

## Nouveaux modes de paiement : le Canada est-il prêt ?

Sommaire exécutif  
Juin 2011

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.

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 les nouveaux modes de paiement commercialisés ces 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.

Notre recherche trace 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 cerne les avantages, les inconvénients et les coûts que présentent ces nouveaux modes de paiement; elle propose également d'identifier les encadrements en place au Canada et ailleurs afin d'évaluer leur efficacité face à ces nouveaux modes de paiement et s'ils suffisent à assurer la protection de ceux qui seraient attirés par ces produits.

La recherche démontre que les modes de paiement vraiment nouveaux sont en réalité peu nombreux; plusieurs des nouveaux produits présentés comme tel ne sont souvent que de nouveaux moyens mis à la disposition des consommateurs pour utiliser des modes de paiement existants. À titre d'exemple, l'utilisation d'une carte de crédit sans contact n'est pas un nouveau mode de paiement, mais la mise à disposition des consommateurs d'un nouvel instrument qui permet d'utiliser différemment un mode de paiement existant : la carte de crédit.

La recherche démontre que les avantages liés à l'utilisation des nouveaux modes de paiement sont en général assez peu nombreux, mise à part, peut-être, une plus grande rapidité de paiement. Certains autres, toutefois, présentent une réelle innovation : Pay Pal, par exemple, occupe une niche qui rend ce mode de paiement quasi incontournable.

Concernant les encadrements, la recherche démontre qu'il existe de graves lacunes. Tant les modes de paiement traditionnels que les nouveaux modes de paiement sont insuffisamment encadrés, et ce, quand ils le sont effectivement. En effet, certains modes de paiement ne sont encadrés que par des codes de conduite volontaires qui n'offrent aux consommateurs, en cas de litige, aucun recours effectif.

### La force d'un réseau

#### Nos membres réguliers

ACEF ABITIBI-TÉMISCAMINGUE  
ACEF AMIANTE – BEAUCE – ETCHÉMIN  
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL

ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS  
ACEF DE LANAUDIÈRE  
ACEF DU NORD DE MONTRÉAL  
ACEF ESTRIE

ACEF GRAND-PORTAGE  
ACEF MONTRÉGIE-EST  
ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC  
ACQC

6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) Canada H2S 2M2  
T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736  
union@consommateur.qc.ca | www.consommateur.qc.ca/union

Nos recommandations portent sur la recherche d'un juste équilibre entre une offre de modes de paiement adaptés aux besoins des consommateurs et une protection adéquate des consommateurs. Nous préconisons, afin d'encadrer adéquatement les modes de paiement traditionnels de même que les nouveaux modes de paiement, la mise en place d'une réglementation-cadre qui serait technologiquement neutre. Aussi, nous recommandons 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.

---

English version available.

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.