pour conclure la transaction. Si aucune identification ou authentification n'est donc demandée au consommateur pour un achat de moins de 25 \$ (ou en deçà de la limite établie pour les établissements participants), une authentification sera par ailleurs exigée lorsque la transaction dépassera ce montant ou pour les transactions de débit¹⁰³. La carte peut également être utilisée comme toute autre carte de crédit là où les cartes MasterCard sont acceptées¹⁰⁴.

Visa payWave

À l'instar des cartes de paiement sans contact commercialisées par MasterCard, les cartes Visa *payWave* sont des cartes de crédit dotées d'une micropuce et d'une antenne. Par l'entremise de l'antenne, la puce peut communiquer sans contact et selon l'entreprise, de façon sécuritaire avec le lecteur intégré au terminal. Pour effectuer le paiement, le titulaire de la carte n'a qu'à passer sa carte devant le terminal¹⁰⁵. Le processus de paiement pour le consommateur est le même qu'avec la carte *PayPass* de MasterCard. Le lecteur *payWave* refusera généralement les paiements supérieurs à 50 \$; les cartes *payWave* étant dotées des fonctionnalités traditionnelles des cartes de crédit, le consommateur devra alors entrer ou glisser sa carte dans le terminal avant de signer le bordereau de paiement ou d'entrer son NIP¹⁰⁶.

¹⁰³ MasterCard, *PayPass de MasterCard Questions fréquentes*, Canada, 2010. [En ligne] <http://www.mastercard.com/ca/merchant/fr/solutions/paypass/faqs.html> (Consulté le 14 décembre 2010).

¹⁰⁴ MasterCard, *PayPass de MasterCard Qu'en est-il de la sécurité?*, Canada, 2010. [En ligne] <http://www.mastercard.com/ca/personal/fr/technologies/paypass/security.html> (Consulté le 30 septembre 2010).

¹⁰⁵ Visa, *Visa payWave La solution pour accueillir plus de clients chaque jour*, Toronto, Canada, 2010. [En ligne] <http://visa.ca/fr/merchant/products/paywave.jsp> (Consulté le 15 décembre 2010).

¹⁰⁶ Visa, *Visa payWave Pour payer plus simplement*, Toronto, Canada, 2010. [En ligne] <http://www.visa.ca/fr/personal/visa-paywave/index.jsp> (Consulté le 14 décembre 2010).

L'émetteur et ses partenaires sont confiants que cet instrument atteindra rapidement un haut taux de popularité :

Les émetteurs de la carte Visa ont aussi adopté la technologie sans contact. TD Canada Trust et RBC Banque Royale apprécient la commodité, la sécurité et la rapidité de Visa payWave et émettent des cartes Visa payWave à leurs clients. D'ici la fin de 2010, on s'attend à ce que le marché canadien compte plusieurs millions de cartes Visa payWave¹⁰⁷.

Flash Interac

Interac annonce lui aussi l'intégration des technologies de paiement sans contact à ses instruments de paiement. En 2011, les Canadiens devraient avoir accès à ce qu'Interac présente comme étant une nouvelle technologie : *Flash Interac*, qui permettra le paiement sans contact à l'aide d'une carte de débit. Le système *Flash Interac* n'est pas encore disponible, mais doit être intégré aux cartes de guichet à partir de 2011.

Flash Interac est doté d'une puce à double interface – ce qui signifie l'ajout d'une puce sur les terminaux - qui permet tant le paiement avec contact que sans contact. Le choix revient donc au client¹⁰⁸.

Dans la pratique, le processus de paiement pour un consommateur est le même qu'avec les cartes de crédit sans contact présentées plus haut. Interac indique sur son site qu'à partir d'un certain montant, les transactions ne pourront plus se faire par l'entremise de la technologie sans contact et devront être traitées de la façon traditionnelle ; le montant limite n'est pas indiqué.¹⁰⁹

Fonctionnement

Pratiquement, comme nous le mentionnions, l'utilisation d'une carte de paiement sans contact est simple pour les consommateurs, qui n'ont qu'à approcher leur carte du terminal de paiement pour que s'effectue la transaction. Derrière ce fonctionnement en apparence simple se cache un système plus complexe. Les systèmes de paiement sans contact, dans les trois exemples donnés (*PayPass* de *MasterCard*, *Visa payWave* et *Flash Interac*), fonctionnent par l'entremise de la technologie NFC. Les entreprises qui développent ce type de paiement décrivent ainsi les paiements sans contact :

Ces produits s'appuient sur l'infrastructure de paiement existante. La carte utilise une interface par radiofréquence pour fournir au terminal l'information nécessaire afin de réaliser le paiement de façon traditionnelle. [...] Ces derniers doivent être modifiés pour accepter les cartes sans contact. Le terminal doit être assorti d'un lecteur compatible et prendre en charge le protocole de communication prévu à cette fin.

¹⁰⁷ Visa, *Visa payWave accélère les paiements de tous les jours au Canada*, Canada, 26 mai. [En ligne] <http://www.newswire.ca/en/releases/archive/May2010/26/c6934.html> (Consulté le 14 décembre 2010). Des données sur le nombre de cartes Visa payWave en circulation au début de l'année 2010 ou en 2009 n'ont pu être trouvées.

¹⁰⁸ Michel Munger, *Interac offrira bientôt le paiement sans contact*, Argent, Montréal, Canada, 17 juin 2010. [En ligne] <http://argent.canoe.ca/lca/affaires/canada/archives/2010/06/20100617-093911.html> (Consulté le 19 décembre 2010).

¹⁰⁹ Interac, *Foire aux questions*, Toronto, Canada. [En ligne] <http://www.interac.ca/fr/consumers/faqs.php#flash> (Consulté le 16 mars 2011).

*Bien que l'interface par radiofréquences de la carte puisse potentiellement être interceptée, les protocoles mis en œuvre utilisent des mécanismes cryptographiques pour sécuriser les transactions*¹¹⁰.

Ainsi, les émetteurs mettent de l'avant la sécurité de la technologie NFC. Or, cette sécurité serait toute relative. À titre d'exemple, des étudiants d'une université néerlandaise ont démontré, vidéo à l'appui, que l'algorithme Crypto1, chiffrement utilisé par la NFC était faillible et qu'il était donc possible de l'intercepter puis de l'utiliser afin de créer des clones des cartes d'identification ou de paiement qui peuvent être utilisés sans problème¹¹¹.

En plus de vanter l'aspect sécuritaire des paiements sans contact, les développeurs de technologie sans contact ajoutent :

*Pour maximiser les avantages du concept, le paiement sans contact s'applique aux transactions de faible valeur (par exemple de moins de 25 dollars), qui sont effectuées sans NIP ni signature. Les sommes en jeux étant limitées, les émetteurs de cartes acceptent ce risque*¹¹².

Il existerait donc bien un risque, que les montants peu élevés rendraient acceptable. Les développeurs ne précisent toutefois pas la nature de ce risque qu'ils admettent candidement.

Avantages/inconvénients

Les avantages

Pour les consommateurs – Comme ils sont liés à des cartes de crédit ou de débit, les cartes à paiement sans contact retiennent à priori les avantages reliés à ces types de paiement.

Pour ce qui est des avantages supplémentaires qu'offrirait le paiement sans contact par carte, ils seront sensiblement les mêmes d'un instrument à l'autre. Sur son site Internet, MasterCard présente ainsi sa carte *PayPass* :

La technologie du cryptage sécuritaire et la protection Responsabilité zéro confèrent à la carte PayPass de MasterCard un niveau de sécurité équivalent à celui dont bénéficie votre carte de crédit ordinaire.

Vous en contrôlez l'utilisation – votre carte PayPass de MasterCard ne quitte pas votre main durant le règlement de la transaction.

Pas de paiements accidentels – votre carte PayPass de MasterCard doit être à quelques centimètres du lecteur pour activer la fonction de paiement.

¹¹⁰ Nicolas Guay, *Les cartes de paiement sans contact en déploiement*, Direction informatique, Montréal, Canada, 1^{er} juin 2008. [En ligne]

<http://www.directioninformatique.com/DI/client/fr/DirectionInformatique/Nouvelles.asp?id=48478&PageMem=2>

(Consulté le 15 janvier 2011).

¹¹¹ Damien Bancal, *Piratage de carte à puce sans contact facile*, Pays-Bas, 22 juillet 2008. [En ligne]

<http://www.zataz.com/news/17472/carte--puce--contact--NXP--NFC--Crypto1.html> (Consulté le 15 octobre 2010).

¹¹² Nicolas Guay, *Les cartes de paiement sans contact en déploiement*, Direction informatique, Montréal, Canada, 1^{er} juin 2008. [En ligne]

<http://www.directioninformatique.com/DI/client/fr/DirectionInformatique/Nouvelles.asp?id=48478&PageMem=2>

(Consulté le 15 janvier 2011).

Pas de problème de double facturation – même si vous effleurez plusieurs fois le lecteur au moment de payer, votre achat ne sera facturé qu'une seule fois¹¹³.

On remarquera que l'entreprise, plutôt que de relever des avantages réels que pourrait trouver l'utilisateur à l'utilisation du paiement sans contact, insiste, comme si cela constituait des avantages inhérents, sur le contrôle des risques que pourrait sembler présenter la technologie utilisée, risques qui étaient inexistantes avec les méthodes traditionnelles et que seule cette nouvelle technologie fait naître.

L'entreprise ajoute :

C'est comme si vous aviez toujours en main la monnaie exacte pour payer. Vous n'avez donc pas à vous soucier d'avoir suffisamment d'argent sur vous ou de chercher de la monnaie à la dernière minute.

Vous en contrôlez l'utilisation – votre carte PayPass de MasterCard ne quitte pas votre main durant le règlement de la transaction.

La carte PayPass de MasterCard vous permet d'assurer un meilleur suivi de vos dépenses quotidiennes que si vous utilisiez de l'argent comptant.

C'est le mode de paiement idéal quand la « rapidité de paiement » est essentielle, comme dans les établissements de restauration rapide, à l'épicerie, au cinéma ou dans une station-service¹¹⁴.

Il est amusant de constater que l'entreprise impute ici comme avantages aux cartes de paiement sans contact le fait que posséder ce genre de carte est équivalent à avoir toujours sur soi la monnaie exacte et que ce type de carte permet d'effectuer un suivi de ses dépenses quotidiennes. Or, ces avantages ne sont pas exclusifs aux cartes de paiement sans contact, mais applicables à n'importe quelle carte de paiement. Amusant aussi de constater que les entreprises présentent comme étant des avantages propres à cette nouvelle fonctionnalité le contrôle des risques qui n'existeraient pas sans l'ajout de cette fonctionnalité (pas de paiement accidentel ou de double facturation, transmissions cryptées).

En somme, les paiements sans contact sont, pour les consommateurs :

- Rapides ;
- Simples.

Les émetteurs assurent que les transactions sont parfaitement sécuritaires, puisque la transmission de données entre l'instrument de paiement et le terminal fait l'objet d'un cryptage sécuritaire. Certains émetteurs font référence à d'autres techniques permettant d'assurer la sécurité du paiement comme, par exemple, l'authentification dynamique des données (ADD) sans offrir d'explication sur ce système. Visa ajoute : « Seuls les lecteurs sans contact autorisés par Visa peuvent traiter les renseignements contenus sur les cartes qui possèdent la fonctionnalité Visa payWave¹¹⁵. »

¹¹³ MasterCard, *PayPass de MasterCard Qu'en est-il de la sécurité?*, Canada, 2010. [En ligne] <http://www.mastercard.com/ca/personal/fr/technologies/paypass/security.html> (Consulté le 30 septembre 2010).

¹¹⁴ MasterCard, *PayPass de MasterCard Questions fréquentes*, Canada, 2010. [En ligne] <http://www.mastercard.com/ca/merchant/fr/solutions/paypass/faqs.html> (Consulté le 14 décembre 2010).

¹¹⁵ Visa, *Visa payWave La solution pour accueillir plus de clients chaque jour*, Toronto, Canada, 2010. [En ligne] <http://visa.ca/fr/merchant/products/paywave.jsp> (Consulté le 15 décembre 2010).

La protection Responsabilité zéro qu'offrent les émetteurs de cartes de crédit s'applique aussi à ce nouveau type de cartes de crédit. Il ne s'agit donc pas d'un avantage lié au paiement sans contact. On se rappellera que les cartes de débit n'offrent pas ce type de protection ; *Interac* n'a pas annoncé qu'elle aurait l'intention d'offrir aux utilisateurs de ses cartes une telle protection.

Pour les commerçants –

PayPass de MasterCard convient parfaitement aux commerces où circulent habituellement d'importantes quantités d'argent comptant et où la rapidité est un critère essentiel. La carte PayPass de MasterCard a également pavé la voie aux technologies de paiement sans contact dans les commerces où le service se doit d'être rapide¹¹⁶.

Il est vrai que les cartes de paiement sans contact accélèrent les paiements aux caisses ; il ne s'agit ici toutefois que de gagner quelques secondes et non de longues minutes. Les consommateurs sont-ils à ce point exaspérés par les quelques secondes nécessaires à la validation de leur NIP qui, par ailleurs, leur offre une protection contre la fraude?

Exception faite de la protection Responsabilité zéro, qui ne s'applique qu'aux cartes de crédit, l'ensemble des avantages vantés par une entreprise ou l'autre trouvent application pour les outils similaires émis par leurs compétiteurs, mais qui ne comporteraient pas cette fonctionnalité.

Les inconvénients

Pour le consommateur – À nouveau : comme elles sont liées à des cartes de crédit ou de débit, les cartes de paiement sans contact retiennent à priori les inconvénients associés à ces types de paiement.

Ce type de paiement soulève déjà des commentaires quant à des désavantages potentiels particuliers:

Les systèmes de paiement sans contact, conçus pour faciliter les échanges, peuvent présenter des risques potentiels pour la vie privée en offrant de nouvelles possibilités de collecte d'informations sur les individus, y compris à leur insu¹¹⁷.

Il pourrait également être plus facile de frauder ce type de carte, puisqu'il pourrait être possible d'effectuer des achats sans avoir à effectuer un NIP. La politique de responsabilité zéro qu'appliquent les émetteurs des cartes de crédit limite toutefois les conséquences directes de ce risque pour les utilisateurs¹¹⁸. Enfin, la compagnie MasterCard à titre d'exemple indique qu'il n'y a pas de risque de double facturation si un consommateur passait rapidement une carte à deux reprises devant un lecteur, puisque la carte doit être présentée dans un certain angle et à

¹¹⁶ MasterCard, *Le Canada adopte la technologie PayPassMD de MasterCard*, Toronto, Canada, 13 novembre 2007. [En ligne] http://www.mastercard.com/ca/company/fr/press/2007/11_13_canada_embraces.html (Consulté le 18 septembre 2010).

¹¹⁷ Dominique Aguilar, *Identification par radio fréquence, la Commission européenne lance une consultation*, Quoi de neuf en Europe Actualité de l'Union européenne et du droit communautaire 15 juillet 2006. [En ligne] http://quoideneufeneurope.hautetfort.com/technologies_societe_de_l_information/ (Consulté le 2 mars 2011).

¹¹⁸ Par ailleurs, la politique de Responsabilité zéro n'est pas absolue; les émetteurs de carte de crédit rembourseront-ils sans sourciller les achats effectués, par exemple, par un adolescent qui se servirait de l'option sans contact de la carte de crédit de ses parents pour effectuer des achats sans être importuné par la nécessité d'entrer un NIP ou de signer un bordereau de paiement?

5 cm du lecteur. Aussi, le site indique que la présentation de la carte plusieurs fois devant le lecteur ne génère qu'une seule opération¹¹⁹.

Pour le commerçant – Ce type de paiement ne semble pas présenter d'inconvénients particuliers pour les commerçants ; lorsqu'il s'agit de cartes de crédit, les désavantages reliés aux coûts élevés ne sont pas écartés pour autant.

b) Le paiement sans contact par téléphone mobile

Voici comment s'effectue un paiement sans contact par téléphone mobile :

Au moyen de cellulaires à puce intégrée qui contient les renseignements d'un compte de carte de crédit [ou autre], le consommateur paie en approchant son appareil près d'un lecteur compatible, au point de vente¹²⁰.

Pour effectuer un paiement sans contact à partir d'un téléphone mobile de cette façon, le téléphone portable doit donc, au même titre que les cartes de paiement sans contact, être équipé d'une puce à cet effet et le commerçant doit disposer d'un terminal lui permettant de lire cette puce.

Le paiement sans contact par téléphone mobile chez un commerçant connaît un succès certain dans diverses régions du monde, en Asie, notamment. En effet, au Japon, plus de 30 millions de téléphones sont actuellement équipée d'une puce permettant le paiement sans contact¹²¹. En 2007, plusieurs centaines de milliers de commerces acceptaient déjà les paiements sans contact¹²². Ce type de paiement était testé, à l'automne 2010, dans la région de New York et devrait être lancé sur l'ensemble du territoire américain en 2011¹²³.

Le monde des affaires prévoit l'avancée inexorable d'une révolution des services bancaires mobile :

Le cabinet de recherche Gartner prévoit que 190 millions de personnes dans le monde régleront leurs achats à partir d'un appareil sans fil en 2012, par rapport à 32 millions en 2009¹²⁴.

¹¹⁹ MasterCard, FAQ MasterCard, Paypass, Canada, 2011. [En ligne]

<http://www.mastercard.com/fr/personal/fr/technologies/paypass/faqs.html> (3 mars 2011).

¹²⁰ Bureau de la consommation, *Commerce mobile – nouvelles expériences et questions en matière de consommation* : Notes, Ottawa, Canada, 25 mars 2011. [En ligne] <http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca02519.html> (Consulté le 5 avril 2011).

¹²¹ Les clés de la banque, *Les paiements sans contact*, France, 2009. [En ligne]

<http://www.lescledelabanque.com/Web/Cles/Content.nsf/DocumentsByIDWeb/784CF4?OpenDocument> (Consulté le 2 décembre 2010).

¹²² Karyn Poupée, *Live Japon : le paiement sans contact, sans souci*, Japon, 10 novembre 2007. [En ligne]

<http://www.clubic.com/actualite-85382-live-japon-paiement-contact-souci.html> (Consulté le 4 novembre 2010).

¹²³ BNP Paribas, L'Atelier, *Le paiement sans contact testé pour le marché américain*, France, 24 août 2010. [En ligne] <http://www.atelier.fr/banque-assurance/10/24082010/mobile-porte-monnaie-paiements-nfc-champ-proche-echange-apple-systeme-40151-.html> (Consulté le 20 octobre 2010).

¹²⁴ Alain McKenna, *La révolution des services bancaires mobiles est en marche*, Les Affaires, 8 mars 2010. [En ligne] <http://www.lesaffaires.com/secteurs-d-activite/technologies-et-telecommunications/la-revolution-des-services-bancaires-mobiles-est-en-marche/510817> (Consulté le 4 mars 2011).

*Si l'on en croit ABI Research, ce sont ainsi plus de quatre cents millions de personnes qui utiliseront des services de mobile banking en 2015, près de soixante-dix millions seront en Amérique du nord*¹²⁵.

Actuellement, au Canada :

*Les banques canadiennes ne sentent pas encore l'urgence d'offrir une solution de paiement mobile à leurs clients. "Cela viendra, c'est sûr, mais pas avant trois à cinq ans", estime Joan Dal Bianco, vice-présidente et responsable des services en ligne nord-américains du Groupe TD. "Les Canadiens se posent encore des questions sur la sécurité du paiement mobile"*¹²⁶.

À cela s'ajoute qu'au Canada, le coût élevé des communications sans fil est également un frein important au développement de ces nouveaux services. En effet, en 2009, le taux de pénétration de la téléphonie mobile n'était que de 71 % au Canada alors que 2 ans auparavant il atteignait déjà 151 % en Italie par exemple¹²⁷.

Ainsi, bien que peu nombreuses, il existe tout de même au Canada des compagnies qui proposent ou testent actuellement le paiement sans contact par téléphone mobile. Parmi elles, *EnStream* propose le *Zoompass Tag* et MasterCard propose le système Tapez/Partez, qui est essentiellement l'inclusion à un téléphone mobile du système *PayPass* que nous présentions plus haut. En 2009, Visa, RBC et Rogers Communications ont elles aussi lancé un projet-pilote de paiement par téléphone cellulaire¹²⁸. La technologie de Visa *payWave* a ainsi été intégrée à un téléphone mobile plutôt qu'à une carte de paiement.

*Au moyen de cellulaires à puce intégrée qui contient les renseignements d'un compte de carte de crédit, le consommateur paie en approchant son appareil près d'un lecteur compatible, au point de vente. Ces projets pilotes de paiement sans contact avec la technologie de communication en champ proche (NFC) se font parallèlement à la transition vers des cartes de crédit à puce actuellement en cours au Canada*¹²⁹.

Ces trois systèmes de paiements sans contact par téléphone mobile sont similaires et donc, étant donné que nous avons présenté plus haut les produits de paiement sans contact commercialisés par MasterCard et Visa, nous ne présenterons ici que le système de la compagnie *EnStream* : le *Zoompass Tag*.

¹²⁵ Mobile Trend, *La généralisation du paiement par mobile est-elle une question de sécurité?*, France, 23 février 2010. [En ligne] <http://mobiletrend.typepad.com/> (Consulté le 5 mars 2011).

¹²⁶ Alain McKenna, *La révolution des services bancaires mobiles est en marche*, Les Affaires, 8 mars 2010. [En ligne] <http://www.lesaffaires.com/secteurs-d-activite/technologies-et-telecommunications/la-revolution-des-services-bancaires-mobiles-est-en-marche/510817> (Consulté le 4 mars 2011).

¹²⁷ Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, *Rapport de surveillance des communications 2010*, Ottawa, Canada, 2010. [En ligne] <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/PolicyMonitoring/2010/cmr.htm> (Consulté le 26 janvier 2012).

¹²⁸ Visa, *Visa payWave accélère les paiements de tous les jours au Canada*, Toronto, Canada, 26 mai 2010. [En ligne] <http://www.visa.ca/fr/aboutcan/mediacentre/articles/260510/article.jsp> (Consulté le 15 novembre 2010).

¹²⁹ Bureau de la consommation, *Commerce mobile — nouvelles expériences et questions en matière de consommation*, Ottawa, Canada, 7 septembre 2010. [En ligne] <http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca02518.html#retour3> (Consulté le 20 octobre 2010).

Exemple

Zoompass Tag

En mars 2010, la compagnie *EnStream*¹³⁰, mère de *Zoompass*¹³¹, lançait le *Zoompass Tag* soit un collant qui peut être apposé sur un téléphone mobile. Les utilisateurs de *Zoompass* n'ont qu'à appliquer le collant *Zoompass Tag* sur leur téléphone mobile afin d'accéder à leur compte auprès de *Zoompass*. À l'heure actuelle, le service n'est offert qu'à un nombre limité d'utilisateurs de *Zoompass* afin d'évaluer le service et les besoins¹³².

*EnStream, une coentreprise de Bell, Rogers et Telus, a mis à l'essai le Zoompass Tag, un autocollant muni d'une puce NFC qu'on colle sur son cellulaire et qui permet d'effectuer des paiements en magasin. L'entreprise a aussi mis au point le Zoompass, qui permet aux usagers de transférer de l'argent entre eux*¹³³.

Le principe général du paiement par téléphone mobile sans contact, que ce soit le modèle imaginé par *EnStream* ou celui du partenariat formé entre Visa, RBC et Roger, est simple. Il suffit pour un consommateur, à l'instar d'un paiement sans contact effectué par l'entremise d'une carte, d'avoir un téléphone à l'intérieur duquel a été insérée une puce ou encore de coller une puce sur son téléphone, puce sans contact dotée de la technologie NFC, puis de passer le téléphone devant le lecteur d'un commerçant afin de régler l'achat.

L'illustration 1 présente le *Zoompass Tag*.

ILLUSTRATION 1
Le Zoompass Tag¹³⁴



¹³⁰ EnStream LP est une coentreprise de commerce électronique par téléphone mobile détenue par Bell Canada, Rogers Communications inc. et Telus Corporation.

¹³¹ Zoompass est un mode de paiement à distance, il sera donc traité dans la section suivante sur les modes de paiement à distance. Puisque Zoompass Tag n'est qu'un élément supplémentaire ajouté au mode de paiement Zoompass tous les détails (les frais par exemple) liés à ce mode de paiement seront abordés dans la section qui porte sur ce mode de paiement, soit : Les modes de paiement à distance.

¹³² Zoompass, *The Zoompass Tag and your Mobile Phone : All you need to Make Purchases*, Toronto, Canada, 3 mars 2010. [En ligne] <http://blog.zoompass.com/2010/03/03/the-zoompass-tag-and-your-mobile-phone-all-you-need-to-make-purchases/> (Consulté le 16 mars 2011).

¹³³ Frederic Perron, *Payer avec son cellulaire, c'est pour quand?*, Protégez-vous, Montréal, Canada, 8 octobre 2010. [En ligne] <http://techno.ca.msn.com/actualites/protégez-vous/articles.aspx?cp-documentid=25879358> Consulté le 16 mars 2011).

¹³⁴ Zoompass, *The Zoompass Tag and your Mobile Phone : All you need to Make Purchases*, Toronto, Canada, 3 mars 2010. [En ligne] <http://blog.zoompass.com/2010/03/03/the-zoompass-tag-and-your-mobile-phone-all-you-need-to-make-purchases/> (Consulté le 16 mars 2011).

Fonctionnement

Le fonctionnement physique tel qu'expérimenté par un consommateur qui utilise ce type de mode de paiement est, comme présenté ci-haut, assez simple : un simple mouvement devant le lecteur suffit pour transférer les données nécessaires au paiement. Techniquement, le système est toutefois plus complexe. Le paiement sans contact par téléphone mobile par l'entremise de Zoompass Tag utilise la technologie NFC, que nous avons présentée précédemment¹³⁵. La particularité du fonctionnement de Zoompass Tag est que les fonds ne proviennent pas nécessairement d'une carte de crédit ou d'un compte existant auprès d'une institution financière :

Les fonds Zoompass sont conservés dans un compte à valeur stockée¹³⁶ lié à votre compte de banque personnelle ou votre carte de crédit, ce qui permet des téléchargements dans votre compte Zoompass et des transferts de fonds simples et pratiques. Vous pouvez également utiliser la carte MasterCard® prépayée Zoompass avec PayPass™ facultative. Elle est liée à votre compte Zoompass et vous permet d'acheter dans des établissements ou en ligne ou de retirer du comptant dans des guichets automatiques¹³⁷.

Ainsi, lorsqu'un consommateur paie au moyen de son téléphone mobile sur lequel est collée une puce, l'information est transmise par l'entremise de la technologie NFC et les fonds proviennent d'un compte détenu auprès de Zoompass.

Avantages/Inconvénients

Les avantages

Pour le consommateur – Parmi les avantages que pourrait offrir ce type de paiement, signalons :

- Le regroupement dans un même appareil d'un téléphone et d'un mode de paiement, voire d'une carte bancaire ;
- Un gain en termes de temps, vu la simplicité et la rapidité d'un tel mode de paiement.

Les attentes semblent élevées face à ce type de paiement et on avance déjà les nombreux avantages que pourrait procurer cette technologie :

- Ce type de paiement pourrait fonctionner partout (magasins, épiceries, transports, etc.) ;
- Un même appareil pourrait intégrer différentes cartes de paiement, voire toutes les cartes de paiement d'un consommateur, tous types confondus ;
- En cas de vol, les opérateurs pourraient bloquer à l'instant un téléphone, d'où un risque de fraude réduit¹³⁸ ;

¹³⁵ La technologie NFC a été présentée dans la section traitant des paiements sans contact à partir de la section 3.1 du présent document.

¹³⁶ « Un compte Zoompass n'est pas un compte de dépôt bancaire et ne peut être assuré par la Société d'assurance-dépôts du Canada ou par tout autre programme d'assurance-dépôt provincial. Vous ne recevrez aucun intérêt sur les fonds déposés dans votre compte Zoompass », Zoompass, *Conditions d'utilisation*, Toronto, Canada, 2010. [En ligne] https://www.zoompass.com/info/terms_of_use_zoompass.jsp (Consulté le 10 janvier 2011)

¹³⁷ Zoompass, *À propos*, Toronto, Canada, 2010. [En ligne] <https://www.zoompass.com/info.jsp?content=aboutUs> (Consulté le 10 janvier 2011).

¹³⁸ Cela est également vrai avec une carte de crédit, par exemple, qui sera bloquée automatiquement lorsque le consommateur téléphonera à son émetteur pour signaler la perte ou le vol de la carte. Or, il est intéressant de noter

- Si la pile du téléphone d'un utilisateur se vidait, la puce fonctionnerait toujours afin d'accéder aux transports ou aux bâtiments de la même façon qu'une autre carte sans contact¹³⁹ (sous réserve des opérations qui exigent un code) ;
- Si un utilisateur changeait de téléphone, il lui suffirait de transférer la puce pour conserver l'accès à ses options de paiements¹⁴⁰ ;
- De la même façon, du fait de la puce incluse dans le téléphone, il devrait être possible, en cas de changement d'opérateur, de conserver les données¹⁴¹ liées aux achats effectués¹⁴².

Les promoteurs du *Zoompass* ajoutent qu'il pourrait être possible de transférer plus facilement de l'argent à quelqu'un par l'intermédiaire de ce mode de paiement que par tout autre¹⁴³.

Pour le commerçant – Les commerçants bénéficient également de gains en termes de temps puisque les paiements aux caisses se font plus rapidement. Il est également légitime de penser que la facilité des paiements puisse hausser le nombre ou le montant des achats effectués, de la même façon que le font les cartes de crédit ou de débit grâce auxquelles les consommateurs sont susceptibles d'acheter ou de dépenser plus qu'ils ne l'auraient fait s'il avait fallu qu'ils aient l'argent comptant sur eux au moment de l'achat. Les entreprises ne s'en cachent d'ailleurs pas lorsqu'elles vantent les mérites du paiement sans contact par téléphone mobile. Cette citation à propos des paiements mobiles prise sur le site de Visa est, à ce titre, éloquent :

Les clients dépensent habituellement plus lorsqu'ils utilisent des cartes que lorsqu'ils règlent leurs achats au comptant; les transactions Visa payWave encouragent les dépenses plus élevées. Une étude effectuée en Malaisie en 2006 indiquait que, grâce aux transactions Visa payWave, les dépenses augmentent en moyenne de 22 % par rapport aux transactions réglées avec de l'argent comptant¹⁴⁴.

Donc, si l'utilisation des cartes de paiement accroît les dépenses des consommateurs, l'utilisation de ces mêmes cartes ou de modes de paiement semblables sur d'autres supports sans contact risquent encore davantage d'accroître les dépenses des ménages.

qu'un consommateur met en moyenne 6 minutes à réaliser qu'il a égaré son téléphone portable comparativement à 25 minutes pour son portefeuille. Annick Poitras, *Adieu chèques, cartes, billets de banque...*, L'Actualité, Montréal, Canada, 29 octobre 2010. [En ligne] <http://www.lactualite.com/economie/adieu-cheques-cartes-billets-de-banque> (Consulté le 10 novembre 2010). Notons cependant que si le consommateur perd son portefeuille, il peut téléphoner immédiatement pour le signaler ; cela pourrait ne pas être le cas s'il perd son téléphone !

¹³⁹ Cet élément s'inscrit parmi les avantages du paiement par téléphone mobile, selon les entreprises qui les commercialisent; or, ce problème ne se pose pas avec les autres modes de paiement (traditionnels ou sans contact) – les cartes n'ont pas de piles susceptibles de perdre leur charge ; il s'agit donc plutôt ici de la réponse que les entreprises formulent à des inconvénients qui pourraient être soulevés.

¹⁴⁰ Dans le cas qui nous occupe, le *Zoompass Tag* peut très bien être apposé sur un nouveau téléphone portable sans que cela ne change quoique ce soit.

¹⁴¹ Le système que nous avons présenté ne pose pas ce type de question, mais, si des opérateurs de téléphonie mobile offraient la facturation directement sur les factures de téléphonie mobile des consommateurs, les consommateurs pourraient souhaiter, lors de changement d'opérateur, conserver un historique de leurs transactions.

¹⁴² Nil Sanyas, Paiement sans contact par téléphone : avantages et inconvénients, ARCEP, France, 23 février 2010. [En ligne] <http://www.pcinpact.com/actu/news/55525-paiement-sans-contact-telephone-france.htm> (Consulté le 15 octobre 2010).

¹⁴³ En autant que l'on exclue, bien sûr, l'utilisation de ce mode de transfert d'argent terriblement suranné qu'est le comptant.

¹⁴⁴ Visa, *La solution Wave pour accueillir plus de clients chaque jour*, Canada, 2010. [En ligne] <http://www.visa.ca/fr/merchant/products/paywave.jsp> (Consulté le 15 janvier 2010).

Les inconvénients

Pour le consommateur – Le paiement par téléphone mobile comporte par ailleurs certains risques ou inconvénients. Ainsi, à court terme, le principal inconvénient à l'utilisation de cette technologie est que la technologie en champ proche (NFC), le nouveau standard basé sur les Radio Frequency Identification (RFID) et nécessaire aux puces de paiement sans contact incorporées aux téléphones, ne constitue pas encore un standard pour les téléphones mobiles sur le marché au Canada¹⁴⁵.

Aussi,

- Il n'est pas certain que les données personnelles pourront être à l'abri de toutes fraudes – si les fournisseurs de services de téléphonies sans fil ne sécurisent pas suffisamment leurs fichiers informatiques, certaines données non sécurisées pourraient être lues par d'autres téléphones et les données personnelles des utilisateurs pourraient être exposées ;
- Si la pile d'un téléphone ne fonctionnait plus, certaines opérations de paiement qui nécessitent par exemple que l'utilisateur entre un code sur son téléphone pourraient ne plus fonctionner ;
- Le coût pour les opérateurs liés à la conservation des données liées aux achats précédents engendrerait certainement des coûts supplémentaires, et des barrières supplémentaires au changement de fournisseur :

Les mécanismes à mettre en place pour assurer cette conservation des services sont d'une grande complexité et pourraient augmenter encore le coût de changement d'opérateur. En conséquence, on peut craindre que les offres de téléphonie mobile et de services bancaires s'intègrent et rendent plus complexes encore la possibilité de changer de banque ou d'opérateur mobile¹⁴⁶.

Certains s'inquiètent des risques auxquels pourrait être exposé le consommateur en cas de perte, de fraude, d'erreurs :

But while mobile payment technologies may offer a convenient new way to pay for goods and services, consumers could be at risk of losing money when mistakes are made by merchants and processors or as a result of fraud, according to Consumers Union, the nonprofit publisher of Consumer Reports.

"As mobile payments systems come to the U.S., product providers and regulators need to make sure that they are at least as safe for consumers to use as traditional credit card and debit card payments," said Michelle Jun, staff attorney for Consumers Union. "It is critical that mobile payment systems are covered by strong rules to protect consumers from losing money because of fraud, processor error or a dispute with a retailer."

¹⁴⁵ L'Atelier, Le paiement sans contact testé pour le marché américain, Paris, France. 24 août 2010. [En ligne] <http://news.fr.msn.com/m6-actualite/technologie/article.aspx?cp-documentid=154482422> (Consulté le 20 octobre 2010).

¹⁴⁶ Nil Sanyas, Paiement sans contact par téléphone : avantages et inconvénients, ARCEP, France, 23 février 2010. [En ligne] <http://www.pcinpact.com/actu/news/55525-paiement-sans-contact-telephone-france.htm> (Consulté le 15 octobre 2010).

*Federal law protects consumers in the event that their credit card or debit card is lost, stolen or misused. But current protections are badly fragmented and don't apply to all new types of payments*¹⁴⁷.

3.2 Les paiements à distance

Les paiements à distance¹⁴⁸ sont des :

*moyens de paiement entièrement dématérialisés, ils sont adossés aux technologies standard Internet ou Mobile et ne nécessitent, ni pour l'acheteur, ni pour le vendeur d'équipement matériel dédié. Ils reposent pour la plupart sur le principe d'une inscription préalable auprès du fournisseur de la solution de paiement. Cette inscription permet au moment du paiement de s'identifier par une clef personnalisée (adresse mail, numéro de portable, etc.) et un mot de passe et de faire le lien, selon les solutions, avec un compte bancaire, une carte bancaire ou un porte-monnaie virtuel [Porte-monnaie virtuel : réserve d'argent stockée sur un serveur informatique, généralement extra-bancaire (type Pay Pal)]*¹⁴⁹.

Parmi les modes de paiement à distance que nous allons présenter, certains existent depuis quelques années déjà, mais restent relativement nouveaux, *Pay Pal*¹⁵⁰ par exemple, tandis que d'autres sont plus récents, au Canada du moins, le paiement par téléphone mobile (SMS) et *Zoompass*, notamment¹⁵¹.

a) Le paiement par téléphone mobile (SMS)

Une des façons par laquelle les utilisateurs canadiens du commerce mobile peuvent aujourd'hui acheter de l'information électronique et du contenu numérique consiste à utiliser les systèmes de messagerie textuelle, les coûts d'achat étant ajoutés à la facture de cellulaire. Parmi les exemples de services SMS tarifés se trouvent les sites de clavardage et de rencontre, les divers services d'information mobiles (des horoscopes

¹⁴⁷ Consumer Union, Mobile payment could leave consumers at risk, New York, États-Unis, 24 août 2010. [En ligne] http://www.consumersunion.org/pub/core_financial_services/016790.html (Consulté le 25 août 2010).

¹⁴⁸ Il ne faut pas confondre les paiements à distance avec les services bancaires mobiles. Les services bancaires mobiles sont en fait l'adaptation pour téléphones mobiles des services bancaires offerts sur Internet. Ainsi, de la même façon qu'il est possible de payer des factures sur Internet par l'entremise des services bancaires en ligne, il est possible de payer des factures par l'entremise des services bancaires mobiles.

¹⁴⁹ Philippe Lerouge, *Contexte et environnement*, BNP Paribas, France, 16 juin 2009. [En ligne] <http://www.easybourse.com/bourse/international/dossier/11176/contexte-et-environnement.html> (Consulté le 18 novembre 2010).

¹⁵⁰ Amazon, avec son *Amazon Flexible Payment Service*, et Google, avec le *Google Checkout*, ont commercialisé des systèmes de paiements analogues (portefeuilles électroniques) à celui que propose *PayPal*, c'est-à-dire des systèmes de paiement sur Internet qui permettent d'effectuer des paiements sans avoir à divulguer au commerçant (ou autre vendeur) ses coordonnées de compte bancaire ou de carte de crédit. Étant donné la popularité de PayPal nous avons choisi de nous attarder sur ce système plutôt que sur ses rivaux.

¹⁵¹ Nous ne traiterons pas dans cette section des cartes de crédit prépayées. Ces cartes sont disponibles depuis plusieurs d'années déjà au Canada, mais elles n'ont pas réussi à percer véritablement le marché canadien. Aussi, elles ont été l'objet d'une étude en 2008. *La protection des consommateurs utilisant des cartes de paiement prépayées : Un instrument laissé aux forces du marché*, Option consommateurs, Montréal, Canada, juin 2008, 102p. La *solution Assure* de Telus ne sera pas non plus traitée ; Telus ayant vendu sa solution pour le traitement des paiements par cartes de débit et de crédit à CT-Paiement, une société qui se spécialise dans le traitement des paiements électroniques. La presse canadienne, Telus vend ses activités de traitements bancaires, Canada, 7 janvier 2010. [En ligne] <http://www.lesaffaires.com/secteurs-d-activite/technologies-et-telecommunications/telus-vend-ses-activites-de-traitements-bancaires/508460> (Consulté le 26 novembre 2010).

aux alertes sur l'état des vols), les systèmes de vote SMS des émissions télé-réalité, et les espaces de clavardage SMS qui apparaissent au cours des émissions. Une autre application lancée récemment permet aux consommateurs canadiens de faire un don par message texte à un organisme de bienfaisance enregistré et de le porter à leur compte de cellulaire¹⁵².

Il est également possible aujourd'hui d'effectuer des paiements de personne à personne par l'envoi de SMS sur téléphone mobile.

Exemples

RBC Mobex Paiement mobile (paiement de personne à personne)

Le Bureau de la consommation d'Industrie Canada rapporte, sur une page de son site Web consacrée au commerce mobile, que :

En septembre 2008, la Banque Royale du Canada a mis à l'essai un service appelé Mobex Paiement mobile, qui permet de transférer des fonds de personne à personne au moyen de SMS¹⁵³.

Le système est simple : les utilisateurs n'ont qu'à envoyer un SMS en indiquant le montant de l'opération ainsi que le numéro de téléphone du téléphone mobile du destinataire. Afin d'assurer la sécurité du système, RBC Mobex communique avec l'utilisateur par le biais de son téléphone mobile et lui demande de confirmer à l'aide d'un NIP tout transfert d'un montant supérieur à 25 \$.

Le transfert de fonds s'effectue à partir du compte *Mobex* de l'expéditeur. Un compte RBC *Mobex* est un compte prépayé qu'il est possible d'alimenter au moyen d'un compte bancaire détenu auprès d'une institution financière canadienne ou par le biais d'une carte de crédit. Au moment du transfert, le destinataire reçoit un SMS sur son téléphone mobile lui indiquant que les fonds ont été transférés. Un même expéditeur peut envoyer jusqu'à 100 \$ par jour au destinataire de son choix qui possède un téléphone mobile desservi par un opérateur mobile canadien, que ce destinataire détienne ou non un compte RBC *Mobex*. S'il n'en détient pas, le destinataire doit s'inscrire à RBC *Mobex* afin d'accéder aux fonds qui lui ont été transférés.

Le projet pilote devait se terminer en janvier 2009. Les coûts de l'utilisation du système n'ont pas été spécifiés. Pour obtenir de plus amples informations, nous avons contacté la Banque Royale, qui nous a indiqué qu'elle n'avait pas présentement l'intention de poursuivre le développement de ce produit, mais qu'il était possible que le projet soit réexaminé dans l'avenir¹⁵⁴.

¹⁵² Industrie Canada, Commerce mobile — nouvelles expériences et questions en matière de consommation, Ottawa, Canada, 7 septembre 2010. [En ligne] <http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca02518.html#retour3> (Consulté le 20 octobre 2010).

¹⁵³ Industrie Canada, Commerce mobile — nouvelles expériences et questions en matière de consommation, Ottawa, Canada, 7 septembre 2010. [En ligne] <http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca02518.html#retour3> (Consulté le 20 octobre 2010).

¹⁵⁴ Philippe Lerouge, Le P2P, testé aussi au Canada avec RBC, Le paiement mobile de nouveaux usages pour des services à valeur ajoutée, Canada, 29 septembre 2008. [En ligne] http://mobilepayment.typepad.com/paiement_mobile/2008/09/le-p2p-test-aus.html (Consulté le 25 octobre 2010) et RBC, Le nouveau service de paiement par téléphone mobile de RBC permet aux Canadiens d'envoyer et de recevoir des fonds au moyen de leur téléphone mobile, Canada, 25 septembre 2008. [En ligne]

Boku

Lancé en juin 2009, *Boku (Boku pay by mobile)*¹⁵⁵, une société basée aux États-Unis, offre un système de paiements par téléphone mobile (SMS). Le système est destiné principalement à l'achat de biens virtuels (réseaux sociaux et jeux). Les entreprises qui offrent aux consommateurs les services de *Boku* indiquent sur leur site une mention de la disponibilité de ce service ; les clients qui désirent acheter par ce biais un bien virtuel sélectionné n'ont qu'à indiquer leur choix de *Boku* comme mode de paiement et à indiquer leur numéro de téléphone portable. *Boku* envoie un SMS de confirmation du montant, que le consommateur doit accepter (en tapant « y » (pour yes)) sur le clavier de l'appareil, ce qui confirme l'achat et autorise la facturation. Une fois la réponse envoyée, le bien virtuel est débloqué. La facturation se fait par débit sur le compte de téléphone mobile du client¹⁵⁶. Le système est par contre très coûteux, beaucoup plus que ne peut l'être l'acceptation de paiement par carte de crédit pour les commerçants. En effet :

L'inconvénient principal est le pourcentage prélevé par les opérateurs. En effet la facturation étant répercutée sur votre abonnement (ou compte prépayé) mobile les opérateurs téléphoniques ne se privent pas de se servir copieusement au passage. La négociation entre Boku et les opérateurs se fait au cas par cas, suivant chaque pays et chaque opérateur, néanmoins ils annoncent en moyenne 35 % prélevés sur chaque transaction. Comparé aux 2-3 % prélevés par les acteurs des cartes de crédit¹⁵⁷.

Boku a établi un partenariat avec plus de 200 opérateurs de mobile dans 61 pays, ce qui représente un marché potentiel de 1,6 milliard d'utilisateurs¹⁵⁸.

PaymentPin

PaymentPin offre un service similaire à ceux de RBC Mobex ou de Boku, soit le paiement d'un bien ou autre à partir d'un téléphone (*Phone Line Billing*), mais innove sur un point : le service est disponible non seulement par téléphone mobile, mais également par le biais d'une ligne résidentielle¹⁵⁹.

<http://www.rbc.com/nouvelles/2008/0925-mobex.html> (Consulté le 25 octobre 2010) et correspondance (23 mars 2011) avec Mme Dina Chiasson, Spécialiste approche client à la Banque Royale du Canada.

¹⁵⁵ Le site de Boku renvoie les internautes qui cliquent sur *Customer* à Paymo (Pay my Mobile). Malgré les noms différents, rien ne laisse penser que Paymo soit différent de Boku ou qu'il s'agisse d'un autre service. Il semblerait que le service ne porte simplement pas le même nom lorsqu'il s'adresse aux marchands et lorsqu'il s'adresse aux consommateurs.

¹⁵⁶ Si le client a un compte prépayé auprès de son fournisseur de service, Boku indique : The charge is deducted from the balance on the phone account at the time of the transaction. If you do not have sufficient funds, your transaction will be declined. Some mobile networks require a minimum balance to process payments additional to the amount requested, for detail please contact your mobile network provider. Boku, Knowledge Base, San Francisco, États-Unis, 2010. [En ligne] <http://www.paymo.com/support/> (Consulté le 15 novembre 2010).

¹⁵⁷ Clement Vouillon, *Dossier: paiement mobile, m-paiement*, Paris, France, 30 août 2010. [En ligne] <http://clementvouillon.com/2010/08/30/dossier-paiement-mobile-m-paiement/> (Consulté le 8 janvier 2011).

¹⁵⁸ Clement Vouillon, *Dossier: paiement mobile, m-paiement*, Paris, France, 30 août 2010. [En ligne] <http://clementvouillon.com/2010/08/30/dossier-paiement-mobile-m-paiement/> (Consulté le 8 janvier 2011).

¹⁵⁹ Ce système de paiements a été intégré à différents sites de rencontre et de réseautage (www.DoYouLookGood.com, www.NetClub.com, www.monlip.com). Une émission québécoise, *LoftStory*, a également utilisé les services de *PaymentPin*; les téléspectateurs pouvaient voter pour des candidats de leur choix et payer à l'aide de ce système. PaymentPin, *PaymentPins Success*, Montréal, Canada, 2009. [En ligne] <http://www.paymentpin.com/results.php> (Consulté le 9 janvier 2011).

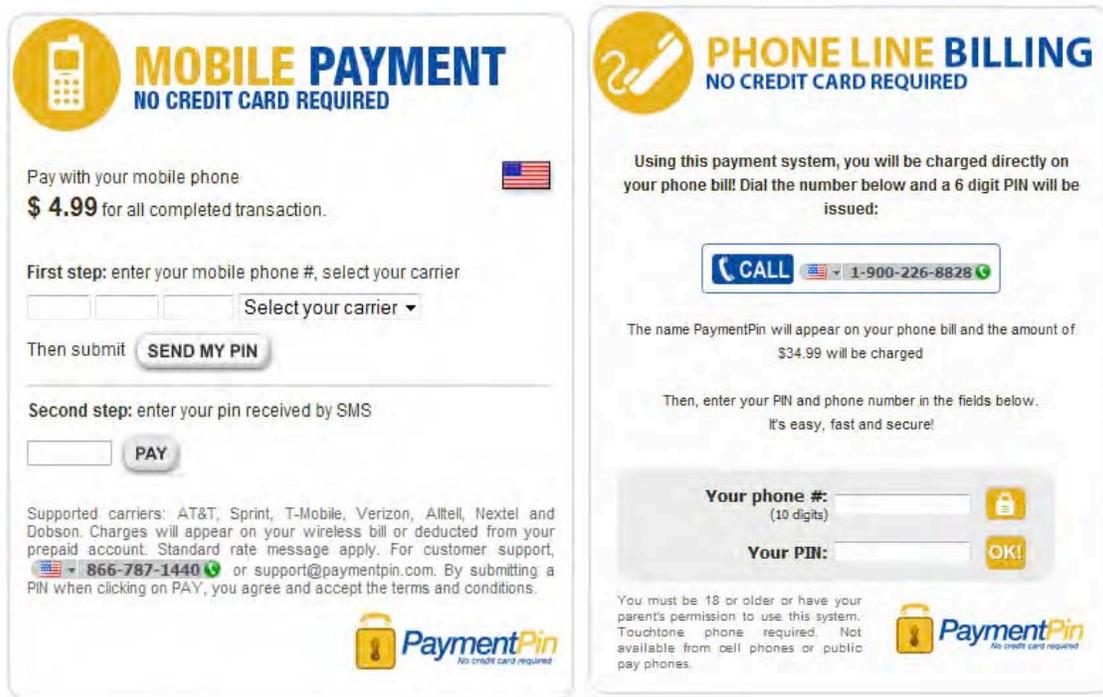
La compagnie se présente élogieusement ainsi :

PaymentPin is an innovative and established software provider specialized in mCommerce solutions all within the domain of mobile phones. Headquartered in Montreal, Canada, PaymentPin fuses our in-depth wisdom of the mobile industry with our strategic international partners to provide a seamless and wholly-integrated platform upon which web traffic is monetized.

PaymentPin was launched in 2004 and has proven to be an industry leader in micro-payment solutions with transactions that now surpass over a million dollars annually. Through a network of local offices we provide high level customer support guaranteeing infrastructure functionality and precise payment processing¹⁶⁰.

L'illustration 2 présente le fonctionnement du système (étapes et information à fournir pour effectuer un paiement) par téléphone mobile et par ligne résidentielle.

ILLUSTRATION 2
Fonctionnement de *PaymentPin*
à partir d'un téléphone mobile ou d'une ligne résidentielle¹⁶¹



Le service de paiement par l'entremise d'un téléphone fixe est offert en Amérique du Nord uniquement tandis que le service qui opère par l'entremise d'un mobile est offert dans plusieurs pays à travers le monde. Si une personne choisit d'utiliser son téléphone mobile, il lui suffit d'entrer son numéro de téléphone mobile sur le site Internet du commerçant; elle recevra un

¹⁶⁰ PaymentPin, *Corporate Info*, Montréal, Canada, 2009. [En ligne] <http://www.paymentpin.com/corpinfo.php> (Consulté le 9 janvier 2011).

¹⁶¹ PaymentPin, *Mobile Payment Demo*, Montréal, Canada, 2009. [En ligne] http://www.paymentpin.com/demo_mobile_payment.php (Consulté le 9 janvier 2011).

SMS lui indiquant le NIP à entrer sur ce même site. La communication de ce NIP au commerçant constituera son acceptation de la transaction et de la facturation par son fournisseur de service de téléphonie. Le processus est le même pour l'utilisation de *PaymentPin* à partir d'un téléphone résidentiel, à la différence que le consommateur devra communiquer avec *PaymentPin* par téléphone (par le biais d'un numéro 1-900) pour obtenir le NIP nécessaire pour compléter la transaction.

Un consommateur qui utilise les services de *PaymentPin* ne connaît pas nécessairement les frais liés à l'utilisation de ses services, sauf s'il choisit de se rendre directement sur le site de *PaymentPin*, plutôt que d'utiliser le site du commerçant, afin de s'informer sur ces frais. Le consommateur paie le montant demandé par le commerçant. Le commerçant, lui, reçoit un pourcentage du montant payé par le consommateur; la différence entre les deux est le montant que conserve *PaymentPin*. Les frais imposés aux commerçants sont donc assimilables aux frais d'interchange ou de commutation par exemple qui sont imposés aux commerçants pour l'acceptation de carte de crédit ou de débit. Le tableau 9 présente les montants qui sont versés aux commerçants ; la différence entre les montants des colonnes de gauche et ceux des colonnes de droite représente les frais liés à l'utilisation de ce mode de paiement.

TABLEAU 9
Grilles tarifaires pour les paiements facturés sur téléphones mobiles et résidentiels¹⁶²

MOBILE PAYMENT NO CREDIT CARD REQUIRED			PHONE LINE BILLING NO CREDIT CARD REQUIRED	
Updated list as of November 2009			Updated list as of March 2009	
United States			Price Points United States	
Australia			Payout Amount in \$ USD	
Austria			Billed to Customer:	
Belgium			\$4.99	\$ 3.39
Canada			\$9.99	\$ 6.79
Operator	Retail Price Point	Website Commission	\$15.00	\$ 10.20
Aliant Mobility	\$ CAD 3.00	\$ CAD 0.90	\$20.00	\$ 13.60
Bell Mobility	\$ CAD 3.00	\$ CAD 0.90	\$24.99	\$ 16.99
Microcell (Fido)	\$ CAD 3.00	\$ CAD 1.49	\$30.00	\$ 20.40
MTS	\$ CAD 3.00	\$ CAD 1.53	\$34.99	\$ 23.79
Northern Tel	\$ CAD 3.00	\$ CAD 1.17	Price Points Canada	
Rogers Wireless	\$ CAD 3.00	\$ CAD 1.49	Payout Amount in \$ CAD	
Sasktel	\$ CAD 3.00	\$ CAD 1.44	Billed to Customer:	
Sogetel Mobilite	\$ CAD 3.00	\$ CAD 1.17	\$1.95	\$ 1.40
Telebec Mobilite	\$ CAD 3.00	\$ CAD 1.17	\$4.95	\$ 3.56
Telus Mobility	\$ CAD 3.00	\$ CAD 1.53	\$9.95	\$ 7.16
Virgin Mobile	\$ CAD 3.00	\$ CAD 1.35	\$14.95	\$ 10.76
			\$19.95	\$ 14.36
			\$24.95	\$ 17.96
			\$29.95	\$ 21.56
			\$39.95	\$ 28.76
			\$49.95	\$ 35.96

Comme on peut le constater, les frais varieront selon le type de service (mobile ou résidentiel) et, dans le cas du mobile, selon le fournisseur de service mobile utilisé; ces frais s'élèveront de 30 % à plus de 45L % du montant de la transaction, selon les fournisseurs.

À titre d'exemple, un commerçant qui facturerait à un consommateur qui payerait par l'entremise de *PaymentPin* 24,95 \$ recevrait au final 17,96 \$. Dans ce cas, *PaymentPin* imposerait sur un tel paiement des frais de 28 %.

¹⁶² PaymentPin, *Mobile Payment Payouts* | *PaymentPin*, Montréal, Canada, 2009. [En ligne] http://www.paymentpin.com/payouts_mobile_payment.php (Consulté le 9 janvier 2011).

Fonctionnement

Comme nous avons pu le voir, les systèmes qui permettent l'envoi d'un SMS pour payer un bien ou un service ou pour transférer des fonds n'opèrent pas tous de la même façon. Certains de ces systèmes permettent le transfert d'argent entre personnes et d'autres l'achat de biens ou de services.

Dans les deux cas, le processus est en pratique relativement simple pour les consommateurs ; les utilisateurs doivent envoyer un SMS et confirmer ensuite la transaction.

Ces systèmes sont toutefois légèrement plus compliqués qu'il n'y paraît. Pour Boku par exemple, les consommateurs envoient un SMS surtaxé (plus cher qu'un envoi de SMS régulier) ; l'opérateur, le commerçant et Boku se divisent ensuite le montant que paiera le consommateur lorsqu'il recevra la facture envoyée par son opérateur de téléphonie mobile¹⁶³. Pour RBC Mobex, comme le système est actuellement en suspens, l'information sur la méthode de facturation et les coûts associés ne sont pas disponibles. Concernant *PaymentPin*, tel que mentionné, le consommateur ne connaît pas nécessairement les coûts du service, puisque, à l'instar des frais de commutation ou d'interchange, ils sont imposés au commerçant plutôt qu'ajoutés au prix ; l'ensemble des coûts (bien ou service achetés et frais pour l'utilisation du mode de paiement) est intégré dans le montant global qui apparaîtra sur la facture de téléphonie mobile ou résidentielle.

Avantages/Inconvénients

Les avantages

Pour le consommateur – Parmi les avantages du paiement par téléphone mobile (SMS) :

- Ce mode de paiement est pratique (utilisation d'un appareil que l'on détient déjà) ;
- Simple d'utilisation (tous les consommateurs connaissent leur numéro de téléphone par cœur, mais pas nécessairement celui de leur carte de crédit par exemple) ;
- Instantané (dépendamment du système, il peut ne pas être nécessaire d'ouvrir un compte) ;
- Pas nécessaire d'avoir un compte bancaire ou une carte de crédit (dépendamment du système utilisé)¹⁶⁴.

Pour le commerçant – Le principal avantage d'accepter ce type de paiement est son instantanéité ; le fait qu'il ne nécessite pas l'ouverture d'un compte bancaire élargit de plus la clientèle possible aux jeunes et aux adolescents, par exemple, qui ne possèdent pas nécessairement de compte bancaire, mais qui par ailleurs possèdent un téléphone mobile.

¹⁶³ Clement Vouillon, *Dossier: paiement mobile, m-paiement*, Paris, France, 30 août 2010. [En ligne] <http://clementvouillon.com/2010/08/30/dossier-paiement-mobile-m-paiement/> (Consulté le 8 janvier 2011).

¹⁶⁴ 7 septembre 2010. [En ligne] <http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca02518.html#retour3> (Consulté le 20 octobre 2010) et Clement Vouillon, *Dossier: paiement mobile, m-paiement*, Paris, France, 30 août 2010. [En ligne] <http://clementvouillon.com/2010/08/30/dossier-paiement-mobile-m-paiement/> (Consulté le 8 janvier 2011).

Les inconvénients

Pour le consommateur – Parmi les désavantages liés à ce mode de paiement :

- Le système n'offre pas suffisamment de garanties quant à la sécurité¹⁶⁵ ;
- Les téléphones mobiles intègrent de plus en plus des fonctions bancaires et de paiement ; ainsi, les tentations de voler des téléphones mobiles pourraient augmenter et les pertes et les vols mener à un plus grand nombre de cas de vol d'identité et de pertes financières¹⁶⁶ ;
- Les coûts : les opérateurs prélèvent des pourcentages élevés sur chaque paiement effectué¹⁶⁷, gonflant vraisemblablement les prix demandés par les commerçants ;
- Certains systèmes sont conçus exclusivement pour effectuer des micro paiements, ce qui entraîne un usage limité ;
- L'usage est aussi restreint par l'acceptation par les commerçants de l'un ou l'autre de ces modes de paiement ;
- Certains systèmes nécessitent un abonnement puisque les biens ou services achetés sont ajoutés à la facture de l'abonné.

Enfin, le paiement par téléphone mobile (SMS) soulève un certain nombre de craintes vis-à-vis, notamment, de l'utilisation non autorisée que pourraient en faire des enfants. C'est l'une des problématiques que soulève déjà le Bureau de la consommation :

Le commerce mobile soulève certaines questions lorsque l'on considère l'étendue de l'accès et de l'utilisation des cellulaires par les enfants canadiens [...]. « [L]e contrôle parental sur les activités commerciales des mineurs est actuellement remis en cause sur le marché du commerce mobile » (OCDE 2008a, p. 11) : par exemple, contrairement au commerce électronique effectué depuis des ordinateurs, les transactions du commerce mobile au moyen du service SMS peuvent être facturées directement au compte de cellulaire, ce qui permet aux enfants d'acheter du contenu numérique sans une carte de crédit avec contrôle parental¹⁶⁸.

Enfin, les systèmes de paiements par téléphone mobile (SMS) présentent la possibilité pour les propriétaires du téléphone mobile ou les détenteurs du compte de se voir facturer des transactions qu'ils n'auraient pas sciemment effectuées ou autorisées. Plusieurs cas sont en effet rapportés de conditions des contrats non divulguées, de transactions facturées alors que le consommateur ne les aurait pas approuvées en répondant positivement à la demande de confirmation par SMS, et autres :

Canadians are being warned they should protect their cellphone number with the same vigilance that they would a credit card.

¹⁶⁵ Les éléments présentés sont tirés d'un rapport d'Industrie Canada qui ne tire par ailleurs pas de conclusion, mais présente plutôt un certain nombre de questions soulevés dans différents documents. Industrie Canada, *Commerce mobile — nouvelles expériences et questions en matière de consommation*, Ottawa, Canada, 7 septembre 2010. [En ligne] <http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca02518.html#retour3> (Consulté le 20 octobre 2010).

¹⁶⁶ Industrie Canada, *Commerce mobile — nouvelles expériences et questions en matière de consommation*, Ottawa, Canada, 7 septembre 2010. [En ligne] <http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca02518.html#retour3> (Consulté le 20 octobre 2010).

¹⁶⁷ Clement Vouillon, *Dossier: paiement mobile, m-paiement*, Paris, France, 30 août 2010. [En ligne] <http://clementvouillon.com/2010/08/30/dossier-paiement-mobile-m-paiement/> (Consulté le 8 janvier 2011).

¹⁶⁸ Industrie Canada, *Commerce mobile — nouvelles expériences et questions en matière de consommation*, Ottawa, Canada, 7 septembre 2010. [En ligne] <http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca02518.html#retour3> (Consulté le 20 octobre 2010).

That's because in our increasingly mobile world, there are more goods and services that people can pay for on the run by typing in not their credit card number but their cellphone number.

The new warnings come after a number of Canadians told CBC News they were duped into signing up for pricey text message schemes after entering their cellphone number through games and quizzes¹⁶⁹.

Comme l'envoi de SMS est rendu terriblement banal, avec ce mode de paiement, il y a un risque accru que les dépenses effectuées par ce biais soient banalisées.

Pour le commerçant – Les paiements par téléphone par l'entremise de SMS sont surtout utilisés pour le transfert d'argent entre personnes et pour l'achat de biens virtuels (et donc pour des micro paiements) ; les commerçants n'y voient donc pour l'instant pas d'avantages ou d'inconvénients importants, mis à part les frais qu'ils doivent payer s'ils acceptent ce type de paiement, frais qui, comme nous l'avons vu, sont supérieurs aux frais liés à l'acceptation des cartes de crédit. Par ailleurs, les opérateurs de téléphonie y gagnent, notamment lorsqu'ils facturent leur client pour chaque SMS envoyé ou encore s'ils tirent une commission des paiements effectués.

b) Pay Pal

La société *Pay Pal* a été fondée en 1998 avant d'être rachetée, en 2002, par eBay. Le système de paiements *Pay Pal* n'est donc plus à proprement parler un nouveau système de paiements : il est disponible depuis de nombreuses années déjà et il est utilisé par un nombre important de consommateurs et de commerçants. Or, malgré son utilisation répandue¹⁷⁰, il ne peut être qualifié de mode de paiement traditionnel et il reste inconnu d'un grand nombre de consommateurs non habitués à transiger sur Internet. C'est pourquoi nous avons choisi de l'inclure dans notre présentation des nouveaux modes de paiement.

Pay Pal est un système qui permet le paiement en ligne sans obligation de divulguer un numéro de carte bancaire : ces renseignements sont fournis à *Pay Pal* lors de l'ouverture d'un compte auprès de cette entreprise. Le consommateur qui souhaite utiliser les services de *Pay Pal* doit d'abord ouvrir un compte auprès de *Pay Pal* puis lier ce compte à son compte auprès d'une institution financière ou encore à son compte de carte de crédit. Les opérations qu'il effectue par le biais de *Pay Pal* seront, selon le cas, débitées ou créditées directement dans ce compte ou sur sa carte de crédit si le compte est lié à une carte de crédit.

Au fil des ans, la société a ajouté à son système de paiements diverses innovations, comme la carte de débit, qu'elle propose aux consommateurs américains, qui permet dorénavant d'utiliser le service *Pay Pal* pour des transactions autres que le commerce à distance. Nous nous attarderons ici sur les services de paiement en ligne offerts par *Pay Pal* ainsi que sur le

¹⁶⁹ Charlene Sadler, Guard cellphone number like credit card: experts, CBC News, Canada, 29 octobre 2009. [En ligne] <http://www.cbc.ca/smartshift/2009/10/guard-cellphone-number-like-credit-card-experts.html> (Consulté le 25 novembre 2010).

¹⁷⁰ *PayPal* est le leader mondial des solutions de paiement en ligne, avec plus de 153 millions d'utilisateurs dans le monde, dont 4 millions au Canada. *PayPal*, Notre société, 2010. [En ligne] <https://www.paypal.com/ca/cgi-bin/webscr?cmd=p/gen/about-outside> et Annick Poitras, *Adieu chèques, cartes, billets de banque...*, l'Actualité, Montréal, Canada, 29 Octobre 2010. [En ligne] http://www.lactualite.com/economie/adieu-cheques-cartes-billets-de-banque?page=0_3 (Consulté le 28 novembre 2010).

nouveau système de paiements offert par *Pay Pal* qui permet l'utilisation de *Pay Pal* par l'entremise d'un téléphone mobile.

Fonctionnement

Tel que mentionné, il est possible d'utiliser les services de paiement offerts par *Pay Pal* directement en ligne au moyen d'un ordinateur ou encore par l'entremise d'un téléphone mobile.

Afin d'utiliser le service de paiement en ligne de *Pay Pal* au moyen d'un ordinateur, un consommateur doit :

- Ouvrir un compte et enregistrer son adresse courriel, son adresse postale et les renseignements relatifs à son compte bancaire ou à sa carte de crédit (l'ouverture d'un compte est gratuite);
- Se rendre sur le site d'un commerçant qui accepte *Pay Pal* comme moyen de paiement et choisir ce mode de paiement
- Le consommateur doit finalement indiquer au commerçant son adresse courriel, un mot de passe, puis confirmer le paiement¹⁷¹.

Sur téléphone mobile, *Pay Pal* propose pour les *BlackBerry*, les *iphone* et les téléphones *Android*, la possibilité d'envoyer de l'argent et d'effectuer des paiements.

Pour être en mesure d'envoyer de l'argent ou d'acheter un bien avec un téléphone mobile, un abonné *Pay Pal* doit d'abord se rendre sur le site Internet *m.Pay Pal.com* ou télécharger l'application *Pay Pal* qui lui permettra de transférer de l'argent par SMS. Il existe une application *Pay Pal* spécifique pour chacun des téléphones qui permet d'obtenir ce service (*BlackBerry*, *iphone* et *Android*)¹⁷².

Afin d'envoyer de l'argent par SMS, l'abonné doit :

- Envoyer un SMS au 729725 (PAY PAL).
- Indiquer le montant et le numéro de téléphone ou l'adresse courriel du destinataire. Si le destinataire ne dispose pas de compte *Pay Pal*, il devra en ouvrir un pour que l'argent puisse lui être transféré.

Afin d'acheter un bien, l'abonné doit :

- Télécharger l'application d'*eBay* (actuellement, seuls les achats effectués sur *eBay* peuvent être complétés à partir d'un téléphone mobile).

Chaque transaction doit être confirmée¹⁷³ par un code d'accès ou un mot de passe personnels¹⁷⁴.

¹⁷¹ PayPal, *3 étapes pour payer plus rapidement*, San Jose, États-Unis, 2010. [En ligne]

https://personal.paypal.com/ca/cgi-bin/?cmd=render-content&content_ID=marketing_ca/sign_up_for_paypal (Consulté le 2 novembre 2010).

¹⁷² PayPal, *Envoyer des SMS avec PayPal : simple comme bonjour!*, San Jose, États-Unis, 2010. [En ligne] https://personal.paypal.com/ca/cgi-bin/?cmd=render-content&content_ID=marketing_ca/mobile_text (Consulté le 6 janvier 2011).

¹⁷³ Le fait que PayPal exige que chaque transaction soit confirmée réduit les risques de fraude si le consommateur devait perdre son téléphone.

¹⁷⁴ PayPal, *Emmener PayPal avec vous où que vous alliez*, San Jose, États-Unis, 2010. [En ligne] https://personal.paypal.com/ca/cgi-bin/?cmd=render-content&content_ID=marketing_ca/mobile_payments (Consulté le 6 janvier 2011).

Avantages/Inconvénients

Les avantages

Pour le consommateur – Si *Pay Pal* occupe aujourd'hui une si grande part de marché c'est que les avantages liés à ce mode de paiement sont nombreux :

- Anonyme : il n'est pas nécessaire de dévoiler au commerçant, sur Internet, son numéro de carte bancaire;
- Rapide ;
- Possibilité de transferts entre particuliers ;
- Sécuritaire (technologie anti fraude et protection Responsabilité Zéro offerte) ;
- Gratuit ;
- Aucune limite au montant qui peut être payé ou transféré par le biais de *Pay Pal*¹⁷⁵ ;

Pour le commerçant – Les commerçants y voient l'avantage d'attirer une clientèle qui autrement n'achèterait pas sur Internet, ne voulant pas divulguer ses coordonnées bancaires. Certains forfaits de *Pay Pal* sont gratuits pour les commerçants.

Les inconvénients

Pour le consommateur – Les avantages qu'offre *Pay Pal* sont contrebalancés par un certain nombre de désavantages :

- L'utilisation de *Pay Pal* nécessite l'ouverture d'un compte ;
- Le compte *Pay Pal* n'est pas aussi sécuritaire qu'un compte auprès d'une institution financière¹⁷⁶ ;
- Les abonnés de *Pay Pal* sont fréquemment la cible de *phishing*¹⁷⁷ (risque de fraude).

¹⁷⁵ Clement Vouillon, *Dossier: paiement mobile, m-paiement*, Paris, France, 30 août 2010. [En ligne] <http://clementvouillon.com/2010/08/30/dossier-paiement-mobile-m-paiement/> (Consulté le 8 janvier 2011).

¹⁷⁶ « Paypal n'est pas réglementée comme une banque et n'offre donc pas la même protection aux consommateurs [...] Si cette entreprise meurt demain, qui garantira les soldes des comptes? » Annick Poitras, *Adieu chèques, cartes, billets de banque...*, L'Actualité, Montréal, Canada, 29 octobre 2010. [En ligne] <http://www.lactualite.com/economie/adieu-cheques-cartes-billets-de-banque> (Consulté le 10 novembre 2010).

¹⁷⁷ « Le phishing est une technique utilisée par les hackers d'usurpation d'identité. Ils envoient par exemple un email se faisant passer pour votre banque et vous demandant de confirmer vos coordonnées bancaires. Les arguments utilisés sont souvent alarmistes : tentative de hacking de votre compte, problème grave sur votre compte... Vérifiez toujours l'expéditeur des emails que vous recevez et le site sur lequel il vous envoie. Avec un peu d'attention, on se rend compte rapidement de la supercherie. » Comment ça marche.net, *Les paiements en ligne*, Paris, France, 13 novembre 2009. [En ligne] <http://www.commentcamarche.net/faq/9668-les-paiements-en-ligne> (Consulté le 15 janvier 2011). L'Agence de la consommation en matière financière du Canada a émis des mises en garde au sujet de *PayPal* et des risques de recevoir des courriels frauduleux. « La formule du phishing piège les consommateurs en utilisant deux approches différentes, toutes deux au moyen de la téléphonie. Comme le hameçonnage, la version électronique de l'escroquerie passe par des courriels qui s'apparentent aux messages d'un fournisseur de services de paiements en ligne, par exemple PayPal ou eBay. Les messages peuvent indiquer l'existence d'un problème concernant le compte des personnes auxquelles ils sont adressés. Au lieu de fournir un lien vers un faux site, les courriels phishing fournissent un faux numéro de téléphone pour le soutien à la clientèle. Lorsque les consommateurs appellent, un service automatisé les amène à « entrer dans le système » en fournissant des numéros de compte et des mots de passe en utilisant le clavier du téléphone. » Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Avis aux consommateurs Mise en garde contre les courriels et les appels téléphoniques frauduleux*, Ottawa, Canada, 28 novembre 2008. [En ligne] <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/consommateurs/avis/EmailFraudWarning-fra.asp> (Consulté le 1 décembre 2010).

c) Zoompass

Lancé à l'été 2009, Zoompass est un mode de paiement relativement nouveau, qui permet l'envoi et la réception d'argent instantanément et, selon la société créatrice du système, de façon sécuritaire, entre deux utilisateurs de ce système (particuliers).¹⁷⁸ Zoompass est compatible avec pratiquement tous les principaux téléphones portables fonctionnant sur les réseaux de *Bell, Fido, PC Mobile, Rogers, Solo Mobile, TELUS, ou Virgin Mobile*.

Lors de son lancement, le service était présenté comme suit :

Bell, Rogers et Telus ont lancé, l'été dernier, un service conjoint de paiement appelé Zoompass. À partir d'un téléphone cellulaire, un client de Zoompass peut verser de l'argent à un autre client Zoompass sans avoir à sortir son portefeuille. Pour l'heure, cette technologie, qui permet à deux utilisateurs de sans-fil de s'échanger de l'argent, est peu utilisée. Mais ce n'est qu'un début, dit Robin Dua, président d'EnStream, la société créée par les trois géants du sans-fil pour superviser le service Zoompass¹⁷⁹.

Avec Zoompass, un consommateur peut :

- Envoyer, recevoir et demander de l'argent à ses amis, sa famille, ses collègues de travail ;
- Créer un lien avec son institution financière afin de télécharger des fonds ;
- Magasiner dans des établissements ou en ligne ou encore effectuer des retraits dans des guichets automatiques à l'aide d'une carte MasterCard prépayée Zoompass¹⁸⁰.

Zoompass permet le transfert d'argent entre des comptes ouverts auprès de Zoompass.

Fonctionnement

Ouverture de compte

Zoompass est actuellement disponible pour les abonnés de Bell, Fido, PC Mobile, Rogers, Solo Mobile, TELUS, et Virgin Mobile dont les téléphones disposent des applications BlackBerry, iPhone ou Android.

Pour utiliser Zoompass, un consommateur doit d'abord ouvrir un compte Zoompass.

Il est possible d'adhérer en ligne au système. Le consommateur doit alors :

- Sur le site Internet de Zoompass, compléter le formulaire d'adhésion en indiquant son numéro de téléphone mobile;
- Il recevra ensuite sur son téléphone mobile un SMS avec un code de vérification. Il devra répondre à ce message ou entrer le code d'identification sur un écran prévu à cette fin sur la page Web ;

¹⁷⁸ Les consommateurs qui souhaiteraient utiliser Zoompass pour magasiner en ligne doivent se procurer la carte de crédit MasterCard prépayée Zoompass.

¹⁷⁹ Alain Mckenna, *La révolution des services bancaires mobiles est en marche*, Les Affaires, Montréal, Canada, 8 mars 2010. [En ligne] <http://www.lesaffaires.com/secteurs-d-activite/technologies-et-telecommunications/la-revolution-des-services-bancaires-mobiles-est-en-marche/510817> (Consulté le 15 janvier 2011).

¹⁸⁰ Zoompass, *Qu'est-ce que Zoompass?*, Toronto, Canada, 2010. [En ligne] https://www.zoompass.com/faqs.jsp?id=zoompass&content=detaillsfaq&LIST_ID=10430 (Consulté le 15 janvier 2011).

- Il recevra ensuite un courriel avec un lien sur lequel il devra cliquer afin d'activer son compte et ouvrir une première session.

Le consommateur peut également adhérer à Zoompass directement à partir de son téléphone mobile. Il doit alors :

- Télécharger sur son appareil le formulaire d'adhésion Zoompass mobile ;
- Si le futur adhérent dispose d'un téléphone compatible avec le système (ces téléphones sont listés plus haut) il n'a qu'à cliquer sur Adhérez et à remplir le formulaire d'adhésion ;
- Le consommateur sera invité à envoyer un SMS ; il recevra ensuite un message de vérification ;
- À partir de ce moment, il pourra ouvrir une session sur Zoompass ;
- La première fois que le nouvel adhérent ouvrira une session en ligne, il sera invité à répondre à deux questions de sécurité et à valider son adresse courriel en cliquant sur un lien que Zoompass lui enverra à l'adresse courriel indiquée¹⁸¹.

Pour accéder ensuite à Zoompass sur son téléphone mobile, l'adhérent devra télécharger l'application *Zoompass* mobile.

Ouvrir un compte Zoompass est gratuit.

Utilisation du système de paiements Zoompass

Pour accéder à Zoompass sur son téléphone mobile, l'adhérent doit télécharger l'application *Zoompass* mobile.

Une fois le compte ouvert, l'adhérent peut :

- Lier son compte Zoompass à un compte bancaire ou une carte de crédit afin de transférer de l'argent sur son compte Zoompass.
- Effectuer ou recevoir des transferts de fonds, vers ou de la part d'un autre abonné ;

Zoompass propose une carte MasterCard prépayée Zoompass¹⁸² qui permet aux détenteurs d'utiliser les fonds de leur compte Zoompass pour faire des achats et effectuer aux guichets automatiques des retraits à partir du compte Zoompass¹⁸³.

Le transfert de fonds entre un compte bancaire et un compte Zoompass peut prendre entre 2 et 3 jours ouvrables¹⁸⁴. Le compte bancaire doit être un compte chèque détenu auprès de l'une des principales institutions financières canadiennes. Les transferts de fonds peuvent s'effectuer directement sur le site de Zoompass ou encore à partir du site d'une institution financière en utilisant la fonction paiement de factures en ligne.

¹⁸¹ Zoompass, *FAQ*, Toronto, Canada, 2010. [En ligne]

https://www.zoompass.com/faqs.jsp?id=zoompass&content=detailsfaq&LIST_ID=05493 (Consulté le 8 novembre 2010)

¹⁸² La carte de crédit MasterCard prépayée Zoompass est une carte de crédit sans contact liée au compte Zoompass. Elle permet d'effectuer des achats et de retirer de l'argent comptant, mais des frais peuvent s'appliquer.

¹⁸³ Zoompass, *FAQ*, Toronto, Canada, 2010. [En ligne]

https://www.zoompass.com/faqs.jsp?id=zoompass&content=detailsfaq&LIST_ID=05493 (Consulté le 8 novembre 2010).

¹⁸⁴ Zoompaas, *FAQ*, Toronto, Canada, 2010. [En ligne]

https://www.zoompass.com/faqs.jsp?id=zoompass&content=detailsfaq&LIST_ID=02470 (Consulté le 8 novembre 2010).

Une fois le compte Zoompass approvisionné, l'adhérent pourra transférer de l'argent dans le compte Zoompass de quiconque utilise un téléphone desservi par l'un des opérateurs mentionnés ci-haut et qui est membre de sa liste de contact. Si la personne à qui il souhaite envoyer de l'argent n'est pas encore dans sa liste de contact, il n'a qu'à entrer son nom et son numéro de mobile puis à l'ajouter comme contact. Si la personne à qui l'argent est destiné n'est pas membre de Zoompass, elle recevra un message lui enjoignant de s'inscrire dans les 30 jours pour obtenir les fonds qui lui ont été envoyés (les fonds seront ensuite transférés dans le compte qu'elle aura ouvert auprès de Zoompass). À l'expiration du délai de 30 jours, si la personne ne s'est pas inscrite, l'argent est retourné à l'expéditeur.

Pour envoyer de l'argent à partir de son mobile, l'adhérent doit :

- Ouvrir l'application Zoompass mobile ;
- Sélectionner Envoi d'argent ;
- Sélectionner un contact de sa liste de contacts Zoompass.
- Inscrire le montant qu'il souhaite envoyer (et, s'il le désire, un message) ;
- Sélectionner l'option Zoompass ou Carte de crédit puis cliquer sur envoyer ou continuer ;
- Une page de confirmation s'affichera qui permettra de vérifier les nom et numéro de téléphone mobile du correspondant de même que le montant de la transaction. Il sera alors possible d'apporter des changements ou de confirmer la transaction ;
- Les fonds seront ensuite transférés instantanément entre le compte Zoompass de l'expéditeur et celui du destinataire des fonds¹⁸⁵.

Le transfert de fonds de son compte bancaire vers son compte Zoompass est gratuit, de même que l'envoi des fonds depuis son compte Zoompass ; des frais s'appliquent toutefois pour des retraits à un guichet automatique au moyen de la carte prépayée. Des limites au montant maximal par transaction sont imposées par Zoompass. L'annexe 1 présente l'ensemble des frais qui s'appliquent.

Concernant la sécurité du système et des transactions, le site de Zoompass indique :

Zoompass utilise des technologies de chiffrement à la fine pointe pour se protéger contre les transactions non autorisées et l'accès aux données de l'utilisateur. Si vous avez des préoccupations concernant de la fraude ou des activités inhabituelles sur votre compte Zoompass, nous verrouillerons celui-ci pour votre sécurité jusqu'à ce que le litige soit réglé de manière à prévenir toute transaction non autorisée¹⁸⁶.

Zoompass garantit les remboursements en cas de fraude dans les comptes prépayés¹⁸⁷.

L'annexe 2 présente l'ensemble des éléments mis en place par Zoompass afin d'assurer la sécurité des transactions.

¹⁸⁵ Zoompass, *FAQ*, Toronto, Canada, 2010. [En ligne] https://www.zoompass.com/faqs.jsp?id=zoompass&content=detailsfaq&LIST_ID=29944 (Consulté le 8 novembre 2010).

¹⁸⁶ Zoompass, *Est-ce que Zoompass fournit des dispositions de sécurité ou des mesures contre la fraude?*, Toronto, Canada, 2010. [En ligne] https://www.zoompass.com/faqs.jsp?id=zoompass&content=detailsfaq&LIST_ID=30738 (Consulté le 10 novembre 2010).

¹⁸⁷ Annick Poitras, *Adieu chèques, cartes, billets de banque...*, L'Actualité, Montréal, Canada, 29 octobre 2010. [En ligne] <http://www.lactualite.com/economie/adieu-cheques-cartes-billets-de-banque> (Consulté le 10 novembre 2010).

Avantages/Inconvénients

Les avantages

Selon la compagnie, Zoompass serait un système :

- Rapide ;
- Efficace ;
- Sécuritaire.

Les inconvénients

Présenté comme un mode de paiement rapide et efficace, Zoompass n'est pas pour autant une panacée. Il existe en effet certains inconvénients liés à l'utilisation de Zoompass.

Pour le consommateur – La rapidité du système avancée par l'entreprise est toute relative. En effet, si Zoompass vante la rapidité de ses services, il faut reconnaître que le fait qu'un transfert d'argent entre le compte bancaire d'un utilisateur et son compte Zoompass prenne entre 2 et 3 jours peut affecter grandement la rapidité du service.

Les comptes Zoompass ne sont pas aussi sécuritaires que des comptes détenus auprès de l'une des grandes institutions financières canadiennes¹⁸⁸.

Des coûts peuvent être associés aux différents services. Si certaines transactions offertes par Zoompass sont gratuites, divers frais s'appliquent à certaines autres, ce qui peut rendre le service plus dispendieux que d'autres modes de paiement.

Pour le commerçant – Zoompass ne peut présentement être utilisé dans les commerces. Selon Robin Dua, président d'EnStream : « bientôt, Zoompass deviendra aussi un portefeuille électronique. Il inclura nos cartes de paiement existantes et un compte prépayé, alimenté par notre compte en banque traditionnel. Ce portefeuille sera un jour utilisé par des millions de Canadiens en magasin¹⁸⁹. »

d) weXpay¹⁹⁰

Commercialisé en octobre 2007 en France, weXpay est un système de paiements qui permet de payer des achats en ligne d'une manière qui se rapprocherait le plus possible des paiements en argent comptant. Il est destiné à ceux qui n'ont pas de carte bancaire ou encore à ceux qui ne souhaitent pas divulguer leur numéro de carte sur Internet ou qui n'ont tout simplement pas de compte dans une institution financière. Ce type de système de paiement se rapproche des cartes prépayées; les frais applicables ne sont toutefois pas les mêmes.

¹⁸⁸ Un compte Zoompass n'est pas un compte de dépôt bancaire et donc, il n'est pas assuré par la Société d'assurance-dépôts du Canada ou par un autre programme d'assurance-dépôt provincial. Zoompass, *Conditions d'utilisation*, Toronto, Canada, 2010. [En ligne] <https://www.zoompass.com/info.jsp?content=userAgreement> (Consulté le 10 novembre 2010). Pour être membre de la SACD, Zoompass devrait d'abord s'enregistrer en tant qu'institution financière et remplir tous les critères reliés et respecter un certain nombre d'obligations réglementaires et ensuite payer des primes à la SADC et donc, augmenter les frais liés à l'utilisation de ses services.

¹⁸⁹ Cité par Annick Poitras in *Adieu chèques, cartes, billets de banque...*, L'Actualité, Montréal, Canada, 29 octobre 2010. [En ligne] <http://www.lactualite.com/economie/adieu-cheques-cartes-billets-de-banque> (Consulté le 10 novembre 2010).

¹⁹⁰ Au moment d'écrire ces lignes, le site est en reconstruction ; il est donc possible que les renseignements présentés aient changé au moment où le site sera de nouveau mis en ligne.

Actuellement, weXpay est disponible uniquement pour les sociétés domiciliées dans l'Union Européenne, respectant la législation française. Un développement international est prévu¹⁹¹.

Selon l'entreprise, Wexplay permet d'acheter sur Internet immédiatement, que l'on soit majeur ou mineur, et cela sans risque de fraude. Comment fonctionne weXpay?

Pour payer en utilisant weXpay, il faut essentiellement que le consommateur achète directement auprès de l'entreprise ou chez un revendeur un code qui pourra ensuite être entré sur un site internet pour acheter un bien ou un service.

Fonctionnement

Apparu en 2007, le système weXpay :

se présente sous la forme d'un code à 16 caractères que vous pouvez utiliser pour payer vos achats sur les sites Internet.

Pour l'obtenir, vous devez échanger votre argent, vous avez deux possibilités:

1. Si vous souhaitez changer des espèces, rendez-vous dans un de nos points de change (bureaux de tabac, presse) près de chez vous. Vous pouvez changer entre 5 et 31€ par opération. Le point de change conservera 1€ de frais de change par code weXpay délivré.

2. Si vous ne souhaitez pas vous déplacer et sortir de chez vous, ou céder 1€ de frais de change aux points de change, vous pouvez aussi changer jusqu'à 150€ sur notre site internet, à l'aide d'une carte bancaire.

weXpay est utilisable sur les sites affiliés autant de fois que nécessaire jusqu'à épuisement de sa valeur, et cela pendant un an. Vous pouvez aussi cumuler plusieurs weXpay pour effectuer un paiement¹⁹².

Une fois le code à 16 caractères obtenu, les utilisateurs de weXpay doivent, pour effectuer un achat sur un site marchand qui accepte ce mode de paiement, sélectionner l'option de paiement weXpay et inscrire à l'endroit approprié le ou les codes à 16 chiffres qui leur ont été donnés, puis valider leur achat¹⁹³. Enfin, ils doivent noter le numéro d'opération que leur donne le site; ce numéro constitue la preuve de paiement weXpay.

Outre les frais imposés en succursale pour les dépôts effectués au compte weXpay, ce système de paiements n'entraîne pas de frais supplémentaires pour les utilisateurs ; des frais sont toutefois imposés aux marchands qui acceptent ce type de paiement :

Comme pour Pay Pal, Wexpay nécessite quelques heures de travail afin d'être intégré [sic] sur le site. Il se veut gratuit pour les internautes, mais prend une commission sur les

¹⁹¹ WeXpay, FAQ, France, 2010. [En ligne] http://www.wexpay.com/faq_categories/3/faqs/69 (Consulté le 21 octobre 2010).

¹⁹² WeXpay, À propos de weXpay, France, 2010. [En ligne] http://www.wexpay.com/fr/a_propos (Consulté le 15 octobre 2010).

¹⁹³ WeXpay, Comment ça marche, France, 2010. [En ligne] http://www.wexpay.com/fr/comment_ca_marche (Consulté le 15 octobre 2010).

transactions (3 à 10 % selon l'activité) réalisée [resic] sur chaque boutique en ligne. Il n'y pas d'autres frais pour le commerçant¹⁹⁴.

Avantages/Inconvénients

Les avantages

Pour le consommateur – Le système weXpay se présente comme un mode de paiement :

- Simple ;
- Pratique (possibilité de payer en ligne sans détenir de carte bancaire, possibilité de choisir au moment de l'échange d'argent entre l'usage normal et l'usage restreint, qui rend inutilisable le code de 16 chiffres sur les sites pour adultes) ;
- Sécuritaire et anonyme (il n'est pas nécessaire de fournir aux marchands ses renseignements personnels)¹⁹⁵.

Pour le commerçant – weXpay permet à des commerçants en ligne d'offrir un mode de paiement susceptible d'attirer une clientèle qui ne souhaite pas divulguer d'information bancaire sur Internet ou encore qui ne dispose pas de compte bancaire (les jeunes par exemple).

Les inconvénients

Pour le consommateur – Les utilisateurs qui désirent faire l'échange de monnaie chez un distributeur plutôt que sur le site guichet de weXpay devront déboursier des frais de 1€ pour chaque dépôt (dépôt maximal de 31€).

Les risques de pertes peuvent être élevés puisque si le consommateur égare son numéro il ne lui est pas possible de le récupérer. Aussi, un code weXpay est valable un an à compter de sa date d'émission, au-delà de ce délai, les montants non utilisés sont rendus indisponibles sans aucun recours possible¹⁹⁶.

À la fin de l'année 2009, une centaine de sites marchands acceptaient ce type de paiement et 200 autres sites étaient prêts à utiliser le système.¹⁹⁷

Pour le commerçant – À l'instar d'autres formes de paiement qui permettent les achats en ligne, weXpay n'est pas gratuit ; les marchands doivent déboursier des frais pour se faire payer par l'entremise de weXpay. Les frais pour chaque transaction s'élèvent, selon l'activité, entre 3 et 10 % du montant de la transaction¹⁹⁸.

¹⁹⁴ <http://www.wizishop.com/blog/les-dossiers-du-e-commerce/le-paiement-en-ligne-les-autres-systemes-de-paiement.html>

¹⁹⁵ WeXpay, *À propos de weXpay*, France, 2010. [En ligne] http://www.wexpay.com/fr/a_propos (Consulté le 15 octobre 2010). Évidemment, si pour éviter des frais, le consommateur préférerait se rendre directement sur le site de l'entreprise pour obtenir un code en échange d'argent, il devra fournir à weXpay un numéro de carte bancaire.

¹⁹⁶ WeXpay, *Mentions légales*, France, 2010. [En ligne] https://www.wexpay.com/fr/mention_legales (Consulté le 15 octobre 2010).

¹⁹⁷ Paradox Voyages, *Paradox Voyages en ligne et régler en liquide: c'est possible !*, Paris, France, 2 décembre 2009. [En ligne] <http://www.paradox-voyages.com/service-de-lagence-paradox-voyages/paradox-voyages-en-ligne-et-regler-en-liquide-cest-possible/1688.html>

¹⁹⁸ Wizishop.com, *Les dossiers du e-commerce n°5 : Le paiement en ligne : quelles options pour les e-commerçants?*, France, 2011. [En ligne] <http://www.scribd.com/doc/13327092/Les-solutions-de-paiement-en-ligne> (Consulté le 15 mars 2011).

3.3 Autres modes de paiement

a) Visa Débit

La carte Visa débit, disponible dans plus de 130 pays, est, depuis octobre 2010, disponible également au Canada grâce à un partenariat établi avec la Banque CIBC. Visa propose plus d'un type de carte Visa débit ; celle qui est actuellement disponible au Canada est la carte co-badgée¹⁹⁹ Visa Débit. Cette carte affichera à la fois le logo Visa Débit et ceux d'autres fournisseurs réseau (par exemple, InteracMC, le cas échéant). Elle traitera par Visa Débit les transactions en ligne, par téléphone, les commandes postales et les transactions à l'étranger. Dans les points de vente (PDV) au Canada, il ne sera pas possible de choisir une carte co-badgée Visa Débit; la transaction sera traitée par InteracMC²⁰⁰.

Comme toute carte de débit, elle permet aux détenteurs de carte de payer directement à partir de leur compte bancaire²⁰¹.

Fonctionnement

La carte co-badgée Visa Débit permet aux détenteurs d'effectuer des achats au Canada dans tous les établissements où le paiement par Interac est accepté. Comme lors d'un paiement avec une carte de débit traditionnelle, le montant du paiement effectué avec la carte Visa Débit provient directement du compte bancaire de l'utilisateur auquel la carte est reliée.

La carte, qui dispose d'une bande magnétique et d'une puce, s'utilise comme une carte de débit chez les commerçants canadiens qui acceptent Interac, la transaction s'établissant d'ailleurs par le biais du terminal Interac. Les cartes Visa Débit fonctionnent aussi comme les cartes de débit traditionnelles dans les guichets bancaires au Canada.

Par ailleurs, la carte Visa Débit permet d'effectuer des achats en ligne sur tous les sites transactionnels qui acceptent le paiement par Visa. La carte s'utilise donc dans ces cas de la même façon qu'une carte de crédit, soit en inscrivant aux endroits prévus à cette fin sur le site les renseignements nécessaires à la réalisation de la transaction.

À l'étranger, les détenteurs peuvent utiliser la carte Visa Débit chez tous les commerçants qui acceptent la carte Visa ; au Canada, la carte ne sera acceptée que dans les établissements qui acceptent Interac²⁰².

¹⁹⁹ Visa, *Qu'est-ce que Visa Débit?*, Toronto, Canada, 2010. [En ligne] <http://www.visa.ca/fr/personal/cartes-de-debit/index.jsp> (Consulté le 26 novembre 2010).

²⁰⁰ Visa, *Voici la carte Visa Débit*, Toronto, Canada, 2010. [En ligne] <http://www.visa.ca/fr/personal/cartes-de-debit/index.jsp> (Consulté le 26 novembre 2010).

²⁰¹ Visa, *Visa Débit*, Toronto, Canada, 2010. [En ligne] <http://72.46.234.188/fr/merchant/products/visa-debit/index.jsp> (Consulté le 15 novembre 2010).

²⁰² Visa, *Comment fonctionne Visa Débit?*, Toronto, Canada, 2010. [En ligne] http://72.46.234.188/fr/personal/cartes-de-debit/cobadgees/how_it_works.jsp (Consulté le 15 novembre 2010).

Avantages/Inconvénients

Les avantages

Pour le consommateur – Ce ne sont certes pas les arguments invoqués par Visa et liés au côté pratique (acceptée dans plusieurs endroits, pas nécessaire de transporter de grosses sommes d'argent sur soi) et à la souplesse (paiement en personne, retrait aux guichets bancaires, etc.) qui convaincront des avantages de la carte de débit de Visa, puisqu'il s'agit des avantages qui sont ceux de n'importe quelle carte, qu'elle soit de débit ou de crédit.

À l'instar des cartes de débit traditionnelles, la carte Visa Débit ne laisse aux consommateurs la possibilité de dépenser que ce qu'ils possèdent, en autant que le compte du détenteur de la carte ne soit pas lié à une marge de crédit.

La carte débit de Visa présente toutefois un avantage sur les autres cartes de débit pour ce qui est de la protection contre les fraudes : Visa offre en effet pour ses cartes de débit la même protection que celle qu'elle offre pour les achats effectués avec sa carte de crédit, soit la politique de Responsabilité Zéro²⁰³.

La possibilité d'utiliser cette carte de débit pour des achats en ligne ou à l'étranger chez les commerçants qui acceptent le paiement par Visa se révèle aussi être un avantage sur les cartes de débit traditionnelles.

Pour le commerçant – Les commerçants bénéficient eux aussi des avantages généralement liés aux cartes de paiement. Pour ce qui est des frais d'interchange, ce type de carte représentera par contre pour les marchands un avantage, les frais d'interchange des cartes de débit devant être un peu moins élevés que ceux qui leur sont imposés pour les transactions « standard » effectuées avec une carte de crédit Visa²⁰⁴.

Les inconvénients

Pour le consommateur – Pour les détenteurs de ce type de carte, les inconvénients sont peu nombreux. En effet, du fait que Visa applique aussi à ses cartes de débit sa politique de Responsabilité zéro, les risques de perte économique liées aux fraudes sont grandement réduits. Il ne reste que les frais, selon le forfait que détient le détenteur de carte, qui peuvent représenter un désavantage.

Pour le commerçant – Pour qu'elle puisse être utilisée chez eux, les commerçants doivent posséder les terminaux qui leur permettent d'accepter ce type de carte. Il s'agit des mêmes terminaux que pour les cartes de débit et donc les frais sont les mêmes (pour la location du matériel, etc.) que ceux liés à l'acceptation des cartes de débit.

Quoique moins élevés que les frais d'interchange imposés par Visa lors de l'utilisation de ses cartes de crédit, les frais liés à la carte Visa Débit resteront toutefois considérablement plus élevés que ceux qui sont liés aux transactions par carte de débit traditionnelle.

²⁰³ Visa, *Visa Débit*, Toronto, Canada, 2010. [En ligne] <http://72.46.234.188/fr/merchant/products/visa-debit/index.jsp> (Consulté le 15 novembre 2010).

²⁰⁴ Visa, *Frais d'interchange de Visa*, Toronto, Canada, mai 2009. [En ligne] http://www.visa.ca/fr/aboutcan/mediacentre/interchange/pdf/nov2009_interchange-rates-fr.pdf (Consulté le 29 novembre 2010).

b) Square

Annoncé d'abord en décembre 2009, le système de paiements Square a fait son entrée sur le marché américain en 2010. À ce jour, il n'est toujours pas disponible au Canada.

Il s'agit d'une nouvelle technologie qui permet à de petites entreprises ou même à des particuliers d'accepter, sans avoir à payer les frais liés à la location d'un terminal, des paiements par cartes de crédit équipées d'une bande magnétique. Avec ce système de paiements, tout possesseur de téléphone portable peut le convertir en terminal de paiement mobile en branchant à son appareil téléphonique le petit cube blanc fourni par Square. Le paiement est ensuite pris sur la carte de crédit du consommateur pour être envoyé sur le compte bancaire de l'utilisateur du Square.

L'illustration 3 présente le système de paiements Square.

ILLUSTRATION 3 : Square²⁰⁵



Développé d'abord pour le marché américain, le système de paiements Square ne permet pour l'instant que les paiements effectués à partir de cartes à bandes magnétiques (le système n'est pas adapté aux cartes à puce ; le petit cube blanc qui se branche sur un téléphone portable ne peut lire que les bandes magnétiques²⁰⁶).

Pratiquement, un consommateur qui souhaite payer au moyen de sa carte de crédit à un commerçant ou un ami qui possède un téléphone portable, le lecteur adéquat et qui a téléchargé l'application appropriée n'a qu'à présenter sa carte qui sera lue par le lecteur. Ensuite, le consommateur doit confirmer la transaction et le paiement est effectué. Le système est destiné à des transactions entre 0 et 60 \$²⁰⁷. Derrière cette simplicité, le fonctionnement du système est plus complexe.

²⁰⁵ Square, San Francisco, États-Unis, 2010. [En ligne] <https://squareup.com/> (Consulté le 8 décembre 2010).

²⁰⁶ Par ailleurs, comme nous le verrons, moyennant des frais plus élevés, il est possible d'entrer manuellement le numéro de la carte de crédit.

²⁰⁷ WOLFnotdog, Square : Le futur du paiement sur iPhone?, 2 décembre 2009. [En ligne] <http://www.wolfnotdog.com/square-le-futur-du-paiement-sur-iphone/> (Consulté le 10 décembre 2010).

Fonctionnement

Pour utiliser le système, celui qui désire recevoir des paiements par ce biais devra d'abord télécharger l'application appropriée²⁰⁸ et obtenir le lecteur de carte – le petit cube blanc est expédié gratuitement par la poste. Par la suite, il lui suffira de brancher le module dans le téléphone, d'ouvrir l'application appropriée et de s'identifier pour effectuer une transaction.

Après avoir inscrit le montant de la transaction à l'endroit prévu à cette fin dans l'application ouverte à l'écran, le cube de lecture sera utilisé pour lire la bande magnétique de la carte. Une connexion sécurisée vérifiera la validité de la carte et, quand le détenteur aura signé sur l'écran tactile du téléphone, la transaction sera complétée. Une fois la transaction effectuée, un numéro de téléphone ou une adresse courriel sera requis afin qu'une confirmation soit envoyée²⁰⁹.

*Ainsi quand la bande magnétique de la carte bleu est passée dans le module lecteur de carte (aussi petit qu'un porte clé), le lecteur va lire les données et les transformer en un signal sonore. La transaction sera tout d'abord sécurisé par une signature électronique (avec le doigt). Ensuite, le microphone de la prise jack va transmettre cette piste sonore dans les processeurs de l'iPhone, qui le transmettra ensuite à l'application Square. De là, les données cryptées seront transmises soit par Wi-fi (pour iPod Touch) soit via 3G à un serveur sécurisé qui communiquera avec les réseaux de paiements classique pour compléter la transaction. Les principaux grands réseaux de paiement comme Visa, Mastercard et American Express ont déjà donnés leurs accords pour autoriser Square à accepter les paiements. Enfin, un reçu sera envoyé au client sur sa boîte mail [...]*²¹⁰

Le montant de la transaction, auquel ont été soustraits les frais qu'impose Square, est par la suite déposé dans le compte bancaire de l'utilisateur du Square, qui aura préalablement fourni ses coordonnées bancaires à Square.

Concernant la sécurité, la compagnie indique sur son site Internet :

- Square's network and servers are housed in a secure facility monitored around the clock by dedicated security staff.
- Square's software is developed using industry-standard security best practices.
- Square's employees act in accordance with security policies designed to keep your data safe²¹¹.

Avantages/Inconvénients

Pour le consommateur – le mode de paiement reste la carte de crédit et donc, peu importe le terminal qui permet de l'accepter et de la lire, les avantages et inconvénients sont les mêmes que ceux qui sont liés à l'utilisation de toute autre carte de crédit. Il pourra toutefois trouver utile de pouvoir payer par carte de crédit un tiers qui ne dispose pas d'un terminal fixe et qui ne pourrait autrement accepter ce mode de paiement.

²⁰⁸ Il existe une application Square pour les iPhone et iPad et une autre développée pour les téléphones intelligents qui fonctionnent avec le système Android.

²¹⁰ WOLFnotdog, *Square : Le futur du paiement sur iPhone?*, 2 décembre 2009. [En ligne] <http://www.wolfnotdog.com/square-le-futur-du-paiement-sur-iphone/> (Consulté le 10 décembre 2010).

²¹¹ Square, *Security is critical to Square*, San Francisco, États-Unis, 2010. [En ligne] <https://squareup.com/security> (Consulté le 10 décembre 2010).

Pour le commerçant – Cette nouvelle technologie n’offre donc d’avantages particuliers qu’aux commerçants ou autres utilisateurs qui ne disposent pas d’un terminal fixe ou qui offrent des services hors d’un établissement fixe, à qui ce système permet d’accepter le paiement par carte de crédit de façon aussi sécuritaire que s’ils disposaient d’un terminal fixe. Ce système leur occasionnera toutefois des frais relativement élevés : les frais sont de 2,75 % du montant de la transaction lorsque la carte est glissée et 3,5 % du montant de la transaction plus 0,15 \$ lorsque le numéro de la carte est entré manuellement²¹². Par ailleurs, il convient d’ajouter que les commerçants qui acceptent les cartes de crédit dans leur commerce doivent, en plus des frais associés à chaque transaction, déboursier pour la location des terminaux ; coûts que ne doivent pas supporter les commerçants qui utiliseraient Square. Donc, dans le cas d’usage occasionnel, l’utilisation du système Square pourrait être avantageuse.

c) Paiement biométrique

Le paiement biométrique, soit le paiement bancaire par le biais d’un terminal capable d’identifier les empreintes digitales, semblait encore, il y a quelques années à peine, une idée relevant de la science-fiction. Or, il est aujourd’hui à l’essai dans de nombreux pays. Déjà, en 2006, un article signalait :

Après avoir fait leurs preuves aux Etats-Unis, les premiers terminaux de paiement bancaire biométriques font leur apparition en Europe. [...] La chaîne de supermarchés britannique Midcounties Co-operative vient de mettre en place un terminal de paiement à reconnaissance digitale dans trois de ses magasins situés à proximité d'Oxford²¹³.

Plus près de nous, l’ouverture du parc Calypso en Ontario, en juin 2010, a suscité l’intérêt pour autre chose que son immense piscine à vagues. En effet, à l’intérieur du parc:

Les visiteurs pourront également profiter du mode de paiement Mon argent au bout du doigt qui permet aux baigneurs d’acheter de la nourriture ou magasiner à la boutique souvenir sans avoir à traîner leur portefeuille.

Le système permet de télécharger de l’argent sur le bout de l’index et d’effectuer des achats sur le site. Il sélectionne des points à partir de l’empreinte digitale du client qui sont associés à un code barre et à la carte de crédit, rendant le système fiable et confidentiel, le nom de la personne n’y étant pas associé²¹⁴.

²¹² Square, *What are the processing fees?*, San Francisco, États-Unis, 2011. [En ligne] <https://help.squareup.com/customer/portal/articles/11861-what-are-square-s-processing-fees-> (Consulté le 20 janvier 2011).

²¹³ Ludovic TICHIT, *La paiement biométrique débarque aux caisses des magasins*, JDN Solutions, France, 7 juin 2006. [En ligne] <http://www.journaldunet.com/solutions/0606/060607-paiement-biometrique-grande-distribution.shtml> (Consulté le 10 décembre 2010).

²¹⁴ Kristina Brazeau, *Le parc Calypso officiellement inauguré*, La Nouvelle, Ottawa, Canada, 16 juin 2010. [En ligne] <http://www.journallanouvelle.ca/Actualites/2010-06-16/article-1311593/Le-parc-Calypso-officiellement-inaugure/1> (Consulté le 10 décembre 2010).

L'illustration 4 présente un exemple de terminal permettant de recueillir des empreintes digitales en vue d'effectuer un paiement.

ILLUSTRATION 4
Terminal de paiement biométrique²¹⁵



Un consommateur qui souhaiterait payer en utilisant un système de paiements biométrique n'aurait en pratique qu'à poser son doigt sur un terminal pour que s'effectue le paiement. L'argent proviendra de son compte bancaire ou d'un compte ouvert auprès de l'entreprise qui aura mis en place le service. Évidemment, préalablement au paiement, le consommateur aura enregistré son empreinte auprès de son institution financière ou de l'entreprise offrant le service.

Fonctionnement

Derrière la présentation par un consommateur de son empreinte à un terminal pour effectuer un paiement, comment fonctionnent les paiements biométriques? Plutôt que le code unique qui est intégré aux bandes magnétiques ou aux puces que portent les cartes de paiement traditionnelles, le paiement biométrique utilise comme identifiant unique celui que constituent les empreintes digitales de l'utilisateur.

La biométrie est une technique globale visant à établir l'identité d'une personne en mesurant une de ses caractéristiques physiques. Il peut y avoir plusieurs types de caractéristiques physiques, les unes plus fiables que d'autres, mais toutes doivent être infalsifiables et uniques pour pouvoir être représentatives d'un et un seul individu²¹⁶.

Le consommateur devra se rendre dans son institution financière²¹⁷ (si elle offre le service) afin d'enregistrer son empreinte digitale et de la faire relier au compte auquel il veut que cette identification soit associée. Il pourra dès lors effectuer ses paiements en posant le doigt sur le

²¹⁵ Europe 1, *Payer avec votre index, ça vous tente?*, Paris, France, 8 juin 2010. [En ligne] <http://www.europe1.fr/Consommation/Payer-avec-votre-index-ca-vous-tente-210671/> (Consulté le 10 décembre 2010).

²¹⁶ Laurent Beddelem, Julien Bianchi, Aurélien Durupt et Marie-Hélène Ponsard, *Biométrie – Empreintes digitales*, date inconnue. [En ligne] <http://www.scribd.com/doc/7045082/Les-Empreintes-Digitales> (Consulté le 26 mars 2011).

²¹⁷ L'identification biométrique pourrait donner accès à un compte bancaire détenu dans une institution financière, à une carte de crédit. Europe 1, *Payer avec votre index, ça vous tente?*, Paris, France, 8 juin 2010. [En ligne] <http://www.europe1.fr/Consommation/Payer-avec-votre-index-ca-vous-tente-210671/> (Consulté le 10 décembre 2010).

terminal qui dispose d'un capteur approprié – pas de code ou d'identification supplémentaire nécessaire.

Plutôt que directement auprès de son institution financière, le consommateur pourra, comme cela se fait aux États-Unis, avoir à s'enregistrer auprès d'une société tierce :

Les bornes de paiement ont été conjointement mises au point par les sociétés Pay By Touch, spécialiste des solutions d'authentification, et NCR, dont les technologies sont utilisées dans la gestion de la relation client. Pay By Touch a déjà équipé d'un système similaire plus de 2 000 points de vente au États-Unis. Depuis le rachat de son principale [sic] concurrent en janvier dernier, il est leader sur son marché.

Pour le consommateur, le système est simple et gratuit : il s'enregistre auprès de Pay By Touch en fournissant une pièce d'identité et ses coordonnées bancaires. En contrepartie, la société scanne son empreinte digitale. Lors de ses achats, le client n'a alors plus qu'à passer son doigt sur le terminal de paiement pour payer ses articles. Exit les cartes bancaires, petite monnaie et autres chéquiers...²¹⁸

Avantages/Inconvénients

Les avantages

Pour le consommateur – le paiement biométrique comporte certains avantages, le plus important étant certainement celui de la simplicité : plus besoin, en effet, de trainer avec soi quelque instrument de paiement, carte, porte-monnaie ou téléphone, ni de se souvenir de son code – voilà un instrument de paiement que l'on ne risque pas de perdre ou d'oublier chez soi.

Le système apparaît sécuritaire : il paraît effectivement difficile d'utiliser l'empreinte digitale de quelqu'un d'autre ; si une carte bancaire peut facilement être perdue ou volée, il est plus difficile de perdre ou de se faire voler son index qu'une carte de paiement ! Cette sécurité est toutefois relative, comme nous le verrons dans les inconvénients.

Ce mode de paiement présente l'avantage d'être rapide : il permet en effet de réduire le temps d'attente aux caisses – plus même besoin de prendre en main un instrument de paiement sans contact.

Pour le commerçant – Outre la rapidité, le paiement biométrique présente un autre avantage : la possibilité de colliger des informations sur sa clientèle par profilage. Par exemple, un consommateur qui achète tel type de produit achète également tel autre type de produit, etc. En effet,

[...] la connaissance des habitudes du client reste la carte maîtresse de l'éditeur de la solution. Ce mode de paiement permet en effet de resserrer un peu plus l'étai commercial autour du client : le débat sur la biométrie est toujours autant d'actualité²¹⁹.

²¹⁸ Ludovic TICHIT, *La paiement biométrique débarque aux caisses des magasins*, JDN Solutions, France, 7 juin 2006. [En ligne] <http://www.journaldunet.com/solutions/0606/060607-paiement-biometrique-grande-distribution.shtml> (Consulté le 10 décembre 2010).

²¹⁹ Ludovic TICHIT, *La paiement biométrique débarque aux caisses des magasins*, JDN Solutions, France, 7 juin 2006. [En ligne] <http://www.journaldunet.com/solutions/0606/060607-paiement-biometrique-grande-distribution.shtml> (Consulté le 10 décembre 2010).

Aussi, les paiements biométriques présentent l'avantage pour les commerçants de mettre à leur disposition une plus grande quantité de renseignements personnels que les autres modes de paiements, certains de ces renseignements étant particulièrement sensibles. Ainsi, il pourrait être possible pour un commerçant de connaître l'âge du consommateur et de vérifier si la transaction est légale (pour quelqu'un qui souhaiterait acheter de l'alcool ou du tabac, par exemple).

Pour convaincre les points de vente, Pay By Touch met en avant la sécurité, notamment la vérification de l'âge du client, ou encore la simplification des comptes de caisses en fin de journée²²⁰.

Les inconvénients

Pour le consommateur - Cette mention de la vérification de l'âge du client, présentée comme un avantage pour le commerçant, pointe peut-être dans la direction de ce qui pourra sembler être l'aspect le plus problématique du paiement biométrique, soit la protection de la vie privée.

Mais le côté Orwellien de cette généralisation de l'authentification des personnes par leurs caractéristiques physique n'échappe pas à certains organismes de veille qui s'inquiètent de l'utilisation abusive qui pourrait en être faite²²¹.

On sait que les empreintes digitales étaient jusqu'à maintenant utilisées aux fins d'identification dans les dossiers qui relevaient des instances policières et stockées dans des dossiers centralisés. On sait aussi que cette identification unique était liée, dans ces dossiers, à une foule de caractéristiques ou de renseignements hautement personnels. Les consommateurs devraient-ils s'inquiéter de la constitution d'un dossier semblable aux mains des institutions financières? D'un lien possible entre ces dossiers? De la quantité et de la nature des renseignements qui seront compris dans de tels dossiers et de l'utilisation qui pourra en être faite? Un accès non autorisé à ces dossiers ne représenterait-il pas un risque encore plus grand pour les consommateurs que ceux que représente l'accès aux dossiers actuels²²²?

La sécurité du système n'est pas sans faille. En effet, les empreintes digitales laissent des traces - on parle de rémanence de l'empreinte. Le relevé des empreintes est donc possible, de même que le clonage. Il est en effet possible, à partir, par exemple, de la photographie d'une empreinte digitale prélevée sur un objet courant (un verre, par exemple), de fabriquer une réplique en gélatine qui pourrait tromper les lecteurs biométriques²²³.

Autre inconvénient possible : l'utilisation d'un tel système pourrait bien modifier la façon dont les consommateurs perçoivent l'acte de payer... et de dépenser :

²²⁰ Ludovic TICHIT, *Le paiement biométrique débarque aux caisses des magasins*, JDN Solutions, France, 7 juin 2006. [En ligne] <http://www.journaldunet.com/solutions/0606/060607-paiement-biometrique-grande-distribution.shtml> (Consulté le 10 décembre 2010).

²²¹ Jean-Yves Denis, *Les banques veulent vos empreintes digitales*, 27 novembre 2006. [En ligne] <http://bellaciao.org/fr/spip.php?article37646> (Consulté le 15 décembre 2010).

²²² Jean-Yves Denis, *Les banques veulent vos empreintes digitales*, 27 novembre 2006. [En ligne] <http://bellaciao.org/fr/spip.php?article37646> (Consulté le 15 décembre 2010).

²²³ Geneviève Grimm-Gobat, *On ne peut plus se fier aux empreintes digitales*, Genève, Suisse, 1^{er} juillet 2002. [En ligne] <http://largeur.com/?p=1105> (Consulté le 11 décembre 2010).

De plus, l'obsession de la dématérialisation du rapport à l'argent pose un problème auquel les banquiers ont pensés [sic] [...], mais en ayant un raisonnement étrange ; Selon eux, les clients seront tellement heureux de payer avec leurs doigts qu'ils exigeront encore plus la disparition des supports concrets de paiement. Un autre raisonnement non banquier serait de dire que cela donne encore plus l'impression d'être dépossédé de la sensation concrète de dépenser son argent, un peu comme si cela devenait un jeu marrant de perdre du pognon²²⁴.

Pour le commerçant – Évidemment, les coûts induits par la mise en place de paiement biométrique seront importants pour les institutions financières ou les entreprises qui offriront ce service :

[...] l'authentification par une technique biométrique requiert qu'on ait d'abord saisi les caractéristiques à vérifier à l'égard de chaque personne susceptible d'utiliser le service auquel est rattaché [sic] cette technique. Par exemple et s'il s'agit d'authentifier un consommateur voulant effectuer une opération au guichet automatique, il faudra que l'institution financière ait saisi l'empreinte digitale, palmaire ou rétinienne de chacun de ses clients. Dans le cas des grandes banques canadiennes, on parle de millions de consommateurs.

On conçoit donc d'emblée l'ampleur de la tâche, et les coûts qui en découlent. Il faut d'autre part que la captation de l'information-témoin soit effectuée dans les meilleures circonstances possibles, pour contribuer à la fiabilité du processus, comme on le verra. Il faut donc du personnel compétent, utilisant du matériel de qualité, dans des installations adéquates. L'effort sera considérable. On doit aussi tenir cette banque de données à jour, et donc procéder périodiquement à la captation d'une nouvelle version de l'information témoin, en raison notamment des modifications que subit le corps en raison d'accidents, de la maladie ou du temps. Il se trouvera par ailleurs toujours des personnes qui, pour une raison ou pour une autre, ne peuvent exhiber la caractéristique biométrique requise conformément aux paramètres du système mis en place. Bref, la constitution des dossiers de vérification et de contrôle constitue un casse-tête étonnamment ardu²²⁵.

Pour les commerçants, les coûts pourront représenter un frein à l'acceptation éventuelle d'un tel mode de paiement :

Pour le commerçant, le système n'est pas gratuit. Comme c'est le cas pour certains autres modes de paiement, il va payer une commission (fixe) sur chaque transaction.²²⁶

Autre désavantage, et ce tant pour les commerçants que pour les consommateurs : un accident, même mineur (une coupure au doigt, par exemple) pourra fausser l'empreinte digitale. Dans de telles circonstances, quelles seront les conséquences si le paiement

²²⁴ Jean-Yves Denis, *Les banques veulent vos empreintes digitales*, 27 novembre 2006. [En ligne] <http://bellaciao.org/fr/spip.php?article37646> (Consulté le 15 décembre 2010).

²²⁵ Jacques St-Amant, *Le défi de l'identification des consommateurs dans le cadre des nouveaux mécanismes de paiement électronique*, Option consommateurs, Montréal, Canada, août 2006. [En ligne] http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/renseignements_personnels/oc_rr_rens_pers_biometrie_20_0608.pdf (Consulté le 11 décembre 2010).

²²⁶ Ludovic TICHIT, *Le paiement biométrique débarque aux caisses des magasins*, JDN Solutions, France, 7 juin 2006. [En ligne] <http://www.journaldunet.com/solutions/0606/060607-paiement-biometrique-grande-distribution.shtml> (Consulté le 10 décembre 2010).

biométrique a remplacé pour un consommateur tous les autres instruments de paiement, mais que les lecteurs ne peuvent plus l'identifier?

Selon certains, la sécurité du système soulèverait aussi des doutes. Malgré leur efficacité, les empreintes digitales ne sont pas un système d'identification parfaitement fiable : les faux positifs et les faux négatifs se présentent dans des proportions non négligeables, en fonction des technologies.

Considérations particulières

Les questions que soulèvent la biométrie et plus spécifiquement les modes de paiement biométriques sont nombreuses telles que le démontre le nombre d'inconvénients soulevés. Des organismes ont donc établi un ensemble de critères auxquels doivent répondre ces technologies. Ainsi, comme le mentionne la Commission de la protection de la vie privée belge :

Le système biométrique doit, au point de vue technique et organisationnel, répondre à certains critères qui garantissent sa proportionnalité :

- *-la technique biométrique choisie doit se baser sur des caractéristiques physiques qui ne laissent pas de trace. Le recours à l'empreinte digitale, qu'un être humain laisse quotidiennement tout autour de lui, est donc à proscrire. Il convient plutôt de se tourner vers des technologies utilisant des caractéristiques biométriques qui ne laissent pas de traces, telles que le réseau veineux du doigt ou de la main, le contour de la main, l'iris, etc. ;*
- *-les données biométriques de référence doivent être stockées sur un support amovible (comme une carte à puce) ou dans le capteur biométrique (l'appareil avec lequel on s'authentifie, par exemple à l'entrée du bâtiment), pour autant que ce dernier ne soit accessible de [sic] localement, sans possibilité de connexion avec d'autres systèmes informatiques ;*
- *-seuls les "gabarits" des données biométriques peuvent être enregistrés. Ce ne sont donc pas les images brutes des caractéristiques physiques contrôlées qui sont stockées, mais bien des chiffres déduits de ces images brutes ;*
- *-la technologie biométrique choisie doit nécessiter une participation consciente de la personne concernée lors de l'authentification. La reconnaissance faciale à distance, la collecte d'empreintes digitales ou l'enregistrement de la voix, susceptibles de se produire à l'insu de la personne concernée, présentent certains risques à cet égard ;*
- *-le système doit présenter un niveau de sécurité suffisamment élevé²²⁷.*

Ainsi, si la biométrie ne se présente pas comme un système parfaitement sécuritaire, des modes de paiement biométriques qui utiliseraient l'empreinte digitale (l'empreinte digitale serait toutefois à proscrire selon la Commission de la protection de la vie privée belge) pour

²²⁷ Commission de la protection de la vie privée, *Biométrie*, Bruxelles, Belgique, 5 juillet 2010. [En ligne] http://www.privacycommission.be/fr/in_practice/biometrics/ (Consulté le 25 mars 2011).

identifier un consommateur plutôt que pour l'authentifier pourraient contourner le problème de sécurité posé. En effet, il convient de distinguer l'identification de l'authentification.

L'identification: pour ce mode, on pose la simple question : « qui suis-je? ». A partir de l'échantillon biométrique fourni, le dispositif recherche le gabarit correspondant dans sa base de données.

L'authentification: dans ce mode, on pose la question : « suis-je bien M. X? ». Techniquement, le dispositif vérifie par rapport à un code (identifiant) saisi sur un clavier, ou lu par le passage d'un badge (carte à puce, magnétique, proximité, etc...), que l'échantillon biométrique fourni correspond bien au gabarit désigné par l'identifiant.

Comment prouver son identité?

- par ce que l'on possède (carte, badge, document)*
- par ce que l'on sait (un nom, un mot de passe)*
- par ce que l'on est (empreintes digitales, main, visage...)*

Les deux premiers moyens d'identification peuvent être utilisés pour usurper l'identité d'un tiers. Seul le dernier moyen (la biométrie) répond à la nécessité de s'assurer de manière irréfutable de l'identité des criminels pour les confondre²²⁸.

Par ailleurs, si la biométrie est utilisée uniquement dans l'optique d'identifier un consommateur qui devra par ailleurs présenter une carte de paiement ou entrer un NIP, la plus grande rapidité de paiement conférée aux paiements biométrique est remise en question.

En somme, concernant les paiements biométriques

On retiendra plusieurs faits marquants concernant la biométrie :

- il ne suffit pas de remplacer un login/mot de passe par une mesure de biométrie; il faut également repenser tout le système et sécuriser l'architecture complète.*
- il ne faut pas utiliser une mesure biométrique seule pour procéder à une authentification; on préférera la coupler avec une carte à puce, un token sécurisé (petit élément de stockage présentant une grande résistance aux attaques, même physiques), un mot de passe voire un OTP (One Time Password.). [...]*
- on utilisera la biométrie de préférence pour les opérations d'identification plutôt que d'authentification.*
- enfin, perdons une fois pour toute cette image de technologie ultra sûre faussement propagée par les médias. La biométrie n'est nullement une "solution miracle et universelle"²²⁹!*

²²⁸ Nathan Bonetto, Thibault Geoffroy, Timothée Saïssset et Raphaël Koubbi-Hauzi, *La fiabilité des systèmes biométriques: L'exemple de la biométrie R.C.M.*, France, 2010-2011. [En ligne] <http://www.scribd.com/doc/50598526/DOSSIER-pdf> (Consulté le 25 mars 2011).

²²⁹ Ibrahim Belaid, *La carte d'identité électronique*, Université Paris 7 – Denis Diderot UFR d'Informatique, Paris. [En ligne] http://31.alq.free.fr/OLD/Rapport_CIE_Droit_Info.pdf (Consulté le 27 janvier 2012).

3.4 Encadrement législatif

a) L'encadrement au Canada

Les différents encadrements législatifs présentés dans la section traitant de l'encadrement des modes de paiement traditionnels s'appliquent également ici lorsque l'instrument de paiement utilise l'un ou l'autre des modes de paiement traditionnels (les cartes de débit ou de crédit sans contact par exemple ou encore la carte de débit émise par Visa). Lorsqu'un mode de paiement qualifié de nouveau fait appel à un mode de paiement traditionnel, les encadrements existants applicables à ces modes de paiement restent en vigueur.

De fait, les modes de paiement sans contact que nous avons présentés sont essentiellement, pour la plupart, un instrument supplémentaire mis à la disposition des consommateurs pour utiliser les modes de paiement traditionnels. Ainsi, *PayPass* de *MasterCard* et *Visa payWave* permettent simplement de payer au moyen d'une carte de crédit sans avoir à entrer de NIP ou à apposer une signature. De même, *Flash Interac* permet le paiement au moyen d'une carte de débit sans NIP. La carte Visa Débit, pour sa part, ne fait appel à aucune nouvelle technologie, la nouveauté dans ce mode de paiement réside dans l'émetteur de la carte.

Des encadrements particuliers s'appliquent-ils spécifiquement aux nouvelles technologies utilisées ou aux nouveaux modes d'identification ou d'authentification?

Il n'existe, à notre connaissance, aucune loi ni aucun règlement mis en place spécifiquement pour encadrer les nouveaux modes de paiement qui font leur apparition sur le marché depuis quelques années. Or, malgré le flou juridique dans lequel s'inscrivent ces nouveaux modes de paiement, il existe par ailleurs différents éléments qui sont destinés, à divers degrés, à offrir une certaine protection aux consommateurs qui utiliseraient un nouveau mode de paiement.

Lorsque les paiements sont électroniques, le guide de principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : le cadre canadien, dont il a déjà été question dans cette étude, pourra s'appliquer. En effet, le préambule du guide indique :

*Les principes énoncés dans le présent document visent à guider les entreprises, les consommateurs et les gouvernements du Canada dans l'élaboration d'un cadre de protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique sur réseaux ouverts, dont Internet. En sont toutefois exclues les communications effectuées exclusivement par téléphone*²³⁰.

Ainsi, *Pay Pal*, à titre d'exemple, devrait suivre les principes mentionnés dans le guide (Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique — Le cadre canadien)²³¹, principes qui, rappelons-le, sont d'application volontaire. A titre d'exemple, *Pay Pal* devrait mettre en place des processus de règlement des problèmes liés à une transaction. Ce processus de recours devrait être clair et facilement accessible aux consommateurs. S'il existe actuellement, il n'est pas facilement accessible et nullement publicisé par la compagnie. Comme le guide mentionne que sont exclues les communications

²³⁰ Groupe de travail sur la consommation et le commerce électronique, Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique - Le cadre canadien, Ottawa, Canada, 1999. [En ligne] http://www.cba.ca/contents/files/misc/vol_20090000_consumerprotectionelectroniccommerce_fr.pdf (Consulté le 15 janvier 2011).

²³¹ Les principaux principes ont été définis à la page 49. Ce sont : La sécurité des paiements et des renseignements personnels ; l'accès à des recours utiles et ; la protection contre une responsabilité excessive.

effectuées exclusivement par téléphone, le système *PaymentPin* qui offre la possibilité de payer au moyen de son téléphone fixe serait de son côté exclu des modes de paiement concernés par le guide.

Pour tous les modes de paiement, nouveaux comme anciens, les entreprises, banques et autres émetteurs doivent bien entendu respecter les lois relatives à la protection des renseignements personnels et notamment les points relatifs à la collecte, l'utilisation, la conservation, la protection et l'accès aux renseignements personnels²³².

Cela est d'autant plus important lorsqu'il s'agit de technologies qui utilisent la biométrie. L'utilisation de données biométriques afin d'identifier ou d'authentifier une personne implique le traitement de données à caractères personnel et sensible et pose la question de l'utilisation et du stockage de ces données. Pour l'heure, toutes entreprises, institutions financières ou commerçants qui élaboreraient ou utiliseraient des modes de paiement biométrique doivent se conformer à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques²³³ qui a pour objet de :

*[...] fixer, dans une ère où la technologie facilite de plus en plus la circulation et l'échange de renseignements, des règles régissant la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels d'une manière qui tient compte du droit des individus à la vie privée à l'égard des renseignements personnels qui les concernent et du besoin des organisations de recueillir, d'utiliser ou de communiquer des renseignements personnels à des fins qu'une personne raisonnable estimerait acceptables dans les circonstances*²³⁴.

Parmi les règles essentielles de cette Loi : aviser le consommateur que des renseignements personnels seront recueillis et ne recueillir que les renseignements dont l'entreprise a besoin (et pour lesquels la collecte a été autorisée) et ne les utiliser que pour les fins annoncées.

Essentiellement, il appert que les seuls encadrements qui s'appliquent spécifiquement aux nouveaux modes de paiement se retrouvent, quand ils existent, dans des codes de conduite volontaires établis par l'Association canadienne des paiements, qui est actuellement la seule organisation de paiement établie en vertu d'une loi fédérale.

L'Association canadienne des paiements (ACP) qui a pour mission notamment « de favoriser le développement de nouvelles technologies et méthodes de paiement²³⁵ » a adopté un code de conduite, d'application volontaire, qui traite spécifiquement des paiements sans contact : la règle E4 (Échange d'effets de paiement de débit point de service sans NIP aux fins de la

²³² La loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, L.C. 2000, ch. 5 (et les lois provinciales équivalentes, au Québec, en Alberta et en Colombie-Britannique), qui s'applique à toute activité commerciale, prévoit notamment que toute collecte ou utilisation des renseignements personnels doit être autorisée par l'individu à qui ils ont trait, et que ce dernier doit être informé aussi bien de la collecte (et de ce qui est collecté) que de chaque utilisation qui sera faite des renseignements ainsi recueillis.

²³³ Ministère de la justice du Canada, Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (L.C. 2000, ch. 5), Ottawa, Canada, 2011. [En ligne] <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-8.6/index.html> (Consulté le 15 janvier 2011).

²³⁴ Ministère de la justice du Canada, Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (L.C. 2000, ch. 5), Ottawa, Canada, 2011. [En ligne] <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-8.6/index.html> (Consulté le 15 janvier 2011).

²³⁵ CanLII, Loi canadienne sur les paiements (L.R., 1985, ch. C-21), Canada, 2011. [En ligne] <http://www.canlii.org/fr/ca/legis/lois/lrc-1985-c-c-21/derniere/lrc-1985-c-c-21.html> (Consulté le 15 janvier 2011).

compensation et du règlement) du Manuel des règles du Système automatisé de compensation et de règlement (SACR) régissant l'échange d'effets de paiement entre institutions membres de l'ACP, Manuel dont nous avons mentionné l'existence lorsqu'il a été question de paiements électroniques avec des modes de paiement traditionnels. Cette règle, mise en œuvre en mai 2009 :

traite des effets de paiement découlant des opérations individuelles qu'enclenche un payeur, à l'aide d'une application de paiement incorporée dans un dispositif (comme une carte de débit, un porte-clés ou un téléphone cellulaire) à un dispositif PS sans NIP, qui donne lieu à un débit au compte du payeur aux fins de l'exécution du paiement de biens ou de services, ou à un crédit au compte du payeur, dans le cas d'un remboursement ou d'un retour²³⁶.

La règle E4 aborde essentiellement les responsabilités des institutions financières dans leurs relations entre elles lors de ce type de paiement. Les droits des consommateurs sont toutefois abordés dans la partie C de la règle, qui traite des plaintes, notamment lorsqu'un paiement a été enclenché à la suite d'un vol, d'une supercherie, etc. Dans ces cas, la règle stipule :

Responsabilités de l'[Institution Financière] payeuse

22. Les IF payeuses doivent avoir des procédures claires et rapides pour traiter les réclamations des payeurs, et notamment :

- a) des procédures pour faire enquête sur la réclamation; et*
- b) des dispositions pour l'examen des réclamations à un niveau supérieur au sein de l'institution.*

23. Lorsqu'un payeur communique avec son IF payeuse pour faire une réclamation, l'IF payeuse l'informe que :

- a) l'IF payeuse fera enquête sur le ou les effets de paiement PS sans NIP en question;*
- b) la détermination concernant tout remboursement possible dépendra du résultat de l'enquête;*
- c) l'IF payeuse répondra à la réclamation du payeur dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans les dix (10) jours ouvrables; et*
- d) pendant l'enquête, l'IF payeuse pourrait exiger une déclaration ou un affidavit du payeur ou demander de l'information à un autre membre, ce qu [sic] pourrait entraîner la suspension²³⁷.*

Or, au cours des dernières années, le paysage des paiements s'est, comme nous l'avons vu, considérablement transformé pour accueillir de nouveaux modes de paiement et de nouveaux intervenants, qui ne sont pas nécessairement visés par les codes volontaires établis par l'ACP :

[...] plusieurs fournisseurs de services de paiement qui jouent un grand rôle dans les paiements et leurs systèmes, y compris les systèmes fermés de transfert de fonds (p.

²³⁶ Association canadienne des paiements, *Règle E4 Échange d'effets de paiement de débit point de service sans nip aux fins de la compensation et du règlement*, Toronto, Canada, 2010. [En ligne] http://www.cdnpay.ca/imis15/pdf/pdfs_rules/rule_e4_fr.pdf (Consulté le 19 janvier 2010).

²³⁷ Association canadienne des paiements, *Règle E4 Échange d'effets de paiement de débit point de service sans nip aux fins de la compensation et du règlement*, Toronto, Canada, 2010. [En ligne] http://www.cdnpay.ca/imis15/pdf/pdfs_rules/rule_e4_fr.pdf (Consulté le 19 janvier 2010).

ex., Pay Pal, Yahoo), les paiements mobiles Zoompass [...] échappent aux règlements administratifs et aux règles de l'ACP²³⁸.

En effet, les règles de l'Association canadienne des paiements s'appliquent aux membres de l'Association ainsi qu'aux paiements qui sont compensés et réglés par l'ACP, c'est-à-dire les paiements effectués entre les différentes institutions financières. Ainsi, les règles de l'ACP ne peuvent pas s'appliquer aux paiements traités par Pay Pal ou Zoompass, qui ne sont pas membres de l'ACP, car elles ne sont pas des institutions financières, et qui, de surcroît, ne sont pas des paiements entre institutions financières.

Certains des nouveaux modes de paiement que nous avons présentés exigent l'ouverture par les consommateurs d'un compte auprès d'entreprises tierces, qui ne sont pas leur institution financière ; c'est le cas par exemple pour Zoompass et Pay Pal. Ces entreprises n'étant pas des banques, l'argent déposé dans des comptes auprès d'elles ne sera pas assuré par la Société d'assurance dépôt du Canada (SCAD), qui assure jusqu'à concurrence de 100 000 \$ les dépôts dans les institutions financières qui sont membres de la SCAD. Ainsi, si la compagnie devait faire faillite, les consommateurs pourraient perdre les sommes déposés auprès d'elles.

Mise à part une règle de l'ACP sur les paiements sans contact, aucune protection spécifique n'a été mise en place pour encadrer les nouveaux modes de paiement ; certains laissent donc entendre que l'encadrement de ces nouveaux modes de paiement est déficient au Canada. Le Public Interest Advocacy Centre, par exemple, s'inquiète et note :

First, electronic payments are fraught with legal uncertainty in Canada. There are few clear rules in place. What rules we have are often inconsistent: whether a consumer pays through a preauthorized debit on her bank account, through a preauthorized debit on her credit union's credit card, through PIN-based point-of-sale debit, [...] to name only a few possibilities, her rights and liabilities, and other stakeholders', will be quite different. Such an environment is unlikely to foster confidence and investment, especially as many of those rules can be changed privately, with scant consultation if any, by providers or their networks.

In addition, providers often attempt to minimize their legal risk by switching it to other parties, and especially consumers, through contractual terms and conditions. Consumers' legal risk may thereby become excessive, although they will likely be unaware of that fact: unfortunately, they tend to trust that if payment mechanisms are deployed in Canada, they should be reasonably safe and their users should be reasonably protected. Even for providers, however, that strategy remains risky: courts may well conclude that the provisions they have sought to impose on consumers are unfair and unconscionable, and therefore invalid²³⁹.

²³⁸ Mémoire de l'association canadienne des paiements, Des bases solides pour l'économie numérique canadienne, Toronto, Canada, septembre 2010. [En ligne] http://www.cdnpay.ca/imis15/pdf/pdfs_publications/news_release_pstf_submission_fr.pdf (Consulté le 6 janvier 2011).

²³⁹ Public Interest Advocacy Centre, All along the watchtower: seeking the future of Canada's payments system, Ottawa, Canada, 15 septembre 2010. [En ligne] <http://paymentsystemreview.ca/wp-content/uploads/PIAC-Sept15-various.doc> (Consulté le 19 janvier 2011).

Il apparaît ainsi incontournable qu'il faille moderniser les encadrements actuels afin qu'ils encadrent tous les modes de paiement disponibles et à venir. Il apparaît en effet inconcevable qu'un consommateur qui paie par exemple au moyen d'un téléphone portable et qui se voit ensuite facturer les montants de ses achats sur sa facture de téléphonie mobile ne sache pas s'il est protégé ou non. Autre exemple, si un consommateur payait un commerçant par l'entremise de son compte Pay Pal, compte lui-même lié à un compte dans une institution financière, et que le paiement devait passer deux fois, qui serait imputable? À qui devrait se plaindre le consommateur? Pay Pal? Son institution financière? Le commerçant? Aurait-il des recours? Comme aucune législation n'encadre tous les modes de paiement, le fait pour un consommateur de tenter de trouver réponse à ces questions risque de se présenter comme une entreprise herculéenne.

b) L'encadrement à l'étranger

Sans présenter de façon exhaustive l'encadrement des nouveaux modes de paiement qui a été mis en place à l'étranger, nous tenterons ici de dresser un bref aperçu de la situation sous d'autres législations. Quels sont les encadrements en vigueur en France? Dans l'Union Européenne? Aux États-Unis?

La France

En France, depuis 2001, les paiements électroniques sont encadrés par le biais du Code monétaire et financier, un code qui a force de loi, contrairement aux codes de conduites volontaires adoptés par l'ACP. Ce code encadre les modes de paiement, ces derniers étant définis de façon extrêmement large, de façon à ce que l'encadrement soit neutre tant du point de vue technologique que du point de vue des institutions qui sont susceptibles de proposer le mode de paiement : « Sont considérés comme moyens de paiement tous les instruments qui permettent à toute personne de transférer des fonds, quel que soit le support ou le procédé technique utilisé²⁴⁰. »

Des articles du Code s'intéressent spécifiquement aux cartes de paiement, sans distinction entre les cartes de débit ou de crédit. Ce code semble être l'unique législation qui encadre les modes de paiement. Il subit par ailleurs fréquemment des modifications, ce qui lui permet, au besoin, de l'adapter de manière opportune aux nouveaux modes de paiement qui entrent sur le marché.

Concernant le cas particulier de la biométrie, son utilisation est encadrée en France par la Commission nationale informatique et libertés (CNIL). Cette Commission est :

[...] la seule autorité à disposer d'un pouvoir d'autorisation expresse des dispositifs biométriques sur le sol français. Elle a publié début 2008 un document contenant les principaux critères sur lesquels elle se fonde pour autoriser ou refuser le recours à des dispositifs reposant sur la reconnaissance des empreintes digitales avec un stockage sur un terminal de lecture-comparaison ou sur un serveur²⁴¹.

²⁴⁰ Comment ça marche, Code monétaire et financier, France, 2011. [En ligne] <http://droit-finances.commentcamarche.net/legifrance/60-code-monetaire-et-financier> (Consulté le 15 janvier 2011).

²⁴¹ Net-iris, *La biométrie : identification des individus à partir de caractères biologiques*, Clermont-Ferrand, France, 16 mars 2011. [En ligne] <http://www.net-iris.fr/veille-juridique/dossier/19190/la-biometrie-identification-des-individus-a-partir-de-caracteres-biologiques.php#locate> (Consulté le 2 avril 2011).

La CNIL s'est montrée très critique face à l'utilisation des dispositifs biométriques reposant sur la lecture des empreintes digitales, auxquels elle préfère les dispositifs de paiement biométrique qui utilisent le réseau veineux. Aussi, la CNIL n'autorisera l'utilisation de dispositifs biométriques que s'ils offrent certaines garanties aux consommateurs – par exemple : que les données recueillies ne soient pas conservées localement²⁴².

C'est dans cette optique que la CNIL a autorisé en avril 2010 la Banque Accord à tester, pendant 6 mois, un système de paiements avec carte sans contact et authentification biométrique, soit par la lecture du réseau veineux d'un doigt notamment, une biométrie dite « sans trace », que la Commission juge moins problématique, notamment parce que l'empreinte du réseau veineux ne peut, contrairement à l'empreinte digitale, être collectée à l'insu d'une personne²⁴³.

L'Union Européenne

L'Union Européenne a également légiféré en matière de nouveaux modes de paiement et a élaboré des directives qui imposent aux États membres de l'Union Européenne l'adoption et la mise en vigueur de toutes dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires afin de s'y conformer²⁴⁴.

La principale directive qui vise les nouveaux modes de paiement est la Directive sur les services de paiement (PSD):

L'objectif est la mise en place d'un marché européen unique des paiements (rendre les paiements transfrontaliers aussi aisés, efficaces et sûrs que les paiements effectués à l'intérieur d'un État membre). La Directive contient un ensemble complet et détaillé de règles applicables à tous les services de paiement dans l'Union Européenne. Elle vise notamment à renforcer la concurrence en ouvrant les marchés des paiements aux nouveaux venus (entreprises de services de paiements qui ne sont pas des banques). Elle a également pour objet de fournir la base juridique nécessaire à la création d'un espace unique de paiement en euros (SEPA)²⁴⁵.

Cette directive, en vigueur depuis le 1^{er} novembre 2009, vise à s'assurer que les citoyens européens pourront effectuer des paiements dans toute l'Europe avec le même degré de sécurité que celui dont ils disposent dans leur pays d'origine, et ce, en veillant à ce que les règles en matière de paiements électroniques soient les mêmes dans tous les pays membres de l'Union Européenne, auxquels s'ajoutent l'Islande, la Norvège et le Liechtenstein²⁴⁶. Mais l'élément probablement le plus intéressant de la directive est l'étendue des modes de paiement

²⁴² Arnaud Devillard, *Les veines du doigt pour payer avec une carte bancaire*, Paris, France, 2 avril 2010. [En ligne] <http://www.01net.com/editorial/514855/les-veines-du-doigt-pour-payer-avec-une-carte-bancaire/> (Consulté le 4 avril 2011).

²⁴³ CNIL, *Payer avec son doigt, c'est possible !*, Paris, France, 1 avril 2010. [En ligne] <http://www.cnil.fr/la-cnil/actu-cnil/article/article/payer-avec-son-doigt-cest-possible/> (Consulté le 2 avril 2011).

²⁴⁴ Commission Européenne, *Échéancier de transposition des directives*, Bruxelles, Belgique, 21 février 2011. [En ligne] http://ec.europa.eu/eu_law/directives/directives_echeancier_fr.htm (Consulté le 15 mars 2011).

²⁴⁵ La finance pour tous, *La régulation financière dans l'Union Européenne*, Paris, France, 20 janvier 2010. [En ligne] <http://www.lafinancepourtous.com/La-regulation-financiere-dans-l.html> (Consulté le 15 mars 2011).

²⁴⁶ Commission Européenne, *La directive sur les services de paiement ce que cela signifie pour le consommateur*, Bruxelles, Belgique, [date inconnue] [En ligne] http://ec.europa.eu/internal_market/payments/docs/framework/psd_consumers/psd_fr.pdf (Consulté le 15 janvier 2011).

qui sont couverts – elle couvre en effet tout ce qui n'est pas le paiement en espèces ou par chèque :

[La Directive] englobe toutes sortes de paiements électroniques et autres qu'en espèces, depuis les virements jusqu'aux paiements par téléphone mobile ou en ligne, en passant par les prélèvements automatiques, les paiements par carte (y compris par carte de crédit) et les transferts d'argent. Elle ne couvre pas les paiements en espèces et par chèque. Les paiements dans n'importe quelle monnaie européenne (pas seulement l'euro) sont inclus pour autant que les prestataires de services de paiement, tant celui du donneur d'ordre que celui du bénéficiaire, se trouvent dans l'un des 30 pays²⁴⁷.

²⁴⁷ Commission Européenne, *La directive sur les services de paiement ce que cela signifie pour le consommateur*, Bruxelles, Belgique, [date inconnue] [En ligne] http://ec.europa.eu/internal_market/payments/docs/framework/psd_consumers/psd_fr.pdf (Consulté le 15 janvier 2011).

La directive comporte des dispositions relativement :

- À l'information sur les moyens de paiement qui doit être fournies aux consommateurs (informations sur le prestataire, caractéristiques du moyen de paiement, coûts, etc.) ;
- À la rapidité des paiements et le délai dans lequel les consommateurs doivent avoir accès à l'argent ;
- Aux droits au remboursement (prélèvements non autorisés, surfacturation, traitement erroné) ;
- Au renforcement de la concurrence²⁴⁸.

En somme, l'Union Européenne a souhaité mettre en place une directive qui engloberait l'ensemble des questions susceptibles de poser problèmes, et ce, afin d'assurer une protection importante aux consommateurs, et une protection comparable, peu importe, le mode ou l'instrument de paiement adopté.

Les États-Unis

Aux États-Unis, depuis 1978, les législateurs fédéraux ont choisi d'encadrer les paiements électroniques grâce à l'*Electronic Fund Transfer Act (EFTA)*. Marc Lacoursière compare l'encadrement américain et l'encadrement canadien :

Aux États-Unis, le fonctionnement des cartes de paiement est similaire au nôtre, c'est-à-dire que les citoyens peuvent obtenir à la fois des cartes de débit et des cartes de crédit. La réglementation bancaire est toutefois plus favorable que la nôtre à l'égard du titulaire d'une carte de débit. D'une manière générale, le Electronic Fund Transfer Act de 1978 régit les transferts effectués par un terminal électronique, par téléphone ou par ordinateur. [...] Depuis 1979, cette loi est complétée par la réglementation fédérale Regulation E (Electronic Fund Transfer Act), dont l'objet vise l'utilisation des transferts électroniques de fonds qui donnent accès à un compte bancaire²⁴⁹.

La notion de transfert électronique de fonds dans la législation américaine est large et permet d'inclure nombre de nouveaux modes de paiement, n'excluant d'emblée, à l'instar de la directive de l'UE, que le paiement en espèces ou par chèque.

*[...] any transfer of funds, other than a transaction originated by check, draft or similar paper instrument, which is initiated through an electronic terminal, telephonic instrument, or computer or magnetic tape so as to order, instruct or authorize a financial institution to debit or credit an account. Such term includes, but is not limited to, point-of-sale transfers, automated teller machine transactions, direct deposits or withdrawals of funds, and transfers initiated by telephone. [...]*²⁵⁰

²⁴⁸ Commission Européenne, *La directive sur les services de paiement ce que cela signifie pour le consommateur*, Bruxelles, Belgique, [date inconnue] [En ligne] http://ec.europa.eu/internal_market/payments/docs/framework/psd_consumers/psd_fr.pdf (Consulté le 15 janvier 2011).

²⁴⁹ Marc Lacoursière, *Propositions de réforme pour une protection des titulaires de cartes de débit victimes de transferts de fonds non autorisés*, Montréal, Canada, 22 mars 2009. [En ligne] <http://lawjournal.mcgill.ca/documents/Lacoursiere.pdf> (Consulté le 8 janvier 2011).

²⁵⁰ Cornell University Law school, *U.S. code*, New York, États-Unis, [date inconnue]. [En ligne] http://www.law.cornell.edu/uscode/uscode15/uscode15_usc_sec_15_00001693---a000-.html (Consulté le 20 mars 2011).

Ainsi, la définition réfère à des ordres de paiement donnés à des institutions financiers et qui affectent des comptes. Le premier élément n'est pas nécessairement problématique puisque la notion d'institution financière inclus *any other person who, directly or indirectly, holds an account belonging to a customer*²⁵¹. Donc, des entités qui ne sont pas réglementées comme des institutions financières pourraient être visées. Par ailleurs, le fait qu'un ordre de paiement doive porter sur un compte pourrait éventuellement exclure des modes de paiement qui n'affectent aucun compte²⁵² (weXpay par exemple). Parmi les encadrements auxquels veille l'EFTA :

*L'EFTA prescrit notamment les renseignements à transmettre aux consommateurs, les procédures de règlement lorsqu'il y a erreur, les responsabilités financières des consommateurs en cas de perte ou de vol, la sollicitation au chapitre des cartes de débit et la liberté de choix du consommateur quant à l'utilisation des paiements électroniques pour effectuer des transactions électroniques ou pour recevoir un paiement. Par exemple, la loi limite la perte financière des consommateurs en cas de perte ou de vol à 50 \$ lorsque le consommateur en informe son institution financière dans les deux jours ouvrables. Aussi, le consommateur américain a le droit d'obtenir une preuve écrite des transactions qu'il effectue électroniquement à un guichet automatique. Il doit aussi recevoir périodiquement un état de compte sur lequel figure [...] les frais qui lui sont facturés. Il peut aussi demander à une institution financière de corriger une erreur de facturation en respectant certains délais*²⁵³.

Ainsi, la législation fédérale des États-Unis fournit une certaine protection aux consommateurs pour un vaste nombre de modes de paiement ; bien qu'imparfaite elle « constitue du moins une fondation sur laquelle on peut ériger des règles adaptées aussi aux modes de paiement émergents²⁵⁴. » Élément important également, plutôt que d'être d'application volontaire, l'encadrement américain est coercitif. En somme, normalement, les nouveaux modes de paiement ne se trouvent pas, dans ces juridictions, dans un vide législatif comme cela semble être le cas au Canada, où même les modes de paiement plus anciens, tels que les cartes de débit, ne sont pas convenablement encadrés, ce qui serait nuisible pour tous :

*[...] Canada's legal framework for payments, and especially electronic payments, is hopelessly antiquated. Jurisdictions such as the United States, Australia and the European Union are easily a decade ahead of us. By not providing them with a clear and apposite regulatory framework, we do a disservice not only to consumers, but also to providers and the whole economy*²⁵⁵.

²⁵¹ Cornell University Law school, *U.S. code*, New York, États-Unis, [date inconnue]. [En ligne] http://www.law.cornell.edu/uscode/uscode15/usc_sec_15_00001693---a000-.html (Consulté le 20 mars 2011).

²⁵² Jacques St-Amant, *Le cadre juridique des paiements électroniques au Canada: quand Fortune se fait virtuelle*, Option consommateurs, Montréal, Canada, novembre 2002. [En ligne] http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/services_financiers/oc_paiements_electroniques_fr_1102.pdf (Consulté le 10 janvier 2011).

²⁵³ Options consommateurs, *La protection des consommateurs utilisant des cartes de paiement prépayées : Un instrument laissé aux forces du marché*, Option consommateurs, Montréal, Canada, juin 2008. [En ligne] http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/services_financiers/oc_ic_cartes_prepayees_200806.pdf (Consulté le 5 janvier 2011).

²⁵⁴ Jacques St-Amant, *Le cadre juridique des paiements électroniques au Canada: quand Fortune se fait virtuelle*, Option consommateurs, Montréal, Canada, novembre 2002. [En ligne] http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/services_financiers/oc_paiements_electroniques_fr_1102.pdf (Consulté le 10 janvier 2011).

²⁵⁵ PIAC, *All along the watchtower: seeking the future of Canada's payments system*, PIAC, Ottawa, Canada, 15 septembre 2010. [En ligne] www.piac.ca/files/watchtower_final.pdf (Consulté le 5 janvier 2011).

CHAPITRE 4 : LE CANADA EST-IL PRÊT A ACCUEILLIR DE NOUVEAUX MODES DE PAIEMENT?

Unfortunately, Canada [...] is lagging behind many jurisdictions, both in terms of embracing new technologies and of controlling the risks associated therewith.

Public Interest Advocacy Centre (PIAC)
All along the watchtower : seeking the future
of Canada's payments system²⁵⁶

4.1 Analyse comparative des modes de paiement traditionnels et des nouveaux modes de paiement

Parmi l'éventail des nouveaux modes de paiement que nous avons présenté, il appert au final qu'une majorité d'entre eux, bien qu'annoncés ou présentés comme étant de nouveaux modes de paiement, ne sont en réalité que de nouveaux instruments mis à la disposition des consommateurs pour utiliser des modes de paiement traditionnels.

Ainsi, *PayPass* de MasterCard, *Visa payWave*, *Flash Interac* et *Visa Débit* par exemple ne sont pas véritablement de nouveaux modes de paiement : ces cartes permettent d'utiliser plus simplement ou plus rapidement les paiements par carte de crédit ou par carte de débit.

Certains des modes de paiement que nous avons examinés peuvent davantage être qualifiés de nouveaux, à divers degrés. En effet, le paiement par le biais d'une entreprise qui n'est ni institution bancaire ni institution financière représente une réelle nouveauté dans l'univers du paiement, quoique *Pay Pal*, qui fonctionne selon ce principe, existe depuis plusieurs années déjà.

Il n'en demeure pas moins que certaines des technologies utilisées par les nouveaux modes de paiement, si elles proposent des innovations intéressantes et offrent certains avantages aux consommateurs, peuvent soulever, comme nous l'avons vu, des problématiques particulières dont il importe de tenter de veiller à limiter les effets.

Les nouveaux modes de paiement proposent-ils en fait des avantages significatifs par rapport aux paiements traditionnels? Le Canada offre-t-il les encadrements appropriés pour que les consommateurs puissent utiliser ces nouveaux modes de paiement de façon sécuritaire? Le Canada est-il prêt à les accueillir?

²⁵⁶ PIAC, All along the watchtower: seeking the future of Canada's payments system, PIAC, Ottawa, Canada, 15 septembre 2010. [En ligne] www.piac.ca/files/watchtower_final.pdf (Consulté le 5 janvier 2011).

a) Comparaison des avantages et inconvénients des différents modes de paiement

Lorsque nous avons identifié les avantages et inconvénients des différents modes de paiement (traditionnels et nouveaux) nous avons tenté de cerner ces avantages et inconvénients tant pour les consommateurs que pour les commerçants, voire même parfois pour les institutions financières. Nous nous attarderons ici sur les consommateurs, puisque ce sont eux qui nous préoccupent davantage et qui sont les plus susceptibles d'avoir besoin des protections que peut leur offrir un encadrement adéquat.

Actuellement, l'argent comptant reste le seul moyen de paiement qui a cours légal et qui est universellement accepté ; la Loi sur la monnaie confère à l'argent comptant un pouvoir libérateur qui n'est officiellement conféré à aucun autre mode de paiement²⁵⁷. Les commerçants n'ont aucune obligation d'accepter quelque autre mode de paiement. Malgré cela, il appert qu'au Canada les cartes de débit et les cartes de crédit sont largement acceptées; ce n'est pas toujours le cas dans les petits commerces, pour lesquels l'acceptation de tels instruments de paiement pourrait engendrer des coûts supérieurs aux bénéfices qu'il leur serait possible d'en tirer. D'un autre côté, on comprendra que le paiement comptant ne constituera généralement pas le choix du mode de paiement privilégié par celui qui conclut des contrats à distance ou pour le consommateur qui fait des achats d'un montant élevé...

Il en ressort que la monnaie fiduciaire présente des avantages intrinsèques : elle demeure le seul instrument de paiement universellement accepté, essentiellement en raison de son cours légal, mais aussi en raison de l'absence de la nécessité de disposer d'un terminal. Elle peut en outre être utilisée pour des opérations entre particuliers. La monnaie fiduciaire garantit la confidentialité des transactions et offre une totale sécurité en matière de protection de la vie privée. L'utilisation de la monnaie fiduciaire conduit par ailleurs difficilement au surendettement. Enfin, elle peut être un facteur d'intégration sociale. Les instruments de paiement électroniques bénéficient, quant à eux, d'une plus grande facilité d'utilisation. Parallèlement, l'utilisation de ces instruments est plus sécurisante et présente moins de risques de vol, surtout si celui-ci s'accompagne de violence. Les instruments de paiement électroniques laissent des traces qui peuvent servir de preuves en cas de litiges. Pour les commerçants, l'utilisation de ces instruments permet une réconciliation aisée avec la comptabilité²⁵⁸.

Les désavantages que présente l'argent comptant – peu pratique et encombrant lorsque paiements sont importants, possibilité de vol – ont amené les consommateurs à utiliser plus fréquemment d'autres modes de paiement, les cartes de débit et les cartes de crédit, en premier lieu. En effet, la facilité d'utilisation et la possibilité de prévenir les fraudes (tableau 10) sont autant de justifications pour l'utilisation des cartes de paiement en plus ou plutôt que

²⁵⁷ L'article 1564 du Code civil du Québec reprend le même principe, ajoutant quelques effets de paiement « offrant les mêmes garanties au créancier » :

« Le débiteur d'une somme d'argent est libéré par la remise au créancier de la somme nominale prévue, en monnaie ayant cours légal lors du paiement.

Il est aussi libéré par la remise de la somme prévue au moyen d'un mandat postal, d'un chèque fait à l'ordre du créancier et certifié par un établissement financier exerçant son activité au Québec ou d'un autre effet de paiement offrant les mêmes garanties au créancier, ou, encore, si le créancier est en mesure de l'accepter, au moyen d'une carte de crédit ou d'un virement de fonds à un compte que détient le créancier dans un établissement financier. »

²⁵⁸ Guy Quaden, *Coûts, avantages et inconvénients des différents moyens de paiement*, Banque nationale de Belgique, Belgique, décembre 2005. [En ligne] <http://www.nbb.be/doc/ts/Enterprise/PRess/2005/F/cp20051216Fr.pdf> (Consulté le 1er mars 2011).

l'argent comptant. Les programmes de récompenses associés à l'utilisation des cartes de crédit encouragent l'utilisation de ce mode de paiement. Plus le montant des transactions est faible, plus la facilité d'utilisation du moyen de paiement sera invoquée pour justifier le choix dudit moyen (tableau 11).

TABLEAU 10
Pourquoi les consommateurs choisissent un mode de paiement plutôt qu'un autre?²⁵⁹

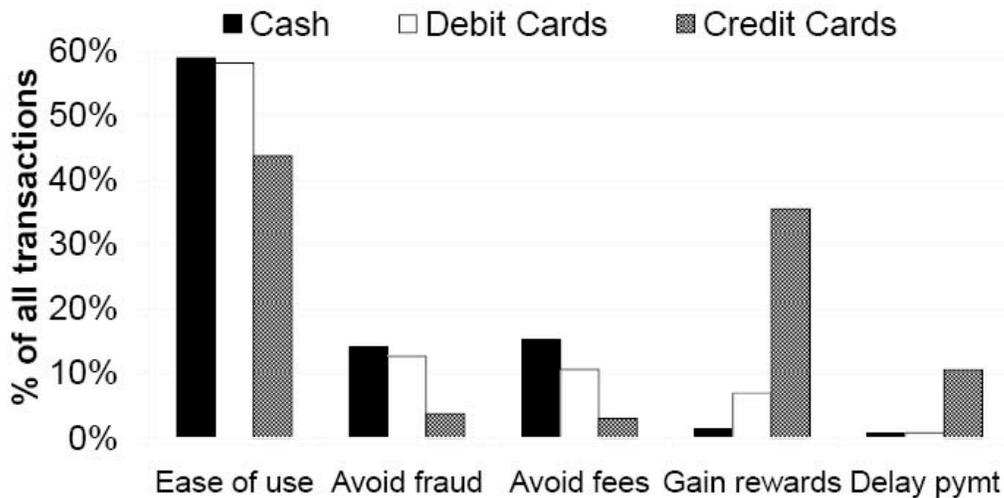
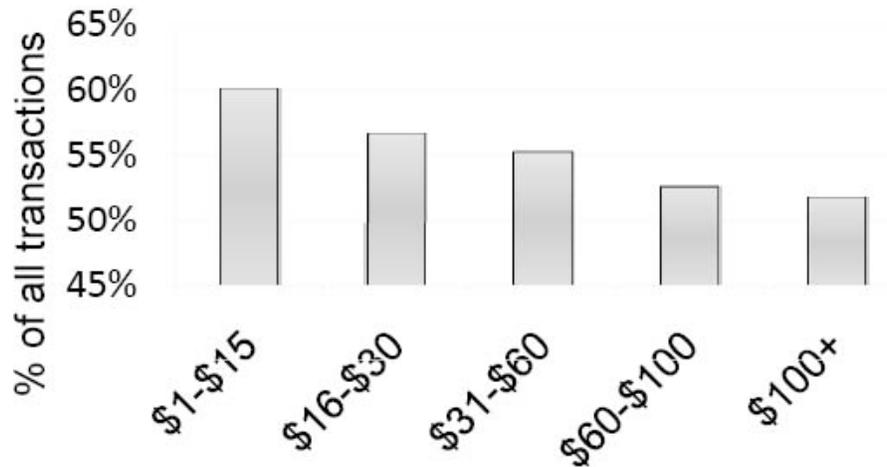


TABLEAU 11
Transaction où la facilité d'utilisation du moyen de paiement est la principale raison invoquée pour utiliser ce paiement²⁶⁰

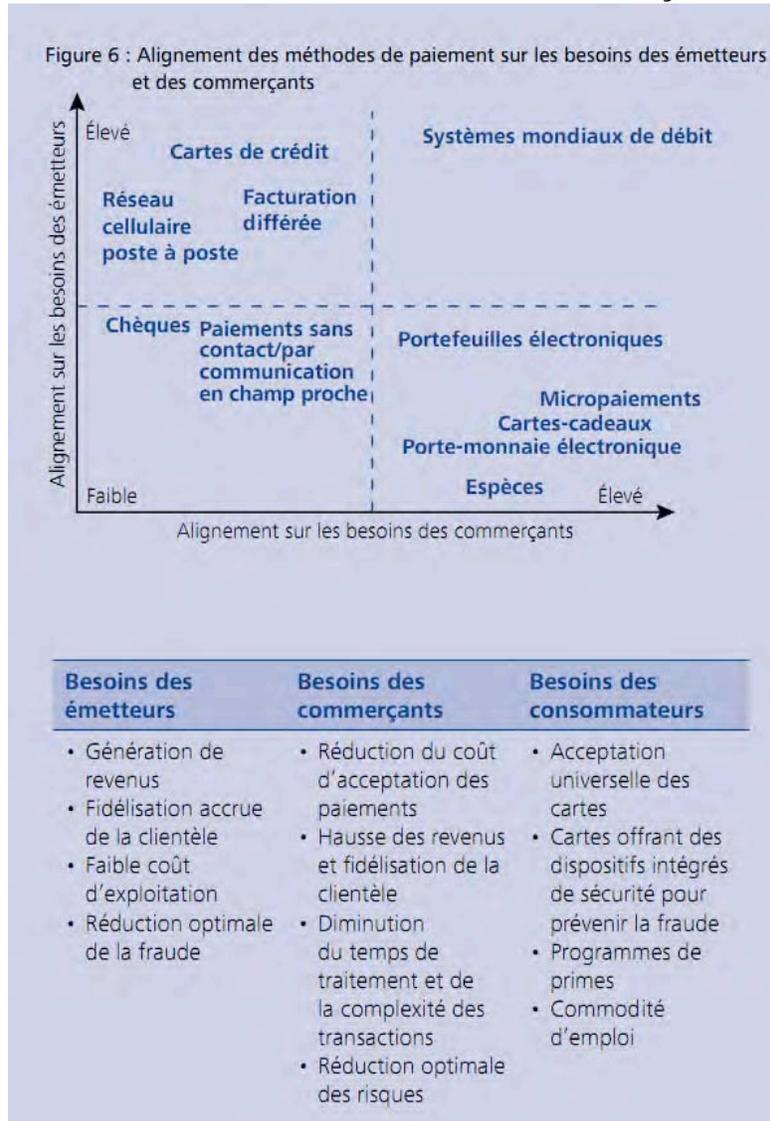


²⁵⁹ Rene Pelegero, Who is driving change in payments?, Banque du Canada, Ottawa, Canada, 17 juin 2010. [En ligne] http://www.cdnpay.ca/conference/pdf/english/driving_change.pdf (Consulté le 30 août 2010).

²⁶⁰ Rene Pelegero, Who is driving change in payments?, Banque du Canada, Ottawa, Canada, 17 juin 2010. [En ligne] http://www.cdnpay.ca/conference/pdf/english/driving_change.pdf (Consulté le 30 août 2010).

Le tableau 12 présente un alignement des méthodes de paiement sur les besoins des émetteurs et des commerçants avant de lister ces mêmes besoins en y ajoutant ceux des consommateurs.

TABLEAU 12
Alignement des méthodes de paiement
sur les besoins des émetteurs et des commerçants²⁶¹



Le tableau montre bien que les différents acteurs ne partagent pas les mêmes besoins, quoique plusieurs de ces besoins soient interreliés. Par exemple, la protection contre la fraude est un besoin reconnu de chaque acteur. Aussi, la fidélisation accrue de la clientèle chère aux émetteurs et aux commerçants est possible lorsque les besoins des consommateurs en termes

²⁶¹ Patricia Daley et al., Nouvelle orientation du secteur des cartes de crédit, Deloitte, Toronto, Canada, 2009. [En ligne] http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Canada/Local%20Content/Articles/Services/Consulting/ca_fr_fsi_credit_card_pov_030810.pdf (Consulté le 6 janvier 2011).

d'acceptation universelle des modes de paiement et de commodité d'emploi sont rencontrés. Aussi, le besoin des commerçants de disposer de modes de paiement qui permettent une diminution du temps de traitement et de la complexité des transactions rencontre le besoin des consommateurs pour des modes de paiement qui offrent une commodité d'emploi. Le graphique indique que le mode de paiement qui rencontrerait le plus les besoins des émetteurs et des commerçants serait un système mondial de débit qui, effectivement, présente des coûts d'acceptation plus faible que l'acceptation de cartes de crédit par exemple et dont le temps de traitement est aussi relativement court. Ce type de système répondrait également à un grand nombre des besoins identifiés chez les consommateurs, soit une acceptation universelle et la commodité d'emploi.

En conclusion, les modes de paiement que privilégiera le consommateur sont ceux qui sont faciles d'utilisation, qui présentent de faibles risques de perte (vol, fraude, erreurs), qui ont un taux d'acceptation très étendu et qui n'entraînent pas de coûts importants ; ces deux derniers éléments se retrouveraient dans un système mondial de débit – mode de paiement qui rencontre par ailleurs le mieux les besoins des émetteurs et des commerçants. Les primes dont il peut bénéficier en utilisant un mode de paiement particulier constituent évidemment un atout.

Sont-ce à ces attentes que répondent les modes de paiement que nous avons étudiés?

Les paiements sans contact

Les modes de paiement sans contact présentent certainement des avantages au plan de la facilité d'utilisation. En effet, quoi de plus simple pour un consommateur que de n'avoir qu'à passer une carte, un téléphone, un porte-clés ou tout autre support devant un terminal pour effectuer un paiement et ce, sans avoir à entrer de NIP ou à signer un reçu.

Lorsque les modes de paiement sans contact font appel en plus à une carte de crédit, le niveau de sécurité pour les consommateurs est important et les coûts directs liés au mode de paiement lui-même sont inexistantes (si l'on fait par ailleurs abstraction des coûts que doivent déboursier les commerçants et qui sont par la suite refilés à l'ensemble des consommateurs, que ceux-ci paient ou non à l'aide d'une carte de crédit, et des coûts liés à l'offre de garantie contre la fraude, qui n'est pas gratuite et qui au final est payée par le consommateur).

Enfin, nous pouvons présumer que des cartes de crédit sans contact pourront offrir des récompenses au même titre que les cartes de crédit traditionnelles. En somme, les modes de paiement sans contact, et plus particulièrement les cartes de crédit sans contact, sont des modes de paiement qui comportent des avantages intéressants pour les consommateurs, qui pourront vouloir disposer de ce type de paiement. Pour ce qui est du taux d'acceptation par les commerçants, il ne reposera vraisemblablement que sur une offre adéquate de terminaux par les acquéreurs.

Les paiements à distance

Les modes de paiement à distance présentent également un certain nombre d'avantages par rapport aux modes de paiement traditionnels, mais ils présentent également des inconvénients. De quel côté penchera la balance, pour le consommateur?

Parmi les principaux avantages identifiés que recherche le consommateur dans son choix d'un mode de paiement (facilité d'utilisation, protection contre la fraude et faibles coûts), il semble qu'aucun des modes de paiement à distance identifié ne les possède tous.

Ainsi, les systèmes de paiements par téléphone mobile (RBC Mobex Paiement mobile, Boku et PaymentPin) offrent l'avantage de permettre le transfert d'argent simplement par l'entremise d'un téléphone ; ils peuvent par contre exiger l'ouverture d'un compte auprès du fournisseur du système de paiements. L'ouverture de compte auprès de fournisseurs qui ne sont pas des institutions financières est peu commode pour les consommateurs et peu sécuritaire puisque, tel que mentionné, l'argent déposé dans de tel compte ne sera pas assuré par la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC).

Certains de ces modes de paiement (tel que Boku) sont dédiés à des achats particuliers, tels que des biens virtuels ; ce manque d'universalité rend ce mode de paiement peu pratique ou attrayant.

Ces modes de paiement peuvent parfois être coûteux, à l'instar de PaymentPin.

Au Canada, les services de téléphones mobiles sont coûteux ; les paiements par l'entremise de tels services sont donc peut-être moins à la portée des consommateurs canadiens.

Le service de paiement Pay Pal répond pour sa part à différents besoins de consommateurs qui effectuent des achats sur Internet. Le système est relativement simple, bien qu'il exige que le consommateur ouvre un compte afin de créer son portefeuille électronique. Ce mode de paiement ne comporte pas de coût pour le consommateur, son utilisation est relativement facile ; ce mode de paiement permet de transiger en ligne sans avoir à dévoiler quelque information bancaire au commerçant (autre Pay Pal). Pay Pal offre de plus une politique de Responsabilité zéro.

Les coûts associés aux services Zoompass et la rapidité parfois relative du service, les transferts de fonds pouvant prendre quelques jours, sont autant d'éléments qui vont à l'encontre des avantages que recherchent les consommateurs dans leur choix d'un mode de paiement.

Le système weXpay n'est pas disponible pour le moment au Canada. S'il le devient, il pourra répondre à différents besoins : nous pensons notamment aux consommateurs qui ne sont pas bancarisés, qui ne disposent pas de carte de crédit, mais qui souhaiteraient faire des achats sur Internet par exemple. Le système est simple, sécuritaire et pratique – les coûts liés à l'utilisation de ce système risquent toutefois d'en refroidir plus d'un.

L'ensemble des modes de paiement à distance mentionnés présente des lacunes au plan de l'universalité. En effet, mis à part peut-être Pay Pal, qui connaît maintenant un succès certain, les nouveaux modes de paiement mentionnés ne sont actuellement acceptés que par quelques commerçants. Ainsi, est-il réellement pratique d'utiliser le système weXpay par exemple si uniquement quelques commerçants l'acceptent?

La Carte Visa Débit

Mis à part le fait que la carte Visa Débit est offerte en partenariat (institution financière et Visa) et que les frais que doivent payer les commerçants qui acceptent cette carte ne sont pas les mêmes que lors de l'acceptation d'une carte de débit traditionnelle, cette carte n'est pas réellement un nouveau mode de paiement ; elle offre par contre aux consommateurs une protection supplémentaire contre la fraude, la politique de Responsabilité Zéro que l'entreprise applique à ses cartes de crédit.

Square

Le système de paiements Square, soit un terminal portable branché sur un téléphone, représente une innovation intéressante ; pour le consommateur, il s'agit par contre simplement de paiement par carte de crédit. L'avantage qu'il pourra représenter tient à une acceptation plus universelle de la carte de crédit, et ce, même entre individus et non seulement entre un consommateur et un commerçant. Il n'en demeure pas moins qu'il s'agit essentiellement d'un outil qui permet d'accepter un mode de paiement plutôt qu'un mode de paiement en soi.

Biométrie

Le paiement biométrique est indéniablement avantageux sur le plan de la facilité d'emploi ; les systèmes sont encore trop peu développés pour savoir précisément quels en seront les coûts.

Concernant la sécurité, nous avons vu que les paiements où la biométrie n'est utilisée qu'afin d'identifier un consommateur plutôt que pour authentifier un paiement seraient préférables. En effet, dans le cas où la biométrie n'est utilisée qu'à des fins d'identification, le risque n'est plus lié à la biométrie mais au mode de paiement utilisé - la biométrie pourrait par exemple offrir une sécurité additionnelle au paiement par débit. Au contraire, lorsque la biométrie est utilisée afin d'authentifier le paiement d'un consommateur qui aura préalablement donné des caractéristiques biométriques à son institution financière ou à une compagnie tierce, les risques sont plus élevés – et ce, plus encore lorsque la caractéristique biométrique utilisée est l'empreinte digitale. En effet, il serait possible de cloner des empreintes digitales et donc, des modes de paiement biométriques qui n'exigent que la prise d'une empreinte digitale pourraient s'avérer peu sécuritaires.

b) Comparaison des encadrements législatifs des différents modes de paiement

L'Association des banquiers canadiens signale :

Un vaste ensemble de lois et de règlements imposent aux institutions financières réglementées de divulguer aux clients l'information au sujet des caractéristiques du produit, des coûts, des moyens de recours ainsi qu'au sujet des droits et des obligations de l'utilisateur. Dans le cas des banques, la conformité à ces lois et règlements est surveillée au niveau fédéral par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Par contre, les autres fournisseurs de services de paiements sont assujettis à une surveillance moins rigoureuse et leur relation avec leurs clients est beaucoup plus restreinte. Ainsi, il se peut que les clients ne comprennent pas pleinement leurs droits, leurs obligations et les risques associés à l'utilisation de certains services de paiements²⁶².

En l'absence de lois ou de règlements adaptés aux nouveaux modes de paiement, la protection qu'auront les consommateurs semble défailante. Au plan législatif, il semblerait donc que le Canada n'est actuellement pas prêt à accueillir de nouveaux modes de paiement. En effet, si

²⁶² Association des banquiers canadiens, Mémoire présenté au Groupe de travail sur l'examen du système de paiement, Toronto, Canada, 15 septembre 2010. [En ligne] http://www.cba.ca/contents/files/submissions/sub_20100915_payments_fr.pdf (Consulté le 5 avril 2011).

d'autres pays ont adopté des législations pour encadrer aussi uniformément que possible les modes de paiement, ou du moins les modes de paiement électroniques, il n'existe présentement rien de tel au Canada qui permettrait aux consommateurs d'avoir une protection égale sans égard au mode de paiement qu'ils choisissent. Nous ne pouvons à cet effet qu'abonder dans le sens de Consumers Union et exiger pour le Canada la même protection que celle qu'ils réclament de leur côté de la frontière :

Consumers should not be expected to figure out what protections apply to each competing new payments venture, said Jun. Regardless of the technology or business organization involved, the same high level of consumer protections should be guaranteed by law and contract for any payment service. Now that mobile payment ventures are emerging in the U.S., it's time to harmonize and extend consumer protections for all payment services²⁶³.

En somme, lorsque les nouveaux modes de paiement ne sont finalement que de nouvelles façons d'utiliser les modes de paiement traditionnels, les encadrements existants pourront sembler suffisants, notamment lorsqu'il s'agit de paiements qui font appel à une carte de crédit, puisque celles-ci sont encadrées par la loi et non par de simples codes de conduite volontaires. Il n'en demeure pas moins que si ces nouveaux instruments ajoutent au risque inhérent au mode de paiement qu'ils permettent des risques qui sont spécifiques à l'usage de l'instrument lui-même, le consommateur canadien est en droit de s'attendre à être protégé aussi contre ces risques nouveaux.

Si la nouvelle façon d'utiliser un mode de paiement traditionnel implique une technologie sensible (utilisation de la biométrie par exemple), cette nouvelle utilisation d'un mode de paiement pourra exiger un encadrement spécifique. Nous faisons par exemple allusion aux lois sur la protection des renseignements personnels; si elles doivent bien sûr être strictement appliquées pour tous les modes de paiement, une vigilance plus grande encore pourra être nécessaire pour tout mode de paiement qui implique la communication de renseignements sensibles. Les renseignements qui sont accessibles à partir des empreintes digitales sont particulièrement sensibles – la collecte et l'utilisation des renseignements accessibles par ce biais devront être encadrés de façon extrêmement sévère. Les consommateurs devront être avisés de façon très explicite de la collecte et de l'utilisation qui peuvent être faites des différents renseignements accessibles par ce biais. Le stockage de ces renseignements par des institutions financières ou autres entreprises présentera lui aussi un risque particulier qui devra être très sérieusement circonscrit.

La protection des renseignements personnels représente une inquiétude importante pour les consommateurs, comme le soulignait notamment L'ACP :

Les considérations de protection des renseignements personnels et de sécurité revêtent une importance primordiale pour les paiements aujourd'hui, et peut-être encore plus dans un avenir de plus en plus numérique. Bien que l'on accepte un certain degré de risque dans le système de paiement, l'émergence de nouvelles méthodes et de nouveaux circuits de paiements électroniques a des incidences réelles et perçues pour la confidentialité, la fraude et l'utilisation abusive des renseignements personnels²⁶⁴.

²⁶³ Consumer Union, Mobile payment could leave consumers at risk, New York, États-Unis, 24 août 2010. [En ligne] http://www.consumersunion.org/pub/core_financial_services/016790.html (Consulté le 25 août 2010).

²⁶⁴ Mémoire de l'association canadienne des paiements, Des bases solides pour l'économie numérique canadienne, Toronto, Canada, septembre 2010. En ligne.

Lorsqu'il s'agit de véritables nouveaux modes de paiement, il semble malheureusement que le Canada traine de la patte au plan des encadrements et qu'il ne soit pas prêt à les accueillir en offrant aux Canadiens un encadrement suffisant et clair.

As for consumers who are victims of inappropriate practices, they do not know whether to go to their provincial protection regulator, to the Financial Consumer Agency of Canada or elsewhere, because no one apparently has clear jurisdiction or the extensive know-how required to understand our payments system and propose solutions²⁶⁵.

4.2 Synthèse

Le tableau 13 présente une synthèse des différents modes de paiement présentés dans notre étude ; description, principaux avantages et inconvénients pour les consommateurs, encadrements.

http://www.cdnpay.ca/imis15/pdf/pdfs_publications/news_release_pstf_submission_fr.pdf (Consulté le 6 janvier 2011).

²⁶⁵ PIAC, All along the watchtower: seeking the future of Canada's payments system, PIAC, Ottawa, Canada, 15 septembre 2010. [En ligne] www.piac.ca/files/watchtower_final.pdf (Consulté le 5 janvier 2011).

TABLEAU 13
Synthèse des principaux avantages et inconvénients de différents modes de paiement
pour les consommateurs et de leurs encadrements spécifiques²⁶⁶

A - Paiements traditionnels					
Mode de paiement	Description	Avantages	Inconvénients	Encadrement	Nouveau mode de paiement?
Argent comptant	Espèces qui permettent un paiement immédiat	Pratique (Large acceptation) Rapide, Simple, Anonyme, Peu coûteux, Permet des paiements entre 2 personnes	Peu sécuritaire (Possibilité de vol ou de perte) Encombrant	Loi sur la monnaie Loi sur la Banque du Canada	X
Chèque	Mode de paiement scriptural qui permet le transfert d'argent d'un compte bancaire à un autre	Simple Permet des paiements entre 2 personnes	Peu pratique (acceptation faible) Peu sécuritaire (Possibilités de fraude) Peu rapide (Délais pour que le paiement soit effectué)	Loi sur les lettres de change	X
Carte de débit	Carte de paiement qui permet l'accès direct à son compte bancaire	Pratique (Large acceptation) Rapide Simple Peu coûteux	Peu sécuritaire (Possibilités de fraude)	Loi sur les banques Règle E1 Code de pratique canadien des services de cartes de débit Code de conduite destinée à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit Contrat d'utilisation	X
Carte de crédit	Carte de paiement qui permet l'achat à crédit	Pratique (Large acceptation) Rapide Simple Peu coûteux (Sans frais si le solde est payé en entier chaque mois) Sécuritaire Permet la construction d'un bon historique de crédit	Coûts peuvent être élevés (Taux intérêt élevé si le solde n'est pas payé en entier) Incitation à l'endettement	Règlement sur les pratiques commerciales en matière de crédit Règlement sur le coût d'emprunt Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de crédit et de débit Convention de carte de crédit	X

Légende : **X** = Non **✓** = Oui **?** = Information inconnue

²⁶⁶ Les recours disponibles en vertu du droit commun ne sont pas mentionnés.

B - Paiements sans contacts					
Mode de paiement	Description	Avantages	Inconvénients	Encadrement	Nouveau mode de paiement?
PayPass	Carte de crédit sans contact	Idem carte de crédit + plus grande facilité de paiement (rapidité accrue)	Idem carte de crédit	Idem carte de crédit + Règle E5	X
Visa payWave	Carte de crédit sans contact	Idem carte de crédit + plus grande facilité de paiement (rapidité accrue)	Idem carte de crédit	Idem carte de crédit + Règle E5	X
Flash Interac	Carte de débit sans contact	Idem carte de débit + plus grande facilité de paiement (rapidité accrue)	Idem carte de débit	Idem carte de débit + Règle E5	X
Zoompass Tag	Collant à appliquer sur un téléphone mobile afin d'effectuer un paiement sans contact	Rapide Simple Mesures de blocage du téléphone pour éviter les fraudes	Peu sécuritaire (Risque de fraude en cas de lecture de données par d'autres téléphones, Risque en cas de vol ou de perte du téléphone, Risque de perte en cas de faillite de Zoompass) Peu pratique (acceptation peu répandue)	Pas clair ; pourrait être celui des cartes de crédit ou de débit dépendamment si les fonds Zoompass sont conservés dans un compte lié au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur	X

Légende : **X** = Non **✓** = Oui **?** = Information inconnue

C - Paiements à distance					
Mode de paiement	Description	Avantages	Inconvénients	Encadrement	Nouveau mode de paiement?
RBC mobex Paiement mobile	Transfert de fonds entre personnes au moyen d'un SMS	Rapide (lorsque tous les utilisateurs sont inscrits au service) Permet des paiements entre 2 personnes	Peu pratique (ouverture de compte obligatoire) Peu sécuritaire (Risques pour la sécurité peu connus, Risque en cas de vol ou de perte du téléphone) Coûts inconnus	Aucun encadrement particulier	✓
Boku	Transfert de fonds au moyen de SMS	Rapide Simple Pas nécessaire de disposer d'un compte bancaire ou d'une carte de crédit	Idem que pour RBC Mobex Paiement mobile + Peu pratique (peu de commerçants acceptent ce mode de paiement)	Aucun encadrement particulier	✓
PaymentPin	Transfert de fonds au moyen d'un téléphone mobile ou d'un téléphone résidentiel	Pratique (Pas nécessaire de disposer d'un compte bancaire ou d'une carte de crédit) Rapide	Idem que pour Boku + Coûts importants Peu sécuritaire (quiconque dispose de l'accès au téléphone mobile ou fixe d'un consommateur pourra l'utiliser pour effectuer des achats)	Aucun encadrement particulier	✓
Pay Pal	Système de paiements en ligne	Pratique (large acceptation par les commerçants en ligne) Rapide Faible coût (sans frais) Sécuritaire (technologie anti-fraude + responsabilité zéro) Possibilité de transfert entre particuliers	Simplicité relative (nécessité d'ouvrir d'abord un compte) Peu sécuritaire (Possibilités de fraude telles que phishing) Nécessité d'ouvrir un compte auprès de Pay Pal Sécurité relative (Risque de perte en cas de faillite de Pay Pal)	Aucun encadrement particulier	✓
Zoompass	Envoi d'argent entre personnes au moyen d'un téléphone mobile	Sécuritaire (garantie de remboursement en cas de fraude) Permet des paiements entre 2 personnes	Rapidité relative Des coûts peuvent être associés à différents services offerts Sécurité relative (Risque de perte en cas de faillite de Zoompass)	Aucun encadrement particulier	✓
weXpay	Système de paiements pour effectuer des achats en ligne en argent en ligne	Simple Anonyme Sécuritaire (risque de fraude réduit)	Peu pratique (peu accepté) Rapidité relative (le consommateur doit se procurer le code auprès d'un marchand ou par Internet) Coûts élevés Risque de perte d'argent si un consommateur égare son numéro ou dépasse le délai d'utilisation	Non disponible au Canada	✓

Légende : **X** = Non **✓** = Oui **?** = Information inconnue

D - Paiements sans contacts					
Mode de paiement	Description	Avantages	Inconvénients	Encadrement	Nouveau mode de paiement?
Visa Débit	Carte de débit émise par Visa	Idem carte de débit + politique de Responsabilité zéro	Idem carte de débit	Même encadrement que pour les cartes de débit	X
Square	Dispositif permettant de transformer son téléphone mobile en terminal de paiement mobile	Idem carte de crédit + Possibilité de payer par cartes de crédit dans plus d'endroits	Idem carte de crédit	Même encadrement que pour les cartes de crédit	X
Paiement biométrique	Paiement possible grâce à la lecture d'une empreinte digitale	Rapide Simple Sécuritaire	Peu pratique (peu accepté) Risque d'encourager la consommation en donnant notamment un aspect ludique à l'acte de dépenser	L'encadrement dépendra du système mis en place par exemple un système lié à un compte bancaire ou à une carte de crédit	?

Légende : **X** = Non **✓** = Oui **?** = Information inconnue

CONCLUSIONS

Les consommateurs adopteront une nouvelle technologie ou un nouveau service de paiement lorsque [...] ceux-ci apporteront un avantage évident par rapport aux alternatives actuelles et [...] qu'ils pourront s'y fier grâce à une bonne compréhension des risques encourus.

Consultative Group to Assist the Poor

Nouveaux moyens de paiement : succès et échecs du « tout électronique » dans les pays développés²⁶⁷

Notre recherche avait pour but d'analyser le marché des nouveaux modes de paiement afin notamment de cerner l'éventail de ces nouveaux modes de paiement, leur fonctionnement, d'en évaluer les avantages et inconvénients et de mesurer si l'encadrement dont ils font ou feraient l'objet suffit à assurer la protection adéquate des consommateurs qui seraient attirés par ces produits.

Le survol de la législation canadienne nous amène à constater qu'aucun cadre n'a été mis en place pour contrôler de manière spécifique l'arrivée sur le marché et l'implantation de nouveaux modes de paiement. Si certains des nouveaux modes de paiement identifiés font en fait appel à des modes de paiement traditionnels auxquels sont greffées de nouvelles technologies et que, dans ces cas, les encadrements en vigueur pour les modes de paiement traditionnels s'appliquent également, les risques spécifiques que pourrait représenter la nouvelle technologie ne font pour leur part l'objet d'aucun contrôle ou d'aucune surveillance. Or, nous avons déjà vu que certains modes de paiement traditionnels (les cartes de débit notamment) ne sont déjà pas convenablement encadrés. Lorsque les modes de paiement sont réellement nouveaux, les encadrements ne sont pas clairs, voire inexistant.

Il semblerait par ailleurs que les Canadiens ne souhaitent pas nécessairement voir arriver sur le marché de nouveaux modes de paiement.

L'ABC a mené une enquête destinée à évaluer l'utilisation du système de paiements par les Canadiens et l'attitude de ces derniers face au système de paiements. Les résultats étaient révélateurs. La grande majorité des Canadiens (91 %) pensent qu'ils disposent d'un choix suffisant en termes de moyens de paiements, et un peu plus de la moitié (53 %) pense qu'il y a un grand ou un immense choix de moyens. Ce pourcentage est inversement proportionnel à l'âge des répondants. Ces résultats sont conformes à l'évolution du système de paiements : de nouvelles technologies apparaissent pour servir l'économie sur Internet et les premiers adeptes de ces technologies sont les principaux participants à cette économie, soit les jeunes²⁶⁸.

²⁶⁷ Ignacio Mas et Sarah Rotman, Nouveaux moyens de paiement : succès et échecs du « tout électronique » dans les pays développés, CGAP, Washington, États-Unis, décembre 2008. [En ligne] www.cgap.org/gm/document-1.9.43798/FN51_FR.pdf (Consulté le 3 mars 2011).

²⁶⁸ Association des banquiers canadiens, Mémoire présenté au Groupe de travail sur l'examen du système de paiement, Ottawa, Canada, 15 septembre 2010. [En ligne] http://www.cba.ca/fr/component/content/publication/67-submission-reports-and-letters#y_2010 (Consulté le 3 octobre 2010).

Les niches que peuvent occuper certains de ces nouveaux modes de paiement pourraient toutefois les rendre presque incontournables ; on pensera par exemple à *Pay Pal*, dont la popularité ne se dément pas.

En somme, certains nouveaux modes de paiement (nous excluons ici les modes de paiement qui ne sont pas réellement nouveaux puisqu'ils ne font qu'améliorer ou proposer une nouvelle façon d'utiliser les modes de paiement traditionnels) semblent plus prometteurs du fait des avantages qu'ils offrent aux consommateurs : RBC Mobex Paiement mobile et Pay Pal, par exemple.

Une majorité de Canadiens considèrent quand même qu'ils disposent de suffisamment de choix en matière de modes de paiement ; magasineront-ils différemment dans quelques années? Souhaiteront-ils disposer d'un plus vaste choix de modes de paiement mieux adaptés à leurs nouvelles habitudes d'achat? Ne serait-il pas alors pertinent d'envisager dès maintenant un encadrement type, technologiquement neutre, qui baliserait l'ensemble des modes de paiement existants et à venir?

Ne pourrait-on pas même aller plus loin et suggérer, sur la base des études qui ont recherché la coïncidence entre les besoins des émetteurs et ceux des commerçants, qui, sur plusieurs points, recoupent ceux des consommateurs, qu'un système mondial de débit, bien conçu et adéquatement encadré, pourrait remplir à lui seul, avantageusement, l'ensemble des fonctions indispensables et souhaitées que tous attendent d'un mode de paiement?

TNS Retail Forward, une entreprise de consultation spécialisée dans le commerce de détail, a mené une étude sur le sujet auprès de 4600 personnes dans 8 pays : Canada, Chine, France, Allemagne, Japon, Espagne, Royaume-Uni et États-Unis. Selon le sondage, l'innovation favorite des répondants s'est révélée être le paiement biométrique – les Canadiens, pour leur part, qui déclaraient ailleurs estimer disposer d'assez de modes de paiement, ont plutôt voté pour... les cabines d'essayage interactives :

À l'échelle mondiale, 60 % des consommateurs s'attendent à ce que les paiements biométriques (au moyen de l'empreinte digitale) soient largement répandus.

D'autres innovations, parmi les 12 présentées aux répondants du sondage, ont obtenu de meilleurs résultats [...].

Par contre, la biométrie a été jugée comme étant la technologie «la plus intéressante» de toutes. Quelque 40 % des gens ont donné une excellente cote à cette innovation (8/10 ou plus). De leur côté, les Canadiens ont préféré les cabines d'essayage interactives, reléguant la biométrie au deuxième rang.

Le magasinage avec le téléphone cellulaire, les vendeurs sous forme d'hologrammes et les sites de réseautage dédiés aux achats ont reçu, globalement, les pires notes.

Encore des réticences

Même si les consommateurs prévoient l'arrivée massive de technologies dans les magasins, il ne faut pas croire qu'ils sont prêts à les utiliser.

Alors que l'idée des paiements biométriques en séduit plusieurs, seulement 26 % des sondés ont affirmé qu'ils utiliseraient cette technologie. Parler à un vendeur sous forme d'hologramme? À peine 10 % des gens ont envie d'essayer.

En général, ce sont les Chinois et les Espagnols qui sont le plus enclins à mettre à l'essai ces nouvelles technologies censées faciliter les achats²⁶⁹.

Ainsi, il semble que les Canadiens ne seront pas les premiers à vouloir valider leurs achats au moyen de leur empreinte digitale, par exemple. Il reste que certains des nouveaux modes de paiement que nous avons examinés pourraient, sur la base des avantages annoncés, intéresser certains consommateurs, ne serait-ce que par l'attrait de la nouveauté. Comme nous l'avons vu plus tôt, les jeunes sont particulièrement attirés par ces nouveautés en matière de paiement ; le fait que les plus grands utilisateurs fassent partie des groupes de consommateurs les plus vulnérables est certes un motif supplémentaire pour envisager dès maintenant un encadrement adéquat.

À l'heure actuelle, les associations d'émetteurs de cartes de crédit souscrivent volontairement à un régime de responsabilité zéro en cas de perte, tandis que l'utilisation des cartes de débit est régie par un code volontaire, le Code de pratique canadien des services de cartes de débit, qui a reçu l'aval des associations sectorielles intéressées et de leurs membres. Puisque les Canadiens effectuent de plus en plus d'opérations électroniques diverses, les associations de consommateurs et d'autres groupes estiment qu'il y a peut-être lieu de préciser les responsabilités des parties en cas de perte financière, de manière à protéger les consommateurs²⁷⁰.

S'il convient effectivement de veiller à encadrer efficacement les modes de paiement traditionnels, pourquoi ne pas profiter de l'occasion, comme l'a fait l'Union Européenne pour élargir cet encadrement afin de s'assurer que les nouveaux modes de paiement qui se développent soient également convenablement encadrés?

D'une part, on pourra vouloir éviter d'établir entre modes de paiement des distinctions qui pourraient fausser le marché. D'autre part, on doit peut-être admettre des différences entre accès à l'épargne et accès au crédit, entre mécanismes électroniques d'accès à des formes conventionnelles de paiement (comme la carte de débit) et modes plus purement électroniques de paiement (comme certaines cartes à puce). Il nous paraît cependant préférable d'harmoniser dans toute la mesure du possible les règles relatives à la fonction «paiement» de tous ces instruments²⁷¹.

²⁶⁹ Marie-Ève Fournier, De quelle façon allons-nous magasiner en 2015?, Journal de Montréal, Montréal, Canada, 16 décembre 2010. [En ligne] <http://argent.canoe.ca/lca/infos/quebec/archives/2008/07/20080707-211858.html> (Consulté le 16 décembre 2010)

²⁷⁰ Ministère des Finances du Canada, Un cadre législatif efficace et efficient pour le secteur canadien des services financiers, Ottawa, Canada, 1^{er} janvier 2000. [En ligne] <http://www.fin.gc.ca/budget05/bp/bpa6-fra.asp> (Consulté le 4 janvier 2011).

²⁷¹ Jacques St-Amant, Le cadre juridique des paiements électroniques au Canada: quand Fortune se fait virtuelle, Option consommateurs, Montréal, Canada, novembre 2002. [En ligne] http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/services_financiers/oc_paiements_electroniques_fr_1102.pdf (Consulté le 10 janvier 2011).

Une association de consommateurs américaine est du même avis et indique :

But while mobile payment technologies may offer a convenient new way to pay for goods and services, consumers could be at risk of losing money when mistakes are made by merchants and processors or as a result of fraud, according to Consumers Union, the nonprofit publisher of Consumer Reports.

"As mobile payments systems come to the U.S., product providers and regulators need to make sure that they are at least as safe for consumers to use as traditional credit card and debit card payments," said Michelle Jun, staff attorney for Consumers Union. "It is critical that mobile payment systems are covered by strong rules to protect consumers from losing money because of fraud, processor error or a dispute with a retailer."

Federal law protects consumers in the event that their credit card or debit card is lost, stolen or misused. But current protections are badly fragmented and don't apply to all new types of payments²⁷².

Les travaux souhaités d'harmonisation et de modernisation des encadrements des modes de paiement (traditionnels et nouveaux) ont débuté. En effet, le mandat du Groupe de travail sur l'examen du système de paiement est large, mais comprend notamment ces éléments :

Compte tenu de l'importance d'assurer la sécurité et l'efficacité du système de paiements et de la nécessité de veiller à ce que le cadre appuyant ce système demeure efficace en raison des nouveaux participants et des innovations, le gouvernement met sur pied le présent Groupe de travail qu'il charge d'examiner le système de paiements.

Plus précisément, le Groupe de travail est chargé de ce qui suit :

- *établir des objectifs de la politique publique à atteindre dans le cadre du fonctionnement et de la réglementation du système de paiements;*
- *établir et évaluer les structures réglementaires et institutionnelles qui conviennent le mieux pour atteindre ces objectifs de la politique publique;*
- *évaluer la sécurité et la solidité du système canadien de paiements et soumettre un rapport à ce sujet;*
[...]
- *déterminer si les consommateurs et les marchands sont bien servis par le système national de paiements et soumettre un rapport à ce sujet²⁷³.*

Au moment de rédiger ces lignes, il nous est impossible de savoir ce que seront les conclusions et jusqu'où iront les recommandations du Groupe de travail ; nous ne pouvons qu'espérer que les recommandations iront au-delà des questions liées à l'encadrement des modes de paiement traditionnels et surtout, qu'elles ne privilégieront pas uniquement les codes de pratique volontaires, qui n'offrent que peu de recours aux consommateurs qui se sentent lésés, puisque rien n'oblige les émetteurs, entreprises ou autres à les respecter. Le Groupe de travail doit remettre son rapport final d'ici la fin de l'année 2011²⁷⁴.

²⁷² Consumer Union, Mobile payment could leave consumers at risk, New York, États-Unis, 24 août 2010. [En ligne] http://www.consumersunion.org/pub/core_financial_services/016790.html (Consulté le 25 août 2010).

²⁷³ Groupe de travail sur l'examen du système de paiement, mandat, Ottawa, Canada, 2010. [En ligne] <http://paymentsystemreview.ca/index.php/a-propos/mandat/?lang=fr> (Consulté le 20 mars 2011).

²⁷⁴ Au moment de rédiger ces lignes, le Groupe de travail indique toujours sur son site internet qu' : « Il est encore trop tôt pour prévoir quelles seront les recommandations finales. » Groupe de travail sur l'examen du système de paiement. Apprendre. [En ligne] <http://paymentsystemreview.ca/index.php/apprendre/faq/?lang=fr#a60>

RECOMMANDATIONS

- Attendu que les nouveaux modes de paiement se multiplient;
 - Attendu que les nouveaux modes de paiement ne sont souvent que de nouvelles façons d'utiliser les modes traditionnels ou de nouveaux instruments pour ce faire;
 - Attendu que les nouveaux modes ou instruments de paiement souffrent d'une absence quasi totale d'encadrement;
 - Attendu que les nouveaux modes ou instruments peuvent présenter des risques différents et/ou additionnels;
 - Attendu que les différents modes ou instruments de paiement n'offrent pas tous aux consommateurs des protections égales et adéquates;
 - Attendu que l'encadrement réglementaire des modes de paiement traditionnels présente d'ores et déjà certaines lacunes;
 - Attendu le manque d'uniformité qui existe dans l'encadrement des différents modes de paiement;
 - Attendu que les consommateurs devraient jouir de protections adéquates et équivalentes, peu importe le mode de paiement qu'ils choisissent ou qui leur est proposé;
 - Attendu les problèmes qu'il peut y avoir pour le consommateur de distinguer de quelles protections il bénéficiera en fonction des différents modes de paiement ou d'évaluer les risques qu'ils sont susceptibles de représenter;
 - Attendu que des juridictions étrangères ont convenu d'adopter des modèles d'encadrement susceptibles de pallier ces problèmes;
 - Attendu qu'il importe que le gouvernement canadien veille à assurer aux consommateurs des garanties adéquates et égales peu importe le mode de paiement qu'il utilise;
 - Attendu que ces approches réglementaires étrangères, qui encadrent de façon uniforme l'ensemble des modes de paiement, peu importe les technologies ou les instruments sur lesquels ils reposent ou qu'ils utilisent, pourraient servir de modèle à une approche canadienne;
1. L'Union des consommateurs recommande qu'une réglementation-cadre soit mise en place par le gouvernement fédéral afin d'encadrer les différents modes de paiement;
 2. L'Union des consommateurs recommande que cette réglementation-cadre soit technologiquement neutre;
 3. L'Union des consommateurs recommande que les gouvernements provinciaux accordent aux consommateurs, dans les réglementations qui relèvent de leurs champs de compétence, une protection adéquate et égale, peu importe le mode de paiement qu'ils utilisent;
- Attendu que les codes de pratiques élaborés en vue d'encadrer les modes de paiement sont d'application volontaire;
 - Attendu que les différents acteurs ne respectent pas tous au même degré ou avec la même diligence ces codes de pratiques;
 - Attendu que les codes volontaires n'offrent pas aux consommateurs un niveau de protection aussi élevé que des lois;
 - Attendu que les codes volontaires n'offrent pas aux consommateurs ou aux instances gouvernementales des recours aussi efficaces que les lois et règlements;
 - Attendu que la coexistence de lois et de codes volontaires est susceptible d'ajouter à la confusion du consommateur lorsque vient le temps pour lui de déterminer les règles

applicables à un mode de paiement donné ou à différents aspects ou différentes problématiques relatives à un mode de paiement donné;

- Attendu que les codes volontaires peuvent par ailleurs prévoir des règles normatives conçues par et pour l'industrie en vue de réguler les interrelations techniques, entre les différents acteurs impliqués dans les systèmes de paiement;
- Attendu que les codes volontaires peuvent renfermer des éléments qui touchent directement ou indirectement les consommateurs ;
- Attendu que les consommateurs et les instances gouvernementales auraient intérêt à disposer d'outils efficaces pour forcer l'application des règles qui se retrouvent aux codes volontaires ou pour voir à ce que soit sanctionné leur non-respect;

4. L'Union des consommateurs recommande que les législateurs provinciaux et fédéral, dans les domaines qui relèvent de leurs compétences respectives, intègrent par voie de réglementation, les contenus normatifs des règles de pratique qui touchent directement ou indirectement les consommateurs ou les relations entre les acteurs du système de paiements et les consommateurs;

- Attendu qu'il est pratiquement impossible pour les consommateurs de connaître les protections dont ils bénéficient et les risques auxquels ils peuvent s'exposer lorsqu'ils utilisent un mode de paiement donné;
- Attendu que de nouveaux acteurs occupent une place grandissante dans le système de paiements;
- Attendu que nombre de ces nouveaux acteurs ne sont pas des institutions financières;
- Attendu que, pour utiliser le porte-monnaie virtuel qu'offrent certaines de ces entreprises, les consommateurs doivent effectuer auprès d'eux des dépôts;
- Attendu que seuls les dépôts effectués auprès d'une institution financière membre de la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC) bénéficient de la protection offerte par cette assurance;
- Attendu que les dépôts auprès de ces nouveaux acteurs présentent des risques accrus pour les consommateurs;
- Attendu que les consommateurs devraient bénéficier d'une protection égale, peu importe le mode de paiement qu'ils choisissent ou qu'on leur offre;
- Attendu que l'un des modèles adoptés par différentes juridictions en vue d'assurer le consommateur contre les pertes qu'il risquerait de subir en cas de défaut de l'entreprise est celui du fonds d'indemnisation;

5. L'Union des consommateurs recommande que les encadrements applicables et les risques inhérents au mode de paiement qui est proposé au consommateur lui soient clairement divulgués quand il adhère à un mode de paiement;

6. L'Union des consommateurs recommande que les gouvernements compétents étudient les dispositifs qui pourraient être mis en place pour garantir les sommes qui, aux fins d'utilisation d'un mode de paiement donné, sont déposées par les consommateurs auprès d'entreprises qui ne sont pas membres de la SADC – par exemple, les fonds d'indemnisation sectoriels;

- Attendu que les consommateurs ne savent pas nécessairement quels sont les coûts liés à l'utilisation d'un mode de paiement donné;
- Attendu que le fait pour le consommateur d'être informé de l'ensemble des coûts imposés pour l'utilisation des différents modes de paiement et qu'il est susceptible de devoir assumer, directement ou indirectement, pourrait vraisemblablement influencer son choix d'un mode de paiement;

- Attendu qu'il importe que le choix par le consommateur d'un mode de paiement donné puisse se faire de façon éclairée;
7. L'Union des consommateurs recommande que les gouvernements compétents imposent aux entreprises, institutions financières ou autres, une transparence totale relativement aux coûts liés à l'utilisation d'un mode de paiement, et ce tant en ce qui a trait aux coûts qu'il entraîne pour le commerçant qu'à celui qui est imposé directement au consommateur.
- Attendu que les paiements biométriques soulèvent des questions et des préoccupations particulières;
 - Attendu que les particularités de ce mode de paiement touchent des questions de renseignements personnels et de vie privée;
 - Attendu que certaines juridictions étrangères, soucieuses des risques spécifiques que présente l'utilisation de ce mode de paiement, ont jugé bon de soumettre cette technologie à une surveillance serrée, voire à suspendre ou interdire certaines de ses utilisations;
8. L'Union des consommateurs recommande que le gouvernement fédéral soumette à l'étude d'un organisme indépendant spécialisé les risques inhérents à l'utilisation de la biométrie comme mode de paiement;
9. L'Union des consommateurs recommande que toute autorisation d'implantation de ce mode de paiement au Canada soit suspendue jusqu'à ce que cet organisme ait remis un rapport détaillé sur les risques que présente cette technologie dans le cadre du système de paiements et, le cas échéant, qu'un encadrement strict ait été élaboré sur la base des recommandations de cet organisme;
- Attendu les risques que présentent certains modes de paiement quant à la perte de contact du consommateur avec son budget;
 - Attendu qu'il est admis que l'utilisation de certains modes de paiement est susceptible d'inciter le consommateur à dépenser plus;
 - Attendu qu'il importe que le consommateur soit adéquatement informé de ces risques et qu'il maintienne un contrôle serré de son budget;
 - Attendu le niveau d'endettement dangereusement élevé de la population canadienne;
 - Attendu que des groupes communautaires se spécialisent en matière de budget et d'endettement dans l'information et la sensibilisation des consommateurs;
10. L'Union des consommateurs recommande que les groupes communautaires spécialisés en matière de budget et d'endettement s'attardent à informer et à sensibiliser les consommateurs relativement aux problématiques liées aux modes de paiement et plus particulièrement au choix des modes de paiement qu'ils utilisent;
11. L'Union des consommateurs recommande que les gouvernements compétents veillent à assurer à ces groupes des ressources financières adéquates en vue de l'exécution de ce travail d'information et de sensibilisation.

MEDIAGRAPHIE

Agence de la consommation en matière financière du Canada, site de l'ACFC, Ottawa, Canada,

Activités bancaires et assurances : Frais associés aux guichets automatiques, 19 août 2010.

http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/consommateurs/BancAssurance/ABMFees/ABMFeesInfo_1-fra.asp

Avis aux consommateurs Mise en garde contre les courriels et les appels téléphoniques frauduleux, 28 novembre 2008.

<http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/consommateurs/avis/EmailFraudWarning-fra.asp>

En ce temps des Fêtes, connaissez-vous bien votre carte de crédit?, Protégez-vous, Québec, Canada, décembre 2009.

<http://www.protegez-vous.ca/acfc/temps-des-fetes-connaissiez-vous-bien-votre-carte-/avantages-et-inconvenients-dune-carte-de-credit.html>

Les cartes de crédit : comprendre vos droits et responsabilités, Ottawa, Canada, 12 août 2010.

http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/publications/paiementoptions/droitresp/droitresp_toc-fra.asp

Vos droits et responsabilités : Cartes de crédit, Ottawa, Canada, 18 novembre 2009.

http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/consommateurs/droits/CartesCredit/RightsCreditCards_3-fra.asp

Aguilar, Dominique, Identification par radio fréquence, la Commission européenne lance une consultation, Quoi de neuf en Europe Actualité de l'Union européenne et du droit communautaire, 15 juillet 2006.

http://quoideneufeneurope.hautetfort.com/technologies_societe_de_l_information/

Arango, Carlos et Varya Taylor, « Coûts des divers modes de paiement : l'argent comptant est-il le moyen le moins onéreux pour les commerçants? », Revue de la Banque du Canada, Ottawa, Canada, hiver 2008-2009. http://www.bankofcanada.ca/fr/revue/hiver08-09/arango_taylor-f.pdf

Association canadienne des paiements, site de l'association, Ottawa, Canada.

Règle E4 Échange d'effets de paiement de débit point de service sans nip aux fins de la compensation et du règlement, 2010.

http://www.cdnpay.ca/imis15/pdf/pdfs_rules/rule_e4_fr.pdf

Règles et Normes du Système automatisé de compensation et de règlement (SACR), http://www.cdnpay.ca/imis15/fra/Act_Rules/Automated_Clearing_Settlement_System_ACSS_Rules/fra/rul/Automated_Clearing_Settlement_System_ACSS_Rules.aspx#E

Association des banquiers canadiens, site de l'ABC, Toronto, Canada.

Allocution de Nancy Hughes Anthony, Les cartes de paiement au Canada : choix et concurrence pour les consommateurs et les entreprises, 1er avril 2009.

http://www.cba.ca/contents/files/presentations/pre_20090401_nha_01_fr.pdf

Code de pratique canadien des services de cartes de débit, 2004

http://www.cba.ca/contents/files/misc/vol_20090000_cdncodepracticeconsumerdebitcardservices_fr.pdf

http://www.cba.ca/tips/fr/content/consumer/tips/June_FR_07.html

Le marché des cartes de crédit et de débit au Canada, 28 mai 2009.

http://www.cba.ca/contents/files/submissions/sub_20090528_creditcards_fr.pdf

Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique - Le cadre canadien, 1999,

http://www.cba.ca/contents/files/misc/vol_20090000_consumerprotectionelectroniccommerce_fr.pdf

Mémoire de l'association canadienne des paiements, Des bases solides pour l'économie numérique canadienne, septembre 2010.

http://www.cdnpay.ca/imis15/pdf/pdfs_publications/news_release_pstf_submission_fr.pdf

Mémoire présenté au Groupe de travail sur l'examen du système de paiement, 15

septembre 2010. http://www.cba.ca/fr/component/content/publication/67-submission-reports-and-letters#y_2010

Bailly, J-L., Collectif, Économie monétaire et financière, Boréal, Montréal, Canada, 2006.

http://books.google.ca/books?id=lpc1I0sla28C&pg=PT16&lpg=PT16&dq=roi+cresus+m%C3%A9tallurgie+monnaie&source=bl&ots=NUgMhIwch2&sig=5HSxQhufSyGaFjsEQML-CNJHhpc&hl=fr&ei=1bJvTfSED4jrgQeRvt24AQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=5&ved=0CDAQ6AEwBA#v=onepage&q&f=false

Bancal, Damien, Piratage de carte à puce sans contact facile, site de Zataz, Pays-Bas, 22

juillet 2008. <http://www.zataz.com/news/17472/carte--puce--contact--NXP--NFC--Crypto1.html>

Banque de règlements internationaux. Glossaire des termes utilisés pour les systèmes de

paiements et de règlement, Banque des règlements internationaux, site de bis.org, Basel, Suisse, mars 2003. http://www.bis.org/publ/cpss00b_fr.pdf

Banque Royale du Canada, Le nouveau service de paiement par téléphone mobile de RBC

permet aux Canadiens d'envoyer et de recevoir des fonds au moyen de leur téléphone mobile, site de l'entreprise, Canada, 25 septembre 2008. <http://www.rbc.com/nouvelles/2008/0925-mobex.html>

Beddelem, Laurent, Julien Bianchi, Aurélien Durupt et Marie-Hélène Ponsard, Biométrie – Empreintes digitales, disponible sur le site de scribd.com, France, date inconnue.

<http://www.scribd.com/doc/7045082/Les-Empreintes-Digitales>

BNP Paribas, L'Atelier, Le paiement sans contact testé pour le marché américain, site de l'Atelier, Paris, France, 24 août 2010. <http://www.atelier.fr/banque-assurance/10/24082010/mobile-porte-monnaie-paiements-nfc-champ-proche-echange-apple-systeme-40151-.html>

Boku, Knowledge Base, site de paymo (pay by mobile), San Francisco, États-Unis, 2010. <http://www.paymo.com/support/>

Bonetto, Nathan, Thibault Geoffroy, Timothée Saisset et Raphaël Koubbi-Hauzi, La fiabilité des systèmes biométriques: L'exemple de la biométrie R.C.M., disponible sur le site de scribd.com, France, 2010-2011. <http://www.scribd.com/doc/50598526/DOSSIER-pdf>

Brazeau, Kristina, Le parc Calypso officiellement inauguré, La Nouvelle, Ottawa, Canada, 16 juin 2010. <http://www.journallanouvelle.ca/Actualites/2010-06-16/article-1311593/Le-parc-Calypso-officiellement-inaugure/1>

Bulmer, John, Les systèmes de paiement : le marché de la carte de crédit au Canada, Division des affaires internationales, du commerce et des finances, Ottawa, Canada, 24 septembre 2009. <http://www2.parl.gc.ca/Content/LOP/ResearchPublications/prb0910-f.htm>

Bureau de la consommation, Industrie Canada, Ottawa, Canada
Commerce mobile – nouvelles expériences et questions en matière de consommation : Notes, 25 mars 2011. <http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca02519.html>

Commerce mobile — nouvelles expériences et questions en matière de consommation, 7 septembre 2010. <http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca02518.html#retour3>

Comité consultatif sur le système de paiements (Banque du Canada et ministère des Finances), Le système de paiements au Canada : concepts et structures, disponible sur le site des Publications du gouvernement du Canada, No. 1, février 1997, Ottawa, Canada, 74 pages. <http://dsp-psd.communication.gc.ca/Collection/FB3-4-1997-1F.pdf>

Comment ça marche, Les paiements en ligne, site de l'entreprise, France. 13 novembre 2009. <http://www.commentcamarche.net/faq/9668-les-paiements-en-ligne>

Commission Européenne, La directive sur les services de paiement ce que cela signifie pour le consommateur, site de Europa, Bruxelles, Belgique, date inconnue. http://ec.europa.eu/internal_market/payments/docs/framework/psd_consumers/psd_fr.pdf

Commission de la protection de la vie privée, Biométrie, site de la commission, Bruxelles, Belgique, 5 juillet 2010. http://www.privacycommission.be/fr/in_practice/biometrics/

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, Rapport de surveillance des communications 2010, site du CRTC, Ottawa, Canada, 2010. <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/PolicyMonitoring/2010/cmr.htm>

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, Payer avec son doigt, c'est possible !, site de la commission, Paris, France, 1 avril 2010. <http://www.cnil.fr/la-cnil/actu-cnil/article/article/payer-avec-son-doigt-cest-possible/>

Daley, Patricia et al., Nouvelle orientation du secteur des cartes de crédit, Deloitte, Toronto, Canada, 2009. http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Canada/Local%20Content/Articles/Services/Consulting/ca_fr_fsi_credit_card_pov_030810.pdf

Deloitte, Nouvelle orientation du secteur des cartes de crédit, site de l'entreprise, Toronto, Canada, 2009. http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Canada/Local%20Content/Articles/Services/Consulting/ca_fr_fsi_credit_card_pov_030810.pdf

Deloitte, Le système de paiements au Canada, Document préparé pour le Groupe de travail sur l'examen du système de paiements, Toronto, septembre 2010. <http://paymentsystemreview.ca/wp-content/uploads/Payments-Landscape-Full-Report-f.pdf>

Denis, Jean-Yves, Les banques veulent vos empreintes digitales, site de bellacio.org, Paris, France, 27 novembre 2006. <http://bellacio.org/fr/spip.php?article37646>

Devillard, Arnaud, Les veines du doigt pour payer avec une carte bancaire, site 01net.com, section Actualités, Techno, Paris, France, 2 avril 2010. <http://www.01net.com/editorial/514855/les-veines-du-doigt-pour-payer-avec-une-carte-bancaire/>

Droit-finances.net, site de l'entreprise, ParisFrance, Code monétaire et financier, 2011. <http://droit-finances.commentcamarche.net/legifrance/60-code-monetaire-et-financier>

Définition des moyens de paiement, 22 septembre 2010. <http://droit-finances.commentcamarche.net/legifrance/60-code-monetaire-et-financier/154665/definition-des-moyens-de-paiement>

Europe 1, Payer avec votre index, ça vous tente?, site de Europa, Paris, France, 8 juin 2010. <http://www.europe1.fr/Consommation/Payer-avec-votre-index-ca-vous-tente-210671/>

Fournier, Marie-Ève, De quelle façon allons-nous magasiner en 2015?, Journal de Montréal, Montréal, Canada, 16 décembre 2010. <http://argent.canoe.ca/lca/infos/quebec/archives/2008/07/20080707-211858.html>

Gautrais, Vincent, LPC et rétrofacturation, Chaire en droit de la sécurité et des affaires électroniques, site de l'auteur, Montréal, Canada, 1er septembre 2008. <http://www.gautrais.com/Retrofacturation>

Gendarmerie royale du Canada, Mise en garde contre les chèques contrefaits, site de la GRC, Ottawa, Canada, 25 février 2011. <http://bc.rcmp.ca/ViewPage.action?siteNodeId=87&languageId=4&contentId=1080>

Grimm-Gobat, Geneviève, On ne peut plus se fier aux empreintes digitales, site de largeur.com Genève, Suisse, 1er juillet 2002. <http://largeur.com/?p=1105>

Grand dictionnaire terminologie, Office québécois de la langue française, Québec, Canada.

Moyens de paiement, sans date

http://www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r_Motclef/index800_1.asp

Porte-monnaie électronique, sans date,

http://www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r_Motclef/index800_1.asp

Porte-monnaie virtuel, sans date,

http://www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r_Motclef/index800_1.asp

Portefeuille électronique, sans date,

http://www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r_Motclef/index800_1.asp

Système de paiements, sans date,

http://www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r_Motclef/index800_1.asp

Groupe de travail sur l'examen du système de paiement, Ottawa, Canada 2010.

Apprendre, 2010, <http://paymentsystemreview.ca/index.php/apprendre/faq/?lang=fr#a60>

Code de pratique canadien des services de cartes de débit, site du cba.ca, 2004.

http://www.cba.ca/contents/files/misc/vol_20090000_cdncodepracticeconsumerdebitcardservices_fr.pdf

FAQ, 2010, <http://paymentsystemreview.ca/index.php/apprendre/faq/?lang=fr#a62>

Mandat, 2010, <http://paymentsystemreview.ca/index.php/a-propos/mandat/?lang=fr>

Guay, Nicolas, Les cartes de paiement sans contact en déploiement, Direction informatique, Montréal, Canada, 1er juin 2008.

<http://www.directioninformatique.com/DI/client/fr/DirectionInformatique/Nouvelles.asp?id=48478&PageMem=2>

Horcher, Karen A. Le monde des paiements — Deuxième partie, CGA, Professional development for Certified General Accountants and the business community, Canada. Date inconnue.

http://www.cga-pdnet.org/Non_VerifiableProducts/ArticlePublication/BusinessPayments_F/BusinessPayments_p2_F.pdf

Industrie Canada, site de l'organisme, Ottawa, Canada.

Commerce mobile — nouvelles expériences et questions en matière de consommation, 7 septembre 2010. <http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca02518.html#retour3>

Fraude par carte de débit, 16 novembre 2010. <http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca01832.html>

Interac, site de l'entreprise, section consommateur, Toronto, Canada,
Foire aux questions, sans date, <http://www.interac.ca/fr/consumers/faqs.php#flash>

Sécurité – Prévention contre la fraude, sans date,
http://www.interac.ca/fr/consumers/security_fraud.php

Statistiques Interac 2009. <http://www.interac.ca/fr/media/stats.php>

Krol, Ariane, Le chèque, cette espèce en voie d'extinction, Cyberpresse, éditorial, Montréal, Canada, 17 décembre 2009. <http://blogues.cyberpresse.ca/edito/2009/12/17/le-cheque-cette-espece-en-voie-dextinction/>

L'atelier, La généralisation du paiement par mobile est-elle une question de sécurité?, disponible sur le site de mobiletrend.typepad.com, France, 23 février 2010.
<http://mobiletrend.typepad.com/>

L'Atelier, Le paiement sans contact testé pour le marché américain, site news.fr.msn.com, Paris, France. 24 août 2010. <http://news.fr.msn.com/m6-actualite/technologie/article.aspx?cp-documentid=154482422>

La finance pour tous, La régulation financière dans l'Union Européenne, site de l'entreprise, Paris, France, 20 janvier 2010. <http://www.lafinancepourtous.com/La-regulation-financiere-dans-l.html>

Lacoursière, Marc, Propositions de réforme pour une protection des titulaires de cartes de débit victimes de transferts de fonds non autorisés, Revue de droit de université McGill, Montréal, Canada, 22 mars 2009. <http://lawjournal.mcgill.ca/documents/Lacoursire.pdf>

Lerouge, Philippe, Paris, France,
Contexte et environnement, sur le site de Easybourse.com, 16 juin 2009.
<http://www.easybourse.com/bourse/international/dossier/11176/contexte-et-environnement.html>

Le P2P, testé aussi au Canada avec RBC, site de Paiement mobile, 29 septembre 2008.
http://mobilepayment.typepad.com/paiement_mobile/2008/09/le-p2p-test-aus.html

Les clés de la banque, Les paiements sans contact, page Le paiement par téléphone mobile sans contact, site de l'entreprise, France, 2009.
<http://www.lesclesdelabanque.com/Web/Cles/Content.nsf/DocumentsByIDWeb/784CF4?OpenDocument>

Mas, Ignacio et Sarah Rotman, Nouveaux moyens de paiement : succès et échecs du « tout électronique » dans les pays développés, CGAP, Washington, États-Unis, décembre 2008.
www.cgap.org/gm/document-1.9.43798/FN51_FR.pdf

MasterCard, Paypass, site de l'entreprise, Toronto, Canada, FAQ MasterCard, 2011.

<http://www.mastercard.com/fr/personal/fr/technologies/paypass/faqs.html>

Le Canada adopte la technologie PayPassMD de MasterCard, 13 novembre 2007.

http://www.mastercard.com/ca/company/fr/press/2007/11_13_canada_embraces.html

Qu'en est-il de la sécurité?, 2010.

<http://www.mastercard.com/ca/personal/fr/technologies/paypass/security.html>

Questions fréquentes, 2010.

<http://www.mastercard.com/ca/merchant/fr/solutions/paypass/faqs.html>

Meighen, Michael A. et le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce, Les systèmes de cartes de crédit et de cartes de débit au Canada : transparence, pondération et choix, Rapport du Comité sénatorial permanent des banques et du commerce, site du Sénat, Ottawa, Canada, juin 2009. <http://www.parl.gc.ca/40/2/parlbus/commbus/senate/com-f/bank-f/rep-f/rep04Jun09-f.pdf>

McCarthy, Barry. 2008. The Risks and Opportunities in a Mobile Commerce Economy (Septembre 2008), un livre blanc publié par First Data.

http://www.firstdata.com/en_us/insights/mobile-commerce--

McCauley, Michael, Mobile payment could leave consumers at risk, site de Consumers Union, New York, États-Unis, 24 août 2010.

http://www.consumersunion.org/pub/core_financial_services/016790.html

Mckenna, Alain, La révolution des services bancaires mobiles est en marche, Les Affaires, Montréal, Canada, 8 mars 2010. <http://www.lesaffaires.com/secteurs-d-activite/technologies-et-telecommunications/la-revolution-des-services-bancaires-mobiles-est-en-marche/510817>

Microsoft Corporation, Premiers pas dans le monde du commerce électronique, site de l'entreprise, États-Unis, 2011. <http://office.microsoft.com/fr-ch/frontpage-help/premiers-pas-dans-le-monde-du-commerce-electronique-HA001162224.aspx>

Ministère des Finances du Canada, site du ministère, gouvernement fédéral, Ottawa, Canada,

Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit, Ministère des finances, Ottawa, Canada, 18 mai 2010. http://www.fin.gc.ca/n10/data/10-029_1-fra.asp

Examen du système de paiements Document de travail, Ministère des finances, juillet 1998.

<http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/Collection/F2-150-1998F.pdf>

Un cadre législatif efficace et efficient pour le secteur canadien des services financiers, site du Ministère des finances. 1er janvier 2000. <http://www.fin.gc.ca/budget05/bp/bpa6-fra.asp>

Munger, Michel, Interac offrira bientôt le paiement sans contact, Argent, Montréal, Canada, 17 juin 2010. <http://argent.canoe.ca/lca/affaires/canada/archives/2010/06/20100617-093911.html>

Options consommateurs, La protection des consommateurs utilisant des cartes de paiement prépayées : Un instrument laissé aux forces du marché, Option consommateurs, Montréal,

Canada, juin 2008. http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/services_financiers/oc_ic_cartes_prepayees_200806.pdf

Organisation de coopération et de développements économiques, L'avenir de l'argent, site de l'OCDE, Paris, France, 2002. <http://www.oecd.org/dataoecd/57/48/35629031.pdf>

Patin, Jean-Claude, Chronique juridique Le chèque, Juritel, France, date inconnue. http://www.juritel.com/Liste_des_chroniques-87.html

Paradox Voyages, Paradox Voyages en ligne et régler en liquide: c'est possible !, site de l'entreprise, Paris, France, 2 décembre 2009. <http://www.paradox-voyages.com/service-de-lagence-paradox-voyages/paradox-voyages-en-ligne-et-regler-en-liquide-cest-possible/1688.html>

Pay Pal, site de l'entreprise, San Jose, États-Unis, 3 étapes pour payer plus rapidement, 2010. https://personal.paypal.com/ca/cgi-bin/?&cmd=render-content&content_ID=marketing_ca/sign_up_for_paypal

Emmener PayPal avec vous où que vous alliez, 2010. https://personal.paypal.com/ca/cgi-bin/?cmd=render-content&content_ID=marketing_ca/mobile_payments

Envoyer des SMS avec PayPal : simple comme bonjour!, 2010. https://personal.paypal.com/ca/cgi-bin/?&cmd=render-content&content_ID=marketing_ca/mobile_text

Notre société, 2010. <https://www.paypal.com/ca/cgi-bin/webscr?cmd=p/gen/about-outside>

PaymentPin, site de l'entreprise, Montréal, Canada, Corporate Info, 2009. <http://www.paymo.com/support/>

Mobile Payment Demo, 2009. http://www.paymentpin.com/demo_mobile_payment.php

Mobile Payment Payouts, 2009. http://www.paymentpin.com/payouts_mobile_payment.php

PaymentPins Success, 2009. <http://www.paymentpin.com/results.php>

Pelegero, Rene, Who is driving change in payments?, sur le site de la Banque du Canada, Ottawa, Canada, 17 juin 2010. http://www.cdnpay.ca/conference/pdf/english/driving_change.pdf

Perron, Frédéric, Payer avec son cellulaire, c'est pour quand?, Protégez-vous, Montréal, Canada, 7 octobre 2010. <http://www.protegez-vous.ca/technologie/payer-avec-son-cellulaire-cest-pour-quandnbsp.html>

Postras, Annick, Adieu chèques, cartes, billets de banque... , L'Actualité, section économie, Montréal, Canada, 29 octobre 2010. <http://www.lactualite.com/economie/adieu-cheques-cartes-billets-de-banque>

Poupée, Karyn, Live Japon : le paiement sans contact, sans souci, disponible sur le site de Clubic.com, Lyon, France, 10 novembre 2007. <http://www.clubic.com/actualite-85382-live-japon-paiement-contact-souci.html>

Presse canadienne, Telus vend ses activités de traitements bancaires, Les Affaires, Montréal, Canada, 7 janvier 2010. <http://www.lesaffaires.com/secteurs-d-activite/technologies-et-telecommunications/telus-vend-ses-activites-de-traitements-bancaires/508460>

Public Interest Advocacy Centre, All along the watchtower: seeking the future of Canada's payments system, sur le site du PIAC, Ottawa, Canada, 15 septembre 2010. <http://paymentsystemreview.ca/wp-content/uploads/PIAC-Sept15-various.doc>

Quaden, Guy, Coûts, avantages et inconvénients des différents moyens de paiement, Banque nationale de Belgique, Belgique, décembre 2005. <http://www.nbb.be/doc/ts/Enterprise/PRess/2005/F/cp20051216Fr.pdf>

Rédaction de Net-iris, La biométrie : identification des individus à partir de caractères biologiques, site de l'entreprise, Clermont-Ferrand, France, 16 mars 2011. <http://www.net-iris.fr/veille-juridique/dossier/19190/la-biometrie-identification-des-individus-a-partir-de-caracteres-biologiques.php#locate>

Reuters, Les cartes de crédit renforcent les inégalités, site de Radio-Canada, Québec, Canada, 26 juillet 2010. <http://www.radio-canada.ca/nouvelles/Economie/2010/07/26/014-frais-cartes-inegalite.shtml>

Sadler, Charlene, Guard cellphone number like credit card: experts, CBC News, Canada, 29 octobre 2009. <http://www.cbc.ca/smartshift/2009/10/guard-cellphone-number-like-credit-card-experts.html>

Sanyas, Nil, Paiement sans contact par téléphone : avantages et inconvénients, ARCEP, France, 23 février 2010. <http://www.pcinpact.com/actu/news/55525-paiement-sans-contact-telephone-france.htm>

SIA Conseil France, Nouveaux moyens de paiement grand public : vers une reconfiguration du marché, site de l'entreprise, Paris, France, 24 juillet 2007. http://finance.sia-conseil.com/wp-content/plugins/Post2PDF/SW_Post2PDF.php?id=139

St-Amant, Jacques, Option consommateur, site de l'organisme, Montréal, Canada, Le cadre juridique des paiements électroniques au Canada: quand Fortune se fait virtuelle, 2002. http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/services_financiers/oc_paiements_electroniques_fr_1102.pdf

Le défi de l'identification des consommateurs dans le cadre des nouveaux mécanismes de paiement électronique, août 2006. http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/renseignements_personnels/oc_rens_pers_biometrie_200608.pdf

Square, site de l'entreprise, San Francisco, États-Unis,
Start accepting credit cards today, 2010. <https://squareup.com/>

Security is critical to Square, 2010. <https://squareup.com/security>

What are the processing fees? 2011.
<https://help.squareup.com/customer/portal/articles/11861-what-are-square-s-processing-fees->

Sumanjeet, Emergence of payment systems in the age of electronic commerce: the state of art, Global journal of international business research, Vol. 2., No. 2, site de OPpaper.org, Texas, États-Unis, 2009. <http://www.oppapers.com/essays/Electronic-Payment-Methods/578645>

Tichit, Ludovic, Le paiement biométrique débarque aux caisses des magasins, JDN Solutions, France, 7 juin 2006. <http://www.journaldunet.com/solutions/0606/060607-paiement-biometrique-grande-distribution.shtml>

Union Européenne, Échéancier de transposition des directives, site de Europa, Bruxelles, Belgique, 21 février 2011. http://ec.europa.eu/eu_law/directives/directives_echeancier_fr.htm

Union des consommateurs, Sondages sur les modes de paiement, site de l'organisme, Montréal, Canada, 15 mars 2010. <http://www.consommateur.qc.ca/union-des-consommateurs/?p=348>

Visa, site de l'entreprise, Toronto, Canada,
Comment fonctionne Visa Débit?, 2010. http://72.46.234.188/fr/personal/cartes-de-debit/cobadgees/how_it_works.jsp

Frais d'interchange de Visa, mai 2009.
http://www.visa.ca/fr/aboutcan/mediacentre/interchange/pdf/nov2009_interchange-rates-fr.pdf

La solution Wave pour accueillir plus de clients chaque jour, 2010.
<http://www.visa.ca/fr/merchant/products/paywave.jsp>

Qu'est-ce que Visa Débit?, 2010. <http://www.visa.ca/fr/personal/cartes-de-debit/index.jsp>

Visa Débit, 2010. <http://72.46.234.188/fr/merchant/products/visa-debit/index.jsp>

Visa payWave accélère les paiements de tous les jours au Canada, 26 mai 2010.
<http://www.newswire.ca/en/releases/archive/May2010/26/c6934.html>

Visa payWave La solution pour accueillir plus de clients chaque jour, 2010.
<http://visa.ca/fr/merchant/products/paywave.jsp>

Visa payWave Pour payer plus simplement, 2010. <http://www.visa.ca/fr/personal/visa-paywave/index.jsp>

Voici la carte Visa Débit, 2010. <http://www.visa.ca/fr/personal/cartes-de-debit/index.jsp>

Vouillon, Clement, Dossier: paiement mobile, m-paiement, Blog perso de Clément Vouillon, Actualité et analyse des services internet innovants, Paris, France, 30 août 2010.
<http://clementvouillon.com/2010/08/30/dossier-paiement-mobile-m-paiement/>

WeXpay, site de l'entreprise, France,
À propos de weXpay, 2010. http://www.wexpay.com/fr/a_propos

Comment ça marche, 2010. http://www.wexpay.com/fr/comment_ca_marche

FAQ, 2010. http://www.wexpay.com/faq_categories/3/faqs/69

Mentions légales, 2010. https://www.wexpay.com/fr/mention_legales

Wizishop.com, Les dossiers du e-commerce n°5 : Le paiement en ligne : quelles options pour les e-commerçants?, sur le site de scribd.com, Paris, France, 2011.
<http://www.scribd.com/doc/13327092/Les-solutions-de-paiement-en-ligne>

WOLFnotdog, Square : Le futur du paiement sur iPhone?, disponible sur la page Facebook de l'auteur, localisation inconnue, 2 décembre 2009.
http://www.facebook.com/note.php?note_id=187795988052

Zachary Tumin, Les futures techniques de paiement, Organisation de coopération et de développement économique, in L'avenir de l'argent, site de l'OCDE, Paris, France, 2002.
<http://www.oecd.org/dataoecd/57/48/35629031.pdf>

Zoompass, site de l'entreprise, Toronto, Canada,
À propos, Toronto, 2010. <https://www.zoompass.com/info.jsp?content=aboutUs>

Conditions d'utilisation, 2010. <https://www.zoompass.com/info.jsp?content=userAgreement>

Zoompass, Conditions d'utilisation, 2010.
https://www.zoompass.com/info/terms_of_use_zoompass.jsp

Est-ce que Zoompass fournit des dispositions de sécurité ou des mesures contre la fraude?, 2010.
https://www.zoompass.com/faqs.jsp?id=zoompass&content=detailsfaq&LIST_ID=30738

FAQ, 2010.
https://www.zoompass.com/faqs.jsp?id=zoompass&content=detailsfaq&LIST_ID=05493

Frais, 2010. <https://www.zoompass.com/info.jsp?content=fees>

Qu'est-ce que Zoompass?, 2010.
https://www.zoompass.com/faqs.jsp?id=zoompass&content=detailsfaq&LIST_ID=10430

Sécurité, 2010. <https://www.zoompass.com/info.jsp?content=securityMessage>

The Zoompass Tag and your Mobile Phone : All you need to Make Purchases, 3 mars 2010.
<http://blog.zoompass.com/2010/03/03/the-zoompass-tag-and-your-mobile-phone-all-you-need-to-make-purchases/>

ANNEXE 1 : FRAIS APPLICABLES – ZOOMPASS²⁷⁵

FRAIS			
Frais de compte			
Ouvrir un compte Zoompass			Gratuit
Envoyer de l'argent			Gratuit
- Du compte Zoompass			3,5%
- De la carte de crédit			Gratuit
Recevez de l'argent			Gratuit
Ajouter des fonds du compte bancaire			Gratuit
Withdraw FundsRetirer des fonds à votre compte bancaire			0,50 \$
Fonds insuffisant			10,00 \$
Frais de carte MasterCard prépayée Zoompass (la carte est facultative)			
Retrait à guichet automatique – Domestique			1,50 \$
Retrait à guichet automatique – International			3,50 \$
Demande de solde au guichet automatique			0,50 \$
Transaction en devises étrangères			3,5 %
Effets contrepassés frais (le différend invalide)			10,00 \$
Carte de remplacement			9,95 \$
Limites			
Financement de Compte	Montant maximal d'une transaction		
	Quotidien	Hebdomadaire	Mensuel
Débit Pré autorisé (DPA) ¹	500 \$	1000 \$	2500 \$
Paiement de Factures ²	2500 \$	5000 \$	7500 \$
Total Débit Pré autorisé (DPA) + Paiement de Factures	2500 \$	5000 \$	7500 \$
Retrait de Zoompass à Compte bancaire ¹	750 \$	1000 \$	2500 \$
Transactions de Compte Zoompass			
Envoyez de Compte de Zoompass ¹	750 \$	1000 \$	2500 \$
Envoyez de Zoompass par Carte de Credit ¹	50 \$	100 \$	250 \$
Demandez fonds de Compte de Zoompass ¹	2500 \$	S/O	S/O
Recevez fonds a Compte de Zoompass ¹	2500 \$	S/O	S/O
Transactions de carte MasterCard® prépayée Zoompass			
Quantité quotidienne maximale d'achat PDS	2500 \$		
- 5 par jour			
Quantité quotidienne maximale de retraits au guichet automatique	250 \$	S/O	S/O
- 2 par jour			
Total PDS + Guichet Automatique	2500 \$		
Solde de Compte Maximal: 2500 \$			
¹ Valeur de transaction minimale 1,00 \$			
² Valeur de transaction minimale 0,01 \$			
Il est possible que votre fournisseur de service aille ajouter ses propres frais pour des transferts et messages SMS en utilisant Zoompass sur votre portable.			

²⁷⁵ Zoompass, Frais, 2010. [En ligne] <https://www.zoompass.com/info.jsp?content=fees> (Consulté le 5 novembre 2010).

ANNEXE 2 : SECURITE - ZOOMPASS²⁷⁶

SÉCURITÉ



Zoompass a très à coeur la sécurité de chacun de ses utilisateurs. Nous utilisons des technologies de pointe pour les protéger contre les transactions et les accès non autorisés à leurs données.

Voici comment nous offrons une technologie de chiffrement sécuritaire

à la fine pointe : Zoompass utilise plusieurs couches d'algorithmes cryptographiques de pointe pour empêcher l'interception et la compromission des transmissions de donnée. La technologie cryptographique est utilisée pour assurer la sécurité des transactions entre l'application mobile Zoompass et le compte des utilisateurs ainsi que les données transmises par réseau cellulaire.

Système de vérification utilisant un NIP : Nous assurons une protection contre une utilisation non autorisée grâce à un système architecturé autour du NIP. Les utilisateurs choisissent leur propre NIP Zoompass pendant l'enregistrement et ils ne peuvent compléter celui-ci tant qu'ils ne l'ont pas programmé. Le NIP Zoompass est requis pour ouvrir une session dans l'application mobile Zoompass ainsi que sur le site mobile. En outre, il doit être entré pour authentifier les transactions (envoi, demande ou transfert d'argent) lorsque l'utilisateur utilise son portable. Il est important que l'utilisateur s'efforce de protéger son NIP Zoompass en tout temps.

Inscrivez les justificatifs d'identité : Lorsqu'ils utilisent le site Web Zoompass, les utilisateurs doivent ouvrir une session dans leur compte avec le nom d'utilisateur et le mot de passe unique qu'ils ont choisis lors de leur adhésion. Pour utiliser l'application mobile Zoompass ou le site mobile, les utilisateurs doivent ouvrir une session dans leur compte avec leur nom d'utilisateur et leur NIP Zoompass. Les utilisateurs Zoompass ne doivent pas partager leur nom d'utilisateur, leur mot de passe ou leur NIP Zoompass avec quiconque. Personne chez Zoompass n'aura à demander pour un mot de passe ou un NIP Zoompass lors d'un entretien courant de son compte.

Protection de la carte : Votre carte MasterCard® prépayée Zoompass vient avec **la protection Responsabilité zéro**, c'est-à-dire que les utilisateurs ne sont pas responsables de toute utilisation non autorisée de leur carte. La non-responsabilité couvre tous les achats effectués avec la carte MasterCard prépayée Zoompass dans un magasin, en ligne ou au téléphone. Conditions générales applique.

²⁷⁶ Zoompass, Sécurité, 2010. [En ligne] <https://www.zoompass.com/info.jsp?content=securityMessage> (Consulté le 2 novembre 2010).

Technologie de protocole SSL sécurisée (SSL) de 128 bits : Pour accéder à leur compte sur le site Zoompass, les utilisateurs doivent utiliser un navigateur qui peut gérer le protocole de chiffrement SSL de 128 bits, la méthode de sécurité des transactions par Internet la plus répandue et utilisée de nos jours. Après l'ouverture de session, toutes les pages utilisant la technologie SSL sont protégées comme indiqué par « https » dans l'adresse du site Web ou URL.

Pare-feu : Les ordinateurs et les serveurs qui exploitent le service Zoompass sont protégés par des pare-feu. Ces systèmes de pare-feu empêchent les accès non autorisés au réseau Zoompass et ils sont constamment surveillés pour prévenir les brèches à la sécurité. .

Temps morts : Chaque session Zoompass prendra fin automatiquement ou passera en « temps mort » si aucune activité n'a eu lieu pendant un certain temps. Pour reprendre la session, les utilisateurs doivent entrer de nouveau leur mot de passe ou leur NIP Zoompass.

Avis d'alerte : Zoompass vous envoie des messages texte et des courriels lorsqu'il s'agit de vous informer de certaines actions comme la réception d'argent, les demandes de fonds, les transferts et les modifications au mot de passe ou au NIP.

Pour plus de sécurité, nous recommandons que les utilisateurs surveillent l'historique de leurs transactions. Celles-ci peuvent être vues grâce à l'application mobile Zoompass ou le site mobile sur leur portable ou sur le site Web Zoompass.

Ces mesures de sécurité sont toutes intégrées dans le service Zoompass et elles sont fournies automatiquement. Vous pouvez donc utiliser Zoompass en toute confiance. Pour toute question ou préoccupation à propos de la sécurité de vos renseignements ou de votre compte Zoompass, veuillez communiquer avec nous à support@zoompass.com ou appelez au **1-888-ZOOM 2 GO (1-888-966-6246) ou 416-646-6300.**

Pour plus d'information sur la façon dont nous protégeons vos données personnelles, cliquez [ici](#) pour voir notre Déclaration sur la protection des renseignements personnels.

Signalez toute transaction non autorisée

Si vous avez des raisons de croire que votre compte Zoompass n'est plus sécuritaire (par exemple, dans le cas d'une perte, d'un vol ou de la divulgation non autorisée de votre nom d'utilisateur, de votre mot de passe ou de votre NIP Zoompass) **appelez-nous immédiatement au 1-888-ZOOM 2 GO (1-888-966-6246) ou au 416-646-6300.**

Vous ne serez pas tenu responsable d'une utilisation non autorisée de votre compte si cela survient après nous avoir avisé. Pour plus d'information, consultez les [Conditions d'utilisation](#).