



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

44<sup>e</sup> LÉGISLATURE, 1<sup>re</sup> SESSION

---

# Comité permanent de l'industrie et de la technologie

TÉMOIGNAGES

**NUMÉRO 150**

Le jeudi 5 décembre 2024

---

Président : M. Joël Lightbound





## Comité permanent de l'industrie et de la technologie

Le jeudi 5 décembre 2024

• (0815)

[Français]

**Le président (M. Joël Lightbound (Louis-Hébert, Lib.)):** J'ouvre maintenant la séance.

Je vous souhaite la bienvenue à la 150<sup>e</sup> réunion du Comité permanent de l'industrie et de la technologie de la Chambre des communes.

Avant de commencer, j'aimerais demander à tous les députés ainsi qu'aux témoins qui se joignent à nous en personne de bien vouloir prendre connaissance des directives concernant les procédures à suivre eu égard à l'utilisation des microphones et des oreillettes. Il en va de la santé et de la sécurité de tous, particulièrement de celles des interprètes, que je remercie au passage.

[Traduction]

Conformément à la motion adoptée le jeudi 19 septembre 2024 et à l'ordre de la Chambre renvoyant le vingtième rapport du Comité intitulé « Les comportements anticoncurrentiels potentiels dans l'écosystème des virements électroniques au Canada », le Comité reprend son étude sur les pratiques des cartes de crédit et leur réglementation au Canada.

Nous sommes heureux d'accueillir nos témoins aujourd'hui.

Nous avons Ali Abou Daya, chef des opérations, de CanPay Software Inc., qui se joint à nous en ligne. Merci d'être ici.

Nous recevons Michael Jenkin, vice-président du Conseil des consommateurs du Canada. Il se joint à nous en personne, à Ottawa.

Nous accueillons Edward Kholodenko, président-directeur général; et Tanya Woods, directrice générale, Affaires gouvernementales et réglementaires, de Questrade Financial Group. Merci de vous joindre à nous.

Vous aurez chacun cinq minutes pour présenter votre déclaration liminaire. Il y aura ensuite une discussion.

Sans plus tarder, je cède la parole à M. Ali Abou Daya, de CanPay.

**M. Ali Abou Daya (chef des opérations, CanPay Software Inc.):** Merci.

[Français]

Bonjour à tous. Je vous remercie de cette invitation, aujourd'hui.

[Traduction]

Je vais continuer en anglais parce que je suis plus à l'aise.

Je m'appelle Ali Abou Daya et je représente CanPay, une équipe qui vise à améliorer le paysage financier du Canada. Notre entre-

prise est actuellement en cours de développement, et l'équipe CanPay accueille un groupe de Canadiens qui travaillent fort et qui ont permis de réaliser des transactions évaluées à plus de 100 milliards de dollars à l'échelle mondiale au cours des trois dernières années. Je suis un ingénieur informatique aussi diplômé en administration et je possède 16 ans d'expérience dans la commercialisation des technologies, dont l'automatisation, l'intelligence artificielle et la chaîne de blocs.

Le travail que votre comité entreprend est très important pour les Canadiens, les innovateurs et les entreprises locales. Nous vous en remercions.

Je suis ici aujourd'hui pour discuter de la nécessité d'une solution de rechange moderne et moins coûteuse au réseau de paiements dominant, Interac. Bien que les positions dominantes sur le marché tiennent habituellement à des performances compétitives, ce n'est pas le cas d'Interac, simplement à cause du fait qu'il est extrêmement difficile, voire impossible, pour les joueurs externes de proposer aujourd'hui une solution de virement bancaire sans recourir à Interac.

Les banques possèdent un accès exclusif aux comptes des clients. Lorsque cet accès est demandé, elles désignent Interac comme la solution titulaire et approuvée, ce qui oblige les preneurs à payer la technologie et les frais connexes. Sachant que les banques représentent la majorité des actionnaires d'Interac, ni les banques ni Interac ne souhaitent moderniser leurs systèmes à la vitesse requise pour suivre le rythme du reste du monde. Comme l'expérience le montre, le manque de compétition cède le pas à la complaisance.

De plus, les structures tarifaires pour les actionnaires d'Interac ne sont pas publiques. On s'attendrait à plus de transparence de la part d'un service tellement répandu qu'il ressemble aux services publics. Pour prendre un exemple personnel, je trouve intrigant que les frais des virements électroniques de valeur similaire effectués par l'intermédiaire d'institutions différentes varient entre zéro et 1,05 \$. Si nous les comparons aux frais que nous payons lorsque nous échangeons de l'argent, l'écart devient plus apparent. De même, les entreprises paient des frais divers pour utiliser Interac en plus des frais de service qu'elles paient aux banques. Ces coûts finissent par se répercuter sur le consommateur.

En outre, il semble que les offres d'Interac ne progressent pas à un rythme comparable à celui d'autres fournisseurs de paiement notables dans le monde. En comparant Interac avec des fournisseurs du Royaume-Uni, de la Suède, de l'Inde et du Brésil, par exemple, nous avons découvert que, en moins de trois ans, ces pays avaient déployé des solutions de rechange munies de multiples fonctions moins chères, plus rapides et plus modernes dans leurs réseaux de paiements existants sans occasionner de perturbations importantes.

En octobre dernier, le Consumer Financial Protection Bureau des États-Unis a mis au point une règle selon laquelle les fournisseurs financiers doivent rendre disponibles les renseignements transactionnels, les renseignements sur le solde du compte, l'information concernant les paiements, les renseignements de la facture et la vérification du compte de base sans facturer de frais. Cette règle, en plus de la volonté de la nouvelle administration de réduire les coûts pour ses citoyens, fera sans aucun doute passer les États-Unis à un système bancaire ouvert concurrentiel en 2025. Nous devons agir, et nous devons le faire rapidement.

Au cours des deux dernières années, notre équipe a établi le fondement d'un réseau de paiements unifié canadien, portant le code CanPay, qui accorde la priorité aux besoins des consommateurs, réduit les frais globaux des consommateurs et des opérations et facilite les opérations financières des petites et moyennes entreprises sans aucune perturbation du réseau de paiements actuel du Canada, Interac. Simplement dit, à mesure que notre monde devient de plus en plus numérique, nous devrions nous attendre à payer les mêmes frais pour envoyer un courriel que pour envoyer de l'argent.

Les répercussions économiques potentielles de CanPay sont importantes. Pour ce qui est des seules réductions des frais de service pour les virements en ligne, notre solution redonnerait au moins 1 milliard de dollars aux Canadiens pendant la première année d'activité, en plus de générer 1,5 milliard de dollars indirectement à cause des économies de temps dues à l'augmentation des limites de transaction, de la diminution des coûts opérationnels pour les institutions financières et de l'augmentation de l'inclusion financière. Si nous tenons compte des améliorations supplémentaires apportées aux virements internationaux, les répercussions globales doubleront d'environ 5 milliards de dollars annuellement d'ici cinq ans.

Nous aimerions recommander au Comité que, sans pour autant renoncer à la sécurité et aux protections, il accélère la mise en œuvre d'une réglementation sur un système bancaire ouvert, à tout le moins, pour suivre le rythme de notre plus important homologue bancaire dans le Sud; accueille et renforce la concurrence dans le secteur financier pour garantir l'amélioration continue du coût de la vie des consommateurs; et fortifie la résilience des infrastructures financières du Canada en permettant des réseaux de paiement et de règlement parallèles.

Merci à tous les membres du Comité de faire preuve de leadership dans ce dossier très important de politique sur le coût de la vie des Canadiens.

[Français]

Je vous remercie de tout ce que vous faites.

[Traduction]

Je suis maintenant prêt à répondre à vos questions.

● (0820)

[Français]

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Abou Daya.

Monsieur Jenkin, vous avez la parole pour cinq minutes.

[Traduction]

**M. Michael Jenkin (vice-président, Conseil des consommateurs du Canada):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci, mesdames et messieurs, de nous avoir invités à présenter nos points de vue personnels sur les cartes de crédit et les clients.

Vous remarquerez que mon exposé est peut-être un peu différent de celui de certains des fournisseurs actuels ou potentiels qui viennent s'adresser au Comité. Nous allons nous concentrer sur les problèmes actuels qui touchent les cartes de crédit et sur les difficultés auxquelles les clients font face. Celles-ci sont plus économiques que technologiques, alors vous nous excuserez si nous mettons l'accent ailleurs.

Le Conseil des consommateurs du Canada est une organisation à but non lucratif qui existe depuis bien plus de 20 ans. Il s'agit de la principale organisation de défense des consommateurs du Canada anglais. Elle s'occupe d'un éventail de questions qui touchent les consommateurs, et cela va des services financiers aux marchés énergétiques, en passant par le redressement des marchés et les règles régissant la vente, les garanties, etc., des biens et des services, à l'échelle tant fédérale que provinciale.

J'aimerais juste dire une chose avant d'entrer dans les détails de l'exposé. Les cartes de crédit, qui ont retenu notre attention dernièrement, sont des instruments financiers très inhabituels. Elles sont à la fois un mécanisme de paiement et un mécanisme de crédit. Elles confondent la question de savoir comment payer quelque chose et celle de savoir si vous en avez les moyens. Une conséquence de cela, c'est que les enjeux en cause oscillent entre les questions d'abordabilité — qui sont particulièrement importantes aujourd'hui, parce que les consommateurs subissent un stress financier important — et les questions de commodité, de sécurité et de probité dans l'utilisation du mécanisme de paiement lui-même.

Voilà un paquet de questions très compliquées, auxquelles nous devons accorder beaucoup plus d'attention que ce qu'elles reçoivent des décideurs, des organismes de réglementation et, effectivement, de vous, les parlementaires.

Les cartes de crédit deviennent un mode de paiement très populaire. En ce moment, leur taux de croissance augmente. Environ les deux tiers de toutes les transactions d'achats de plus de 50 \$ par client sont maintenant effectuées à l'aide d'une carte de crédit. C'est le moyen de paiement prédominant des consommateurs, plutôt que la carte de débit ou l'argent comptant.

Selon la Banque du Canada, nous aimons nos cartes de crédit, et neuf consommateurs sur dix en possèdent au moins une. Toujours selon la banque, la moyenne est d'environ 2,5 cartes par client; on peut donc dire que c'est un mécanisme de paiement très bien distribué et très bien adopté. Environ six milliards de transactions par année, représentant près de 600 milliards d'achats, sont effectuées à l'aide des cartes de crédit. On estime que le consommateur moyen dépense environ 2 200 \$ par mois sur sa carte de crédit dans le cadre de ses transactions.

Il s'agit d'un mécanisme de paiement important pour les consommateurs qui devient de plus en plus important. De toute évidence, pour les consommateurs, les protections des consommateurs offertes pour ces mécanismes de paiement sont très importantes et doivent être mises à jour. Il y a de bonnes protections, mais elles ne sont pas unifiées. Elles sont dispersées dans un certain nombre de textes de loi et de pratiques, et nous pensons qu'il est grand temps de les centraliser et de bien les concevoir. L'une de nos recommandations concerne directement cette question.

Bien sûr, l'autre moitié de l'équation est la source importante de crédit au détail que permettent les cartes de crédit et, surtout, par ricochet, le fardeau de la dette qu'elles représentent pour les consommateurs. Les cartes de crédit sont l'une des catégories les plus importantes de dette après les hypothèques et les paiements de voiture. C'est une question importante.

En 2023, on a estimé la dette totale des cartes de crédit à environ 97 milliards de dollars et évalué que 43 % des titulaires de carte avaient un certain montant de dette sur leur carte de crédit. Parmi ces derniers, 40 % estimaient avoir besoin de six mois ou plus pour la rembourser. Un pourcentage incroyable de 11 % n'avaient aucune idée du moment où ils pourraient rembourser leur dette. Les questions liées à la gestion de la dette deviennent un enjeu important.

À l'automne, le gouverneur de la Banque du Canada a noté que, parmi les consommateurs qui n'ont pas d'hypothèque, le nombre de personnes qui avaient utilisé au moins 90 % de leur limite de marge de crédit — autrement dit, s'approchant très près du maximum — augmentait et avait atteint des niveaux historiques sans précédent. C'est là que nous voyons s'entremêler la question de la gestion de la dette et de l'instrument de paiement.

• (0825)

Dans l'exposé que nous avons présenté au Comité le 14 novembre, nous avons recensé quatre questions particulières qui sont importantes à nos yeux.

La première est le caractère évidemment coûteux du crédit qui est accordé. Les soldes qui sont reportés sont généralement assujettis à des taux d'intérêt de 19 % à 21 %. Dans certains cas, c'est plus, comme pour les retraits au guichet automatique. C'est un crédit très coûteux, surtout si l'on tient compte du fait que le crédit à la consommation non garanti des mêmes institutions financières qui vendent ces mécanismes de paiement peut être deux fois moins élevé pour une marge de crédit à la consommation non garantie, par exemple. Il s'agit d'un problème très important.

En outre, beaucoup de frais et de coûts non évidents liés à l'utilisation d'une carte de crédit peuvent être imposés, soit tout ce qui va des frais annuels liés à l'utilisation de la carte, qui peuvent représenter 150 \$ ou plus, selon les fonctions de la carte, jusqu'aux frais élevés et aux frais d'intérêt portés sur les retraits au guichet automatique, le taux de change exact utilisé lorsque vous achetez des articles à l'étranger et les frais d'intérêt sur un solde reporté, qui, comme je l'ai mentionné, sont élevés. De plus, une fois que le solde a été remboursé, il y a souvent une période de un ou deux mois où votre institution financière continue de vous facturer un intérêt sur le coût des transactions de crédit que vous avez accumulées ce mois-là, même si vous pourriez peut-être les rembourser. Il y a beaucoup de questions en suspens qui doivent être examinées.

Les titulaires de carte, bien sûr, sont exposés à la fraude et au vol d'identité simplement du fait qu'ils possèdent une carte. C'est là un domaine populaire et très rentable de l'activité criminelle. Même si nous reconnaissons que les banques font de leur mieux et ne tiennent pas les consommateurs responsables des transactions frauduleuses, néanmoins, le risque que vos renseignements financiers tombent dans les mains d'organisations criminelles est une très grande source d'inquiétude pour la population, et de plus en plus à cause du fait qu'ils sont si rentables.

Les consommateurs font aussi face...

• (0830)

**Le président:** Monsieur Jenkin, je vais vous demander de conclure.

**M. Michael Jenkin:** Très bien, mais je voulais faire part d'un dernier point.

Le système actuel laisse les gens s'endetter trop facilement, d'une somme trop élevée et trop rapidement. Même si les clients endettés et peut-être en faillite ne sont pas dans la mire des émetteurs de carte de crédit, il est aussi clair que les marges de profit importantes sur les soldes reportés et les taux d'intérêt élevés concernés sont une source de revenus lucrative pour les institutions financières.

Nous avons formulé deux recommandations générales. La première est la consultation. Nous pensons qu'une consultation est nécessaire à l'échelle nationale pour protéger les consommateurs en ce qui concerne les cartes de crédit comme mécanisme de paiement et mécanisme d'emprunt. Nous pensons que les banques doivent rendre davantage compte de leur responsabilité et de leur devoir de diligence envers les consommateurs qui ont des problèmes avec leurs cartes de crédit comme instrument de crédit.

Je pense que c'est tout.

**Le président:** Merci beaucoup. Je vous remercie.

Monsieur Kholodenko ou madame Woods, la parole est à vous.

**Mme Tanya Woods (directrice générale, Affaires gouvernementales et réglementaires, Questrade Financial Group):** Merci et bonjour.

La mission de Questrade est d'aider les Canadiens à atteindre une plus grande prospérité et sécurité financières. Pour ce faire, nous offrons des services et des produits qui leur permettent de prendre en main leur avenir financier.

Nous approuvons l'engagement du Comité à l'égard de la transparence, de l'équité pour les consommateurs et de la diminution des frais.

Aujourd'hui, je suis très heureuse d'être accompagnée d'Edward Kholodenko, fondateur et PDG de Questrade Financial Group, un pionnier financier à faible coût au Canada, qui se joindra à moi pour s'adresser au Comité.

**M. Edward Kholodenko (président-directeur général, Questrade Financial Group):** Merci, madame Woods.

En tant qu'entreprise de services financiers engagée à fournir aux Canadiens des solutions à faible coût, Questrade a longtemps défendu une plus grande concurrence et une plus grande équité pour le secteur des services financiers, une transparence accrue à l'endroit des consommateurs et une diversification des efforts en matière de littératie financière.

Je dirige Questrade depuis 25 ans et, ces derniers temps, j'ai été témoin d'une innovation notable dans l'industrie des services financiers. J'ai également joué un rôle de premier plan dans l'introduction de produits et de services numériques à faible coût pour les Canadiens, ainsi que de produits d'initiative gouvernementale, comme le premier compte d'épargne-logement, que nous avons été les premiers à lancer l'an dernier pour venir en aide aux Canadiens.

Au fil des ans, j'ai pris de plus en plus conscience des coûts évitables et de la faible concurrence dans de nombreux recoins de l'industrie des services financiers. Cela finit par toucher les Canadiens, dont un grand nombre ont du mal à comprendre ce qu'ils paient vraiment dans leurs produits et leurs services.

Certains d'entre vous ont peut-être vu nos annonces et savent qu'ils peuvent prendre leur retraite en étant 50 % plus riches sans payer des commissions de suivi élevées et historiquement cachées pour leurs fonds communs de placement. Ces frais sont parmi les plus élevés au monde et, pendant longtemps, n'étaient pas bien compris des consommateurs. Les frais d'interchange au Canada maintiennent un statut semblable. Ils sont élevés et ne sont pas bien compris de nombreux consommateurs canadiens.

Nous soutenons les recommandations d'augmenter la transparence générale des frais directs et indirects cachés qui ont une incidence sur le bien-être financier global des Canadiens. Une divulgation en langage clair et simplifié des conditions liées aux services financiers et aux produits devrait également être la priorité, et l'on doit examiner les règles réglementaires actuelles à ce sujet pour apporter des améliorations permettant de renforcer les connaissances des consommateurs et leur accessibilité, de sorte que les Canadiens soient en mesure de prendre les meilleures décisions possibles en fonction de leurs besoins et de leurs objectifs.

Nous pensons qu'il est temps d'innover du point de vue réglementaire et du point de vue des produits pour stimuler une plus grande valeur pour les Canadiens. Pour améliorer la concurrence et créer des réductions globales des coûts pour les Canadiens, il faudra plus que des améliorations de la transparence. Il importe de reconnaître que les fournisseurs de services et de produits financiers continuent d'évoluer dans un environnement qui perpétue les difficultés liées à l'efficacité des coûts et à la concurrence, ce qui finit par augmenter les coûts pour les Canadiens.

Étant donné que les exigences réglementaires ne sont souvent pas harmonisées entre les paliers fédéral et provincial, il y a une augmentation des coûts en matière de conformité. Les règles et les cadres ne sont pas toujours adaptés aux réalités des petites organisations, ce qui entraîne des répercussions financières disproportionnées ou les décourage de se livrer à la concurrence. De plus, les améliorations systémiques, comme l'extraction de l'historique des virements, prennent du temps pour atteindre les marchés, ce qui retarde les économies pour les consommateurs et les entreprises.

Le rythme de l'innovation mondiale complique davantage cet environnement, car les processus législatifs et stratégiques ont du mal à suivre le rythme des demandes rapides de solutions novatrices. Aussi, de nouveaux cadres et systèmes de paiements et de services financiers sont élaborés aujourd'hui au Canada et risquent d'exacerber encore ces difficultés. Ces nouveaux cadres et systèmes comprennent des solutions de paiements modernisées, des voies de paiement en temps réel et des solutions bancaires axées sur le consommateur. Dans ces cas, les détails, y compris l'établissement des prix et certains éléments du cadre, ne sont pas encore établis. C'est pourquoi cette possibilité d'examen est cruciale et arrive à point nommé.

Si ces considérations ne font pas l'objet d'un examen systématique, les nouveaux cadres et systèmes pourraient nuire à une concurrence équitable et renforcée et empêcher les acteurs non historiques du marché de proposer des solutions novatrices et moins coûteuses aux Canadiens.

Par conséquent, nous recommandons au Comité de proposer un cadre d'examen de la compétition pour protéger les Canadiens et les adversaires de l'industrie contre les conséquences négatives où les acteurs historiques et dominants du marché disposent d'un contrôle et d'une influence notables. Cela pourrait comprendre un examen régulier de tous les éléments clés du cadre, y compris des exigences technologiques, des normes et des choix de conception, des exigences restrictives en matière d'expérience des consommateurs et de l'établissement des prix pour les participants.

Cela devrait également comprendre un examen des intermédiaires choisis ou dominants de l'écosystème pour déterminer s'ils sont régis et s'ils fonctionnent dans le système en tant qu'acteurs commerciaux véritablement indépendants ou s'ils sont désavantagés pour fonctionner davantage comme un service public, avec peu ou pas de concurrence, mais un mandat clair pour favoriser les secteurs financiers clés pour les Canadiens et les concurrents de l'industrie.

Établir un examen de cette nature aidera à rehausser la compétition dans l'écosystème des services financiers du Canada, à repérer les frais disproportionnés et injustes facturés aux intervenants de l'industrie par les intermédiaires dominants, à égaliser les règles du jeu pour les concurrents et, au bout du compte, à réduire les coûts pour les Canadiens.

Nous pensons qu'un écosystème de paiements transparent, équitable et compétitif et de services financiers axés sur les consommateurs est essentiel pour une économie canadienne saine et est dans l'intérêt des consommateurs canadiens.

• (0835)

Nous remercions le Comité de nous avoir fourni l'occasion de nous présenter et sommes impatients de connaître les prochaines étapes.

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

Nous allons commencer la discussion par le député Perkins, pour six minutes.

**M. Rick Perkins (South Shore—St. Margarets, PCC):** Merci, monsieur le président, et merci, chers témoins.

Monsieur Kholodenko, je veux vraiment vous poser des questions parce que vous êtes un grand innovateur. Je reviendrai à vous pendant mon tour ou peut-être au suivant, mais j'aimerais commencer par CanPay.

Dans votre déclaration liminaire, vous avez dit que votre entreprise a déjà compensé 100 milliards de dollars de transactions sur trois ans. Pouvez-vous me dire où vous l'avez fait et quel type de services vous avez offerts?

**M. Ali Abou Daya:** Absolument. Cette équipe qui a formé CanPay a conçu une technologie de chaîne de blocs. Cette technologie est utilisée sous licence par de multiples exploitants qui travaillent partout dans le monde. Elle effectue surtout des virements et fait aussi des transactions de règlement, dans certains cas.

**M. Rick Perkins:** Vous êtes à même d'offrir certains de ces services en tant qu'entreprise canadienne et novatrice partout dans le monde, mais pas ici au Canada.

**M. Ali Abou Daya:** Pas en ce moment.

**M. Rick Perkins:** Vous n'êtes pas autorisé à les offrir au Canada. Est-ce parce que, en tant que consommateurs, nous n'avons pas le choix lorsque nous traitons avec une banque canadienne?

J'abonde dans le même sens que M. Kholodenko au sujet des fonds communs de placement. Merci d'avoir fait toute cette publicité, en passant, pour éduquer les Canadiens.

Les banques possèdent le système de compensation et détiennent essentiellement le monopole complet sur les virements électroniques et les frais d'interchange. Utilisent-elles ce pouvoir ou d'autres moyens pour vous tenir à l'écart de leurs efforts de lobbying à Ottawa?

● (0840)

**M. Ali Abou Daya:** Le principal enjeu lorsque nous voulons offrir une solution de virement utile, c'est de pouvoir proposer le déplacement des fonds d'une banque à l'autre. En ce moment, le système ne le permet pas. Où pouvez-vous aller pour obtenir cet accès? D'abord, si vous le demandez à la banque, elle vous dira qu'il existe Interac. Puis, si vous voulez que cela serve à tous les Canadiens, vous devez aller voir chaque institution financière, ou au moins toutes les principales, pour l'obtenir.

Tout cela crée plus d'obstacles dans notre domaine et une grande perte de temps. Cela décourage tout le monde de venir offrir ces solutions utiles aux Canadiens.

À l'autre bout du processus, il y a d'autres défis, comme la réglementation proposée pour tout ce qui concerne la chaîne de blocs, mais aussi tout octroi de licences qui découle de l'utilisation de cette technologie comme solution secondaire pour le déplacement.

**M. Rick Perkins:** Quand on ouvre un compte bancaire pour y effectuer des transactions, au Canada, on le fait habituellement à la banque où nos parents ont déposé leur argent ou près de l'endroit où l'on vit ou travaille. J'ai déjà travaillé dans une banque, je le confesse. On ne nous offre pas de choix de fournisseurs de service. Nous recevons notre petite carte de crédit munie du petit signe Interac.

Pour ce qui est de cette pratique dans le monde, les consommateurs ont-ils le choix d'un système? Comment ce système concurrentiel fonctionne-t-il? La banque vous dit-elle que vous devez utiliser un fournisseur en particulier?

**M. Ali Abou Daya:** Selon l'administration, il y a différentes façons de faire. Il y a souvent plus d'une façon de déplacer des fonds, mais ce n'est pas le cas au Canada.

**M. Rick Perkins:** Vu le manque de compétition — le monopole complet — nous savons et avons entendu dire ici au Comité que, pour une raison ou une autre, les membres du conseil d'administration d'Interac semblent avoir des frais beaucoup moins élevés que les non-membres. Je me demande si vous pouvez vous prononcer sur cette pratique monopolistique.

De plus, pour ce qui est de ces déplacements d'argent partout dans le monde, à quel type de services auxquels nous n'avons pas accès ici les gens d'autres pays peuvent-ils avoir accès, car le système que nous utilisons est en quelque sorte celui des années 1980?

**M. Ali Abou Daya:** Tout à fait.

Pour ce qui est de l'offre de prix précise, comme je l'ai mentionné dans la lettre, ce n'est pas public. Je ne sais pas exactement qui se voit offrir quel montant. Nous traitons avec quelques petites entreprises du pays, qui paient des frais différents pour faire ces virements. Elles disent que c'est tarifé en fonction du volume ou fondé sur le volume. Si c'est fondé sur le volume, cela désavantage, dans un sens, les petites et moyennes entreprises.

Dans les administrations que j'ai mentionnées, le Royaume-Uni, la Suède, l'Inde et le Brésil, pour ne nommer que celles-là, ce que les gens obtiennent — pour séparer les gens des consommateurs — c'est que tous les virements sont gratuits, ils peuvent déplacer de l'argent entre leurs comptes sans frais. Puis, pour les petites et moyennes entreprises, en fonction de certains seuils, les virements peuvent être gratuits ou même encore moins coûteux que ce que doivent payer les petites entreprises ici.

Puis, pour ce qui est de l'interface avec d'autres fonctions modernes qui deviennent plus ou moins obligatoires aujourd'hui, ce n'est pas tout le monde qui est passé à la chaîne de blocs. Il y a beaucoup de travail qui est fait, surtout que nous sommes à l'époque de l'adoption de la technologie dans certains de ces pays. Le simple fait de pouvoir connecter de nombreux systèmes différents... Dans ce cas-ci, je vais mentionner l'UPI, qui est l'Inde. Elle a même facilité le passage au paiement des services de télécommunication au sein de ces réseaux, en tirant parti de cette possibilité pour transférer des fonds également.

Il y a beaucoup de fonctions et de capacités qui sont possibles et ont été réalisées — cette information est publique — en moins de trois ans dans tous ces cas. Nous n'avons pas accès à ces fonctions aujourd'hui au Canada.

**M. Rick Perkins:** Si vous obtenez l'accès pour le Canada... Je ne sais pas si vous allez suivre un processus, par l'entremise des organismes de réglementation, pour obtenir une approbation d'exercer des activités en tant qu'entreprise canadienne au Canada. Cela semble être difficile à faire. Serez-vous autorisés à pénétrer dans le secteur des virements entre systèmes bancaires, ou vous limitez-vous à seulement fournir des services aux entreprises financières?

● (0845)

**M. Ali Abou Daya:** C'est exactement le gros problème pour nous et pour toute autre entité qui essaie d'offrir ces types de services de technologie financière. Pour ce qui est du règlement en temps réel, du règlement de banque à banque, il n'y a pas d'orientation claire quant à savoir où aller ou à qui s'adresser pour l'obtenir. Vous devez parler aux banques individuellement, puis établir votre propre système pour pouvoir proposer quelque chose. Ce n'est pas vraiment clair, surtout en l'absence de réglementation sur un système bancaire ouvert établi dans le pays. C'est le plus grand défi sur ce front.

**M. Rick Perkins:** D'accord, je vais peut-être revenir à vous.

Monsieur Kholodenko, vous avez innové pendant 25 ans dans un domaine très difficile à percer. Comment avez-vous réussi à entrer dans le système et à contourner certaines des contraintes et le contrôle bureaucratique et monopolistique des banques sur le type de plateforme d'échange que vous hébergez?

**M. Edward Kholodenko:** Merci de vos bons mots.

Cela n'a pas été facile. Nous avons trouvé très tôt un créneau sur le marché où les frais étaient élevés et où il y avait beaucoup de coûts intermédiaires. Ce que nous avons fait dès le début... Notre mission est d'aider les consommateurs à devenir beaucoup plus prospères et à se sentir en sécurité financièrement. C'est ce qui nous a guidés, et nous avons donc éliminé tous les frais intermédiaires, puis nous nous sommes adressés directement au consommateur en utilisant les règles et règlements existants.

Bien sûr, nous avons dû avoir de nombreuses discussions avec les organismes de réglementation. Nous traitons régulièrement avec de nombreux organismes de réglementation. Le secteur des services financiers est fortement réglementé. Il faut beaucoup de discussions pour leur faire comprendre que nous sommes du côté des consommateurs. Nous devons aider les consommateurs à en faire plus. La concurrence est bonne et meilleure. Nous avons été à l'avant-garde de la réduction des frais et de l'aide aux consommateurs pour qu'ils aient accès à de meilleures possibilités. C'est pourquoi nous sommes là.

**M. Rick Perkins:** Quelles sont les pratiques monopolistiques que les banques contrôlent pour vous empêcher d'accaparer leur offre et d'attirer leurs clients? Je suis sûr qu'elles utilisent encore des tactiques pour essayer de limiter votre capacité à réussir.

**M. Edward Kholodenko:** Les banques sont présentes dans tous les aspects de la vie financière des consommateurs. Elles regroupent des produits et disent que si vous achetez ceci, elles vous offriront un rabais sur cela. Elles ont des moyens... Le simple fait de disposer d'un volume important, la masse dont elles disposent, leur permet de réduire leurs coûts et de faire davantage de profits. Par contre, en tant qu'entreprise de taille bien inférieure — nous n'avons pas la même taille — nos coûts sont donc plus élevés. Il est beaucoup plus difficile de faire face à la concurrence.

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

Nous allons maintenant donner la parole à M. Van Bynen.

**M. Tony Van Bynen (Newmarket—Aurora, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Si nous confessons nos péchés, j'ai moi aussi, comme M. Perkins, fait carrière dans le secteur bancaire. J'ai notamment prodigué des conseils financiers.

Le Bureau de la concurrence a récemment annoncé devant le Comité qu'il se penchait sur d'éventuels comportements anticoncurrentiels dans le système des virements électroniques.

Je vais commencer par M. Abou Daya.

Auriez-vous des suggestions à faire au Bureau quant aux aspects sur lesquels il devrait se pencher dans le cadre de cette enquête?

**M. Ali Abou Daya:** Absolument.

J'en ai fait mention dans la note et dans nos recommandations. Pour favoriser la concurrence, il faut examiner les obstacles qui empêchent les entreprises comme la nôtre d'offrir des solutions concurrentielles sur le marché. Il faut absolument évaluer la facilité d'accès aux comptes...

Regardez ce qu'a fait le Bureau de la protection du consommateur aux États-Unis. Les responsables ont étudié comment une entreprise, réglementée par les organismes appropriés dans le pays, peut avoir accès à ces renseignements et à quel point il est difficile d'y accéder. La capacité de transférer des fonds d'un compte à l'autre est certainement l'un des aspects à examiner. Il est également utile d'examiner comment d'autres personnes l'ont fait.

Regardez les exemples d'autres pays qui ont ouvert la porte à la concurrence. Cela améliore toujours la vie des consommateurs. C'est certainement l'autre voie que nous pourrions envisager.

**M. Tony Van Bynen:** Avez-vous des commentaires, monsieur Kholodenko? De votre point de vue, sur quoi le Bureau de la concurrence devrait-il se pencher?

**M. Edward Kholodenko:** Je pense que le Bureau de la concurrence devrait se pencher sur la transparence globale et s'assurer que le langage est clair et que les divulgations sont simplifiées.

Nous recommandons assurément que le Comité propose un cadre d'examen de la concurrence dans son intégralité, un calendrier d'accompagnement pour l'examen de l'ensemble des cadres de paiement et des intermédiaires nouveaux et existants et un examen des intermédiaires dominants choisis dans l'écosystème.

● (0850)

**M. Tony Van Bynen:** Questrade a-t-elle observé des pratiques ou des accords exclusifs de la part de grandes institutions financières qui limitent l'accès ou la fonctionnalité des systèmes de virements électroniques pour les entités non bancaires?

**M. Edward Kholodenko:** Il est très difficile d'accéder au système Interac pour devenir un fournisseur de paiement par virement direct. Les coûts qui y sont associés sont lourds.

**M. Tony Van Bynen:** Les fournisseurs de paiement imposent-ils des restrictions techniques ou opérationnelles qui entravent l'innovation ou la capacité des entreprises comme Questrade de livrer une concurrence efficace?

Je m'intéresse aux restrictions imposées par les fournisseurs de paiement.

**M. Edward Kholodenko:** Lorsque vous parlez de fournisseurs de paiement, parlez-vous d'Interac lui-même? Parlez-vous des intermédiaires qui se connectent à Interac? Il y en a plusieurs...

**M. Tony Van Bynen:** Je parle d'Interac ou de la banque, des institutions financières.

**M. Edward Kholodenko:** Interac a un cadre très strict pour qui veut se connecter à ce système. L'entreprise ne vous autorise à faire des choses que selon ses conditions particulières et de la manière dont elle veut que vous les fassiez. Il est très difficile de travailler avec elle.

**M. Tony Van Bynen:** Quelles recommandations proposeriez-vous pour garantir une concurrence équitable et de meilleurs résultats pour les consommateurs sur le marché des paiements par virement électronique?

**M. Edward Kholodenko:** Je pense que nous avons deux choix.

Nous pouvons créer une solution de rechange à Interac qui fonctionne comme un service public pour l'ensemble du secteur, avec des paiements réglementés et un cadre qui doit ouvrir le système à d'autres afin qu'ils puissent l'utiliser. Il faut que ce système soit réglementé. Le plus gros problème est évidemment la fraude. Il faut surveiller la fraude.

L'autre choix est de faire cela avec Interac et de s'assurer que l'entreprise permet à d'autres d'examiner la structure de son barème de frais, comme une bourse des valeurs, si vous voulez. Une bourse des valeurs est un service public. Les frais sont réglementés par la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, et elle doit permettre l'accès aux entités réglementées pour pouvoir faire ce qu'elles doivent faire afin d'interagir avec les consommateurs.

**M. Tony Van Bynen:** Dans le système bancaire canadien, la marque principale est la confiance dans la sécurité. Y a-t-il des processus ou des systèmes que vous recommanderiez au Bureau de la concurrence d'examiner pour garantir le même sentiment de sécurité au sein des systèmes en ce qui concerne les virements électroniques?



**M. Edward Kholodenko:** Il est certain que le fournisseur de services de paiement doit participer à la détection des fraudes. Il s'agit d'un problème très grave qui touche non seulement les institutions chargées de transférer de l'argent, mais aussi les consommateurs eux-mêmes.

Il existe des systèmes partout dans le monde qui doivent être examinés et mis en œuvre.

**M. Tony Van Bynen:** Merci, monsieur le président. Je n'ai pas d'autres questions.

**Le président:** Merci, monsieur Van Bynen.

[Français]

Monsieur Savard-Tremblay, vous avez la parole.

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay (Saint-Hyacinthe—Bagot, BQ):** Merci, monsieur le président.

Je remercie l'ensemble des témoins de leurs présentations.

Ma question s'adressera à M. Jenkin, du Conseil des consommateurs du Canada.

D'abord, je vous remercie de votre présence.

Selon vous, les institutions et les acteurs financiers investissent-ils suffisamment dans l'éducation et la diffusion d'informations sur la littératie financière, notamment sur le coût engendré par l'utilisation des cartes de crédit? Celles-ci diffèrent des autres modes de paiement, tels que la carte de débit et l'argent comptant, notamment en raison de leur taux d'intérêt très élevé.

Fait-on assez de sensibilisation à ce sujet? Investit-on assez dans ce que j'oserais même appeler la prévention?

[Traduction]

**M. Michael Jenkin:** Merci, monsieur Savard-Tremblay, de votre question.

Les banques ne sont pas négligentes dans la communication d'information à leurs clients, mais l'efficacité de ces efforts est une autre histoire.

Nous nous sommes concentrés sur les cartes de crédit, mais nos propres observations sont plus générales. Globalement, la littératie financière des consommateurs est un enjeu très important. C'est un enjeu d'intérêt public auquel le gouvernement doit également s'attaquer.

Malheureusement, il existe de nombreux problèmes liés à la littératie financière. Des études ont montré que, même avec une bonne éducation financière — souvent en raison des préjugés des consommateurs ou des comportements qu'ils manifestent lorsqu'ils traitent avec de l'argent en général et avec les institutions financières en particulier —, les consommateurs agissent souvent contre leurs propres intérêts. On a constaté que la littératie financière n'est pas toujours aussi efficace en soi que les gens l'espèrent. C'est pourquoi le soutien réglementaire est vraiment important ici, c'est-à-dire qu'il existe des mesures de protection qui ne reposent pas sur le fait que le consommateur connaît en détail le fonctionnement des systèmes et les risques en cause.

En réalité, jusqu'à un certain point, les consommateurs ont souvent besoin d'être protégés contre eux-mêmes, car ils peuvent avoir spontanément recours à des pratiques qui ne leur conviennent pas forcément. Il est donc important de disposer d'un ensemble de mesures de protection et de règles très claires, concises et unifiées sur

ce qui peut ou ne peut pas être fait lorsque les consommateurs utilisent des systèmes de paiement électronique en particulier qui, malgré le manque d'innovation au Canada, deviennent de plus en plus complexes, se diversifient et se multiplient. Les gens ne les connaissent pas aussi bien que les instruments de paiement traditionnels comme l'argent comptant et, dans une certaine mesure, les cartes de débit, les chèques, etc.

Nous avons besoin d'un ensemble unifié de mesures de protection des consommateurs pour tous les types de virement électronique et de mécanisme de paiement, et pas seulement pour le système fragmenté que nous avons actuellement. Dans certains cas, les mesures de protection qui sont offertes pour un mécanisme de paiement ne le sont pas pour un autre, ou les seuils sont différents.

Il est très important que nous comprenions bien ce qui doit être protégé pour les consommateurs et que nous le rendions disponible pour tous les canaux de paiement. Si nous ne le faisons pas, les consommateurs n'auront aucun espoir de comprendre quels sont leurs droits et ce dont ils doivent se préoccuper.

• (0855)

[Français]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Vous avez dit que les banques n'étaient pas délinquantes. Je ne veux pas prêter d'intentions à quiconque, et je ne suis pas en mesure de lire dans leurs pensées. Cependant, je pense qu'il est vrai, prouvé et démontré que les banques vivent davantage de l'endettement que des investissements.

Est-ce juste?

[Traduction]

**M. Michael Jenkin:** Eh bien, ce que je dis, c'est qu'elles ont, dans une certaine mesure, des objectifs contradictoires, ou du moins des intérêts contradictoires. Elles ne veulent pas que de nombreux consommateurs s'endettent sérieusement et ne soient pas en mesure de rembourser les dettes qu'ils accumulent sur leurs cartes de crédit ou tout autre instrument financier, d'ailleurs.

Par ailleurs, comme les cartes de crédit ont des taux d'intérêt anormalement élevés, elles constituent une gamme de produits très rentables pour les banques. Je suppose donc que le monde idéal dans leur cas serait que les gens aient beaucoup de dettes, mais que personne ne soit vraiment en train de faire faillite pour le moment.

Ce n'est clairement pas dans l'intérêt des consommateurs. Le problème avec les cartes de crédit, et peut-être les nouveaux mécanismes de paiement ou de crédit, c'est que les consommateurs accumulent des dettes qui ne sont pas structurées de manière à les faire réfléchir. C'est pourquoi nous avons recommandé dans notre rapport la nécessité d'un ensemble de politiques et de processus beaucoup plus proactifs pour les consommateurs qui rencontrent des difficultés financières ou dont les antécédents de paiement ou d'accumulation de dettes indiquent qu'ils pourraient être en difficulté financière à un moment donné dans l'avenir. Les banques devraient intervenir et aider ces personnes à accéder à des instruments de crédit moins coûteux et elles devraient également utiliser des mesures d'incitation automatiques, comme on les appelle dans le secteur, pour encourager les consommateurs à payer non pas une partie de la facture mensuelle, mais la totalité, dans la mesure du possible.

À l'heure actuelle, par exemple, si vous recevez une facture de la banque, vous recevrez un avis écrit en petits caractères indiquant que, si vous effectuez le paiement minimum ce mois-ci, il vous faudra, disons, plusieurs années pour rembourser la dette, mais cet avis est perdu dans les documents administratifs. Nous avons besoin de mesures plus efficaces de ce type qui alerteraient les consommateurs quant au fait qu'ils se livrent à des activités problématiques et que, s'ils ne changent pas leurs pratiques, ils se retrouveront dans de graves difficultés.

Pour l'instant, toutefois, ce petit élément d'économie comportementale qui se trouve dans la facturation est perdu pour la plupart des gens. Il ne se remarque pas.

● (0900)

[Français]

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Masse, la parole est à vous.

[Traduction]

**M. Brian Masse (Windsor-Ouest, NPD):** Merci.

Monsieur Jenkin, en ce qui concerne la littératie financière, je n'aime pas le fait que l'on dise simplement: « Si les consommateurs canadiens n'étaient pas aussi stupides, ils pourraient vraiment faire mieux. » Cela revient simplement à jouer le jeu des banques. Nous avons tout un système intégré, qui va de la formation de nos enfants à la banque en passant par l'ouverture de comptes et toute une série de choses.

Avez-vous une opinion sur le degré d'inefficacité de notre économie en raison de la valeur que nous tirons des services bancaires en général? Si vous prenez un compte de 30 \$ par mois juste pour faire des virements de base, vous voyez que c'est un frein à notre économie globale, même si cela n'est pas efficace pour les consommateurs et les petites et moyennes entreprises, etc. Cela me semble être un frein important à notre économie. Nous devrions améliorer nos capacités financières et notre productivité. On dit souvent que les travailleurs ne sont pas productifs, mais je pense que nos secteurs financiers ont un rendement nettement inférieur à la valeur qu'ils apportent réellement.

**M. Michael Jenkin:** Eh bien, nous n'avons pas encore réalisé d'études économétriques détaillées. Notre organisation n'est pas assez grande pour nous permettre ce genre de chose. Je n'ai pas eu vent d'études approfondies sur un frein relatif à l'efficacité de la structure et de la nature de nos systèmes de paiement de base ou de nos systèmes bancaires. Il est difficile de porter un jugement à cet égard.

**M. Brian Masse:** D'accord, je vais passer à M. Abou Daya.

Si vous prenez un compte bancaire de base à 30 \$ par mois, et que vous le maximisez sur un an, à quel point est-ce que cela est efficace pour la productivité de l'économie canadienne? Le fait qu'un consommateur dépense 30 \$ sur des transactions de base, dont la plupart sont électroniques, et qu'il ne mette jamais les pieds dans un établissement physique, c'est qu'il est difficile de croire qu'il s'agit d'un format productif.

**M. Ali Abou Daya:** Absolument. Monsieur Masse, je peux au moins faire des comparaisons.

Dans de nombreuses administrations où nous exerçons nos activités, ces frais n'existent pas. Une fois que vous observez une tendance, si par exemple, une personne est autorisée à faire quelque

chose, beaucoup d'autres personnes lui emboîteront le pas, cette tendance sera de plus en plus normalisée, et vous commencerez à accepter davantage de ces fuites — appelons-les ainsi — dans le flux de vos finances, à l'échelle de l'individu ou de l'entreprise. À partir de là, vous avez plus de pertes d'efficacité.

En ce qui concerne les virements bancaires pour les entreprises, une fois que vous limitez la somme maximale du virement dans un certain système à, disons, 2 000 \$ par jour et que, parfois, vous devez faire des virements de 10 000 \$, 20 000 \$, 30 000 \$, vous devez vous tourner vers d'autres moyens, en sachant que ces virements occasionnent des frais... des virements bancaires qui coûtent 10 \$, 20 \$, 25 \$ chacun. Tous ces frais s'accumulent. Je n'ai pas vu de rapports complets sur ce que ce chiffre représente au total, pour l'ensemble des Canadiens, mais à mon avis, il est considérable.

**M. Brian Masse:** C'est en quelque sorte intéressant. Je ne peux que parler de mon expérience en tant que député sur la Colline sur qui les institutions financières ont fait pression en ce sens. C'est intéressant de constater que leurs dirigeants et leurs conseils d'administration disposent d'une série d'activités de divertissement différentes, qui sont également déductibles d'impôt pour l'entreprise. Tout, du golf, aux billets de sport, et ainsi de suite.

Ne devrions-nous pas nous intéresser à la façon dont ces choses sont liées à... En fin de compte, ce sont ces frais qui servent à payer ces activités. Il semble que ce soit inscrit dans la culture ici, de leur permettre de profiter de ces divertissements en bénéficiant de réductions d'impôt, qui font partie d'un système qui est établi depuis des dizaines d'années.

**M. Ali Abou Daya:** Je ne suis pas assez informé sur ce sujet pour commenter.

Pour notre part, nous exploitons une entreprise très rationalisée, mais absolument, vous pouvez poser ces questions, en votre qualité de décideurs, de députés. Nous faisons appel aux comités tels que le vôtre, en ce qui concerne la surveillance de ces données financières, les lignes directrices en général, et le régime fiscal, ce qui est inclus et ce qui ne l'est pas, pour aider les Canadiens à mieux tirer parti du système.

● (0905)

**M. Brian Masse:** Merci.

Monsieur le président, peut-être que nous pourrions communiquer avec les représentants de certaines des banques que nous avons reçus ici, pour obtenir les chiffres spécifiques sur leurs budgets alloués aux frais de représentation et voir ce qui est déductible d'impôt et ce qui ne l'est pas. Je serais curieux de connaître ces chiffres pour que nous déterminions ce qu'il est raisonnable de faire payer aux consommateurs canadiens, et que nous voyions en quoi ces frais sont liés à leurs frais de représentation, qui semblent, à mon avis, être dégoûtants.

Merci, monsieur le président. Je vous remercie de m'avoir accordé du temps.

[Français]

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

Monsieur Patzer, vous avez la parole.

[Traduction]

**M. Jeremy Patzer (Cypress Hills—Grasslands, PCC):** Merci beaucoup, à tout le monde, d'être ici, aujourd'hui. Je suis reconnaissant de ce que tout le monde a apporté à la discussion.

CanPay, je me demandais si vous pouviez fournir un peu plus d'explications ici, parce que nous voyons vraiment le manque de concurrence, de vraie concurrence, en ce qui a trait au système de paiement en ligne. Il semble que l'autoroute appartient à Interac, qui est le seul à l'emprunter; faute de meilleure analogie, j'utilise celle-ci.

Comment faire en sorte qu'il y ait davantage de concurrence? Nous voyons que les grandes banques font partie, dans l'ensemble, du conseil d'Interac, donc évidemment, elles ne veulent pas que votre entreprise arrive dans le décor pour devenir une autre option. Pouvez-vous nous parler du processus consistant à faire construire une autre autoroute pour des entreprises comme la vôtre, ou même pour qu'il y ait un autre véhicule sur l'autoroute? Pouvez-vous nous en dire plus sur le sujet?

**M. Ali Abou Daya:** L'une des façons les plus faciles, c'est au moins d'accroître la surveillance par des comités tels que le vôtre, pour avoir une idée de ce qui se passe au sein des conseils de ce genre d'entreprises, et pour observer leurs processus. Cela permettrait d'ouvrir la porte à de plus amples analyses et recommandations.

Ce qu'il faut comprendre avec Interac, c'est qu'ils ont conçu cette technologie à un moment où il fallait une solution, et cette technologie a résolu un grand problème pour les Canadiens. Évidemment, en ce qui concerne la technologie, les choses ralentissent avec le temps, et ces systèmes deviennent encombrants à gérer, car ils dépendent de vieilles technologies. En ouvrant la porte aux fournisseurs comme nous, et si les bons règlements sont en place — pour nous, nous devons être correctement réglementés — nous pouvons fournir une technologie moderne, qui rend les choses beaucoup plus faciles. Et c'est justement l'autre autoroute dont vous parlez.

Nous pouvons voir ce qui s'est récemment passé aux États-Unis, avec la mise en application du système bancaire ouvert, car la technologie est omniprésente. Il y a de nombreuses options là-bas. Nous pouvons, en tant que Canadiens, et si les bons règlements sont adoptés, choisir ce qui est meilleur pour nous. Le fait de présenter un nouveau texte de loi qui ouvre l'accès aux données des consommateurs, ce qui habilite le consommateur à partager cette information bancaire avec des fournisseurs qui sont proprement réglementés, comme nous, ouvre la porte à davantage de concurrence. Et comme nous le savons, lorsque la concurrence s'installe, c'est généralement le consommateur qui gagne le plus dans ces situations.

**M. Jeremy Patzer:** En tant que consommateur, de quel genre d'économies potentielles parle-t-on lorsqu'on accroît la concurrence en ce sens? Auriez-vous un chiffre quelconque à donner au Comité concernant les économies qu'une personne pourrait réaliser si la concurrence augmentait? Avez-vous réalisé cette analyse?

**M. Ali Abou Daya:** Nous l'avons réalisée essentiellement à une échelle plus large, mais nous pouvons la transférer à l'échelle du consommateur spécifique. Je peux vous parler de mon exemple personnel.

Au total, rien que pour les frais de virements électroniques, si ces virements devenaient gratuits pour tous les Canadiens, et que les frais pour les entreprises qui utilisent Interac diminuaient, d'après nos prévisions, au moins 1 milliard de dollars dans la première année reviendraient dans les poches des Canadiens. Si vous ajoutez les frais, par exemple, pour les virements télégraphiques, si votre limite est plus élevée... Par exemple, contrairement aux limites de virements que Interac nous impose, l'initiative FPS au Royaume-Uni permet aux entreprises de virer jusqu'à un million de

livres sterling dans leur système. Ces frais de virement, coûtant de 10 \$ à 20 \$, s'accumulent de manière importante, donc vous pouvez au moins doubler ce chiffre et atteindre 2 milliards, ou 2,5 milliards, voire beaucoup plus.

Il y a une troisième option, les virements internationaux de fonds. C'est un domaine assez compliqué, donc il faudrait plus de temps pour expliquer les choses.

Si vous regardez la situation ici au Canada, nous avons des entreprises internationales comme Wise, qui exercent leurs activités au Canada et qui offrent des virements internationaux de fonds très compétitifs. Cela peut également doubler le total des économies pour les consommateurs.

Pour résumer, cela représente un total d'environ 1 milliard de dollars annuellement, rien que pour les frais de virement. Puisque cela permettra de favoriser la croissance, en cinq ans, ce chiffre pourra facilement augmenter à 5 milliards, voire 10 milliards de dollars, compte tenu de la population totale du Canada.

● (0910)

**M. Jeremy Patzer:** C'est là un assez grand chiffre. Je vous suis très reconnaissant de cette information. Merci.

Est-ce qu'il y a des règlements spécifiques à l'heure actuelle qui sont problématiques, selon vous, et qui doivent être changés? Quels sont-ils?

**M. Ali Abou Daya:** Le système bancaire ouvert va essentiellement nous permettre d'entrer et de commencer à concurrencer les joueurs actuels. Assurément, le fait d'avoir accès à cette information du compte d'utilisateur, entre autres, et de donner ce droit aux consommateurs nous permettra également de proposer davantage de meilleurs ajustements afin d'offrir les solutions compétitives aux consommateurs.

**M. Jeremy Patzer:** Merci.

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

Avant de donner la parole à M. Turnbull, j'aimerais vous poser une question de suivi, monsieur Abou Daya.

Vous avez mentionné dans votre déclaration liminaire que vous avez une certaine expérience de la chaîne de blocs. Notre comité a étudié les chaînes de blocs par le passé. Selon vous, quel rôle cette innovation peut-elle jouer dans la réduction des frais de virement pour les consommateurs?

Tether est maintenant le troisième acheteur en importance de titres du Trésor américains. Paypal a lancé sa propre cryptomonnaie stable.

Selon vous, quel rôle la chaîne de blocs peut-elle jouer dans cet écosystème?

**M. Ali Abou Daya:** Nous avons vu le travail que votre comité a effectué. Il s'agit véritablement d'une étape importante qui nous permettra d'en faire plus.

Tout ce que vous avez mentionné est justifié. La chaîne de blocs offre de nombreux gains d'efficacité, en ce qui concerne le déplacement et le règlement des opérations, ainsi que la tenue de l'ensemble des données dans les grands livres.

À l'école d'ingénieurs, nous avons l'habitude de plaisanter sur le fait que si quelqu'un voulait trouver un code super vieux, il suffisait d'aller chercher dans les banques, car certaines d'entre elles utilisaient du code écrit en Cobol. C'était nécessaire et justifié. À l'époque, c'était la meilleure solution.

Alors, pour ce qui est de la chaîne en blocs, un grand nombre des conditions préalables pour concevoir un système bancaire efficace sont intégrées dans la technologie. La chaîne de blocs est hébergée dans une infrastructure moins dispendieuse, et elle dispose des mécanismes de protection nécessaires pour vous prémunir contre la fraude et la manipulation.

Évidemment, dans le cas des pays où la transition immédiate et rapide comporte des risques, un plan d'adoption et de migration soigneusement élaboré des technologies de chaînes de blocs, en tant que modules intégrés au système bancaire dans son ensemble est véritablement ce qui nous rendra plus compétitifs en tant que nation sur l'échelle mondiale.

À ce propos, le fait d'observer la façon dont d'autres pays ont commencé à expérimenter et à introduire ces nouvelles technologies dans leurs systèmes souverains ou dans des secteurs très spécifiques, selon leurs besoins, est une excellente façon de faire en sorte que nous soyons très compétitifs à l'avenir.

Le dernier point, c'est la transparence. La chaîne de blocs garantit énormément de transparence. Ces grands livres sont très transparents, donc ils sont vraiment d'une grande aide dans des situations où l'opacité est susceptible de nuire au consommateur final.

**Le président:** Oui, merci.

Je vais peut-être ajouter que la chose que nous devrions absolument faire, c'est éliminer l'incertitude concernant la cryptomonnaie stable, qui n'a aucun sens. Il est impossible de considérer la cryptomonnaie comme une garantie.

Dans tous les cas, merci beaucoup de vos commentaires.

Je vais donner la parole à M. Turnbull.

**M. Ryan Turnbull (Whitby, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Merci à tous les témoins de leur présence aujourd'hui, dans cette étude importante.

Monsieur Jenkin, je vais commencer par vous.

J'aimerais vous poser des questions au sujet de la domination sur le marché, dans le cas des virements électroniques. Je pense que c'est ce dont il s'agit. Il s'agit d'observer la concurrence dans l'environnement et la structure actuelle du marché, qui semble restreindre certains des acteurs susceptibles de le perturber, ce qui serait probablement dans l'intérêt des consommateurs.

Il semble que d'après ce qui est dit, certains des plus petits acteurs dans ce domaine, qui innovent et qui perturbent, ou essaient de le faire, se font bloquer. Il semble que la concentration du pouvoir est essentielle pour favoriser la domination sur le marché.

Selon vous, monsieur Jenkin, quels sont les signes que la domination sur le marché est le problème ici? Pouvez-vous nous donner des exemples?

• (0915)

**M. Michael Jenkin:** Vous n'avez pas besoin d'être un technocrate du Bureau de la concurrence pour observer le paysage et voir

qu'il n'y a pas... Ce n'est évidemment pas un marché monopolistique ou duopolistique, mais il y a quelques très grands concurrents intégrés que nous connaissons tous. Ironiquement, le phénomène a été renforcé par la technologie, à un certain niveau en raison de l'augmentation des économies d'échelle dans les réseaux électroniques, et les banques en sont largement sorties gagnantes, c'est-à-dire qu'elles pouvaient continuer de jouer un rôle dominant.

Les consommateurs nous disent — et notre travail nous a appris — que les gens rêvent d'avoir accès à des structures, des mécanismes de paiement et des instruments financiers novateurs. Ils savent que l'offre est extrêmement limitée.

Le problème est que — et c'est difficile à gérer — lorsque les consommateurs font des transferts d'argent, ils sont nécessairement très prudents. La grande majorité des consommateurs sont peu familiers avec bon nombre de ces nouvelles technologies, et c'est également un problème.

L'autre problème, que j'ai abordé tout à l'heure, c'est que, si nous voulons que les consommateurs fassent confiance aux nouvelles technologies, aux nouveaux fournisseurs de services de paiement et aux nouveaux systèmes, et qu'ils les utilisent, parce que nous savons qu'ils permettent de gagner en efficacité et de réduire les coûts pour les consommateurs, nous devons aussi prêter attention aux cadres de protection qui seront mis en place.

Nous sommes en terrain inconnu, donc il y a deux types d'enjeux. Quelles nouvelles mesures de protection doivent être mises en place, compte tenu de la nature évolutive des technologies concernées et de l'évolution subséquente des procédures? Quels sont les risques que nous devons atténuer du point de vue des consommateurs? C'est une question de prudence, car le risque de fraude pourrait augmenter. Nous voulons également nous assurer que ces nouveaux fournisseurs sont stables financièrement.

Présentement, le problème est que ce qui existe est trop souvent limité et cloisonné. Ce qu'il faut, c'est une approche de protection des consommateurs intégrée et holistique et suffisamment flexible pour répondre aux problèmes imprévus qui surgiront au fil de l'évolution des technologies, parce que, sans cela, les gens seront réticents à utiliser les nouvelles technologies — si nous ne mettons pas en place un solide régime de protection axé sur l'avenir —, et il y aura trop de mauvaises expériences s'il n'y a pas de mesures de protection et si nous n'anticipons pas bien les risques du point de vue des consommateurs.

Il sera impossible d'innover si de nombreux consommateurs subissent des préjudices quand ils évoluent dans de nouveaux mécanismes mal encadrés. Selon moi, il est important non seulement de nous assurer que les nouvelles firmes et les nouvelles technologies peuvent s'installer sur le marché et être concurrentielles, ce que des règles adaptées favorisent, mais aussi de mettre en place des mesures de protection et de sécurité pour les consommateurs, afin qu'ils utilisent ces nouvelles méthodes de virement avec enthousiasme et en toute confiance, et ainsi faciliter leurs activités bancaires.

**M. Ryan Turnbull:** C'est très intéressant. J'apprécie vos commentaires. J'apprécie votre réponse. Les consommateurs et la confiance des consommateurs semblent être au cœur de vos priorités.

Monsieur Kholodenko, pourriez-vous répondre à ce que M. Jenkin a dit? Êtes-vous d'accord? J'aimerais entendre également l'autre témoin. Je n'essaie pas de créer un conflit. Si vous êtes en désaccord, ce n'est pas un problème. C'est une démocratie. Nous n'y voyons aucun inconvénient.

Je m'y intéresse, parce que je crois que M. Jenkin a parlé de plusieurs choses que j'estime très intéressantes pour ce qui est de la perception générale. Êtes-vous généralement d'accord avec ce qu'il a dit? Aimerez-vous ajouter quelque chose? Avez-vous des critiques ou des suggestions?

**M. Edward Kholodenko:** Nous sommes proconsommateurs. Nous avons toujours défendu les consommateurs pour assurer la réussite et la sécurité financières des Canadiens, donc cela cadre avec notre approche.

Je suis d'accord avec presque tout ce qui a été dit. J'aimerais ajouter, toutefois, que, selon nous, les opérateurs actuels ont réussi à solidement implanter les frais d'interchange. Les frais d'interchange sont fixés à un niveau tel que les consommateurs ont l'impression de recevoir des avantages en retour sous forme d'Air Miles ou d'autres points de récompenses de ce genre. Les points de récompenses les attachent à ces fournisseurs, et ils continuent de dépenser de l'argent parce qu'ils croient qu'ils gagnent des points. Au bout du compte, ils paient d'énormes frais d'interchange pour gagner ces points.

Toutes ces technologies travaillent de concert pour obliger les consommateurs à évoluer dans un environnement anticoncurrentiel. Il est très difficile de concurrencer cela, parce qu'on a répété aux Canadiens que plus ils dépensent, plus ils gagnent de points, ce qui veut dire qu'ils peuvent voyager gratuitement. Eh bien, rien n'est gratuit. Ce n'est pas comme ça que ça fonctionne.

• (0920)

**M. Ryan Turnbull:** Dès mon tout jeune âge, j'ai appris que rien n'est gratuit dans la vie. J'apprécie beaucoup que vous ayez dit que l'on nous fait croire que, lorsque nous dépensons de l'argent, nous gagnons des avantages et des points. Je vous en remercie.

Monsieur Abou Daya, j'aimerais savoir ce que vous pensez de ce qu'a dit M. Jenkin. J'espère que vous avez pu suivre le fil de cette excellente discussion. Avez-vous quelque chose à ajouter? J'aimerais aussi beaucoup que vous nous parliez des pratiques déloyales que vous avez observées.

**M. Ali Abou Daya:** Je suis du même avis que les autres témoins. Il doit obligatoirement y avoir des mesures de protection. L'image qui me vient en tête lorsque je pense à la protection est celle-ci : quand je tiens un oiseau dans ma main et que je serre trop fort, j'écrase l'oiseau.

Le problème principal, quand on se concentre sur la protection, c'est que l'on attend trop longtemps, en voulant que tout soit parfait, et nous ratons des occasions. Par exemple, on peut excuser les retards dans la refonte du système en disant que les mesures de protection finales ne sont pas encore au point. Autrement, non, je suis d'accord avec les deux témoins.

[Français]

**Le président:** Merci, beaucoup, monsieur Abou Daya.

[Traduction]

**M. Ryan Turnbull:** Merci beaucoup.

[Français]

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

Monsieur Savard-Tremblay, vous avez la parole.

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Merci, monsieur le président.

Monsieur Jenkin, je vais vous demander de répondre par oui ou par non à ma première question, s'il vous plaît. Ce sera plus rapide.

Dans le cadre de cette étude, plusieurs témoins ont témoigné devant le Comité. Ils ont affirmé que la vente de cartes de crédit était fortement mise en avant par les institutions financières, alors que cela ne correspondait pas nécessairement aux besoins du consommateur. Plus précisément, malgré l'évaluation du profil de consommateur, la banque pousserait un client à se procurer une carte de crédit alors que cela ne répond pas à ses besoins. On nous racontait aussi que la technique de vente des institutions financières était très énergique et que l'accès à un crédit était très facile avec peu de vérification. Faites-vous le même constat?

[Traduction]

**M. Michael Jenkin:** Je n'aime pas répondre par oui ou non, parce que rien ne peut réellement être tranché par un simple oui ou non, mais oui, nous avons entendu parler des mêmes tactiques de pression non seulement pour les cartes de crédit, mais aussi pour une grande gamme de produits et de services financiers.

[Français]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Cela ne correspondrait pas nécessairement aux besoins du consommateur. Est-ce bien ce que vous dites? D'accord.

Je vous demanderais encore une fois de répondre par oui ou par non à ma prochaine question. Les frais d'interchange élevés, qui sont assumés par les petits détaillants, peuvent se répercuter sur le prix des produits vendus. Finalement, c'est le consommateur qui doit subir ces frais-là, notamment ceux qui paient en espèces ou par carte de débit. Est-ce exact?

[Traduction]

**M. Michael Jenkin:** Oui, il y a beaucoup d'interfinancement.

[Français]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Par conséquent, les consommateurs les plus vulnérables paient les frais d'interchange et les récompenses des cartes de crédit des personnes les plus aisées. Est-ce bien là le résultat?

[Traduction]

**M. Michael Jenkin:** Oui, comme mon collègue vient de le dire, les consommateurs aisés sont avantagés par ces programmes. Ils sont financés par les consommateurs à faible revenu, parce qu'ils ne détiennent souvent pas ce genre de cartes et n'obtiennent certainement pas ces avantages.

[Français]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Comment les institutions financières vont-elles justifier l'augmentation des taux d'intérêt des cartes de crédit, qui peuvent aller jusqu'à 15 %? Ces taux sont-ils particuliers au Canada? Vous ne pouvez évidemment pas me répondre par oui ou par non. Je vous demanderais donc de nous l'expliquer.

• (0925)

[Traduction]

**M. Michael Jenkin:** Nous n'avons pas mené d'études sur les taux d'intérêt des cartes de crédit dans les autres pays, mais il est certain que la situation au Canada ne date pas d'hier. Cela remonte à avant la pandémie. Cela remonte à avant la crise financière de 2008. Cela remonte à des dizaines d'années, alors que le coût du crédit des cartes de crédit était généralement l'un des plus élevés pour les consommateurs de crédit non garanti, à l'exception des prêts sur salaire ou des autres choses de ce genre.

[Français]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Je présume que vous connaissez bien la Loi sur la protection du consommateur du Québec.

[Traduction]

**M. Michael Jenkin:** Oui.

[Français]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** D'abord, la réglementation actuelle en vigueur au Canada est-elle dépassée? Par ailleurs, un modèle qui s'inspirerait de la loi québécoise serait-il intéressant ou pertinent?

Je pense ici à un taux considéré comme usuraire plus bas, mais aussi aux devoirs imposés aux commerçants en matière d'évaluation de la capacité à payer des consommateurs.

[Traduction]

**M. Michael Jenkin:** Je connais le régime du Québec, mais pas assez pour savoir... C'est difficile de savoir actuellement dans quelle mesure la loi a été efficace. Nous n'avons pas de bonnes données sur son incidence. En théorie, c'est une bonne idée, mais c'est très difficile de convaincre l'industrie, sans règlement direct, de ramener ses taux à un niveau plus raisonnable. Je crois que le crédit est très lucratif pour les banques, et qu'il représente une part importante de leur profil de gains.

[Français]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Combien de temps me reste-t-il à peu près?

**Le président:** Si vous le voulez, vous avez encore un petit peu de temps. Il vous reste environ une minute.

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Connaissant les longs développements fort intéressants de M. Jenkin, je vais en profiter.

Monsieur Jenkin, quel est votre avis sur l'arrivée de nouveaux produits de crédit, comme la location avec option d'achat ou les offres permettant d'acheter un article maintenant et de le payer plus tard?

[Traduction]

**M. Michael Jenkin:** Nous nous en préoccupons énormément. Nous y travaillons à l'instant même. Au tout début, cela semble attrayant pour les consommateurs. Grâce au crédit immédiat, les consommateurs qui font un achat dispendieux peuvent le payer en quatre versements, par exemple. C'est une option attrayante et il n'y a pas d'intérêts cumulatifs, mais vous êtes dans le pétrin si vous manquez un paiement.

Ces services semblent souvent avoir été conçus pour encourager les gens à s'endetter plus que nécessaire et à manquer un paiement; on leur impose alors des frais de pénalité extrêmement élevés.

Ces phénomènes nous préoccupent beaucoup parce qu'ils semblent en pleine expansion. Ce ne sont pas seulement les banques qui offrent ce genre de services, il y a aussi beaucoup de détaillants, comme Amazon, qui le font. Il y a beaucoup d'offres du genre « achetez maintenant, payez plus tard ». À première vue, cela semble être une bonne idée, mais vous allez vite déboursier un montant plus élevé que prévu si vous manquez un paiement. Si vous accumulez des arriérés, cela peut faire très mal à votre portefeuille.

[Français]

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Masse, je vous cède la parole.

[Traduction]

**M. Brian Masse:** Merci, monsieur le président.

Monsieur Jenkin, j'ai demandé que cette étude soit faite entre autres parce que le Parlement et le gouvernement ont également eu un rôle à jouer dans la modification des comportements des consommateurs pendant la pandémie. Nous avons encouragé l'utilisation de cartes de crédit et d'autres types de pouvoir d'achat. Il y a eu une augmentation des achats en ligne et ainsi de suite. La modification des comportements des consommateurs n'a pas vraiment suscité de réponse réglementaire et n'a pas été reconnue en bonne et due forme. Je tiens à souligner que les gens utilisent davantage leurs cartes de crédit pour acheter des aliments et des articles de tous les jours, qui, historiquement, étaient payés comptant.

Que pensez-vous des dépenses de consommation pour des articles qui sont principalement et historiquement liés aux besoins immédiats et au bien-être des familles? Les taux d'intérêt sur le crédit peuvent atteindre les 20 et les 30 %, et il y a également d'autres frais connexes. Ils n'auraient pas autrement fait partie de la dette des consommateurs, parce qu'ils utilisaient d'autres types de paiement, surtout l'argent comptant.

• (0930)

**M. Michael Jenkin:** Nous l'avons souligné dans le document que nous avons remis au Comité à la mi-novembre.

Nous nous préoccupons grandement de ces tendances où les instruments compris habituellement par les consommateurs... Les cartes de crédit étaient utilisées pour des achats moins fréquents, plus importants, pour lesquels il fallait épargner... Désormais, les conçus pour ce genre de marché sont maintenant utilisés pour payer l'épicerie.

Traditionnellement, si les gens utilisent le virement électronique pour payer leur épicerie, ils utilisent leur carte de débit. L'argent est tout de suite débité de leur compte, et il n'y a pas de risque d'accumuler des dettes. Maintenant, les consommateurs utilisent une foule d'instruments divers pour des raisons complètement différentes d'il y a 15 ans.

C'est pourquoi nous disons qu'il est important, à l'heure actuelle, de réévaluer les régimes de protection en place et, dans une certaine mesure, de réduire les consommateurs sur les dettes qu'ils vont accumuler s'ils utilisent des cartes de crédit pour payer des dépenses quotidiennes, parce qu'on les pousse à le faire.

Nous l'avons vu ces deux ou trois dernières années, avec la pandémie. Cela a eu des répercussions sur le budget des ménages, qui est devenu plus restreint pour des choses essentielles comme la nourriture, l'énergie, le logement et ainsi de suite. Les gens sont maintenant tentés d'utiliser des instruments de crédit, comme les cartes, qui sont maintenant omniprésents, et ces dépenses quotidiennes deviennent des dettes qui s'accumulent.

C'est très inquiétant. Je crois que c'est l'une des choses auxquelles nous devons faire face maintenant. Le monde est bien différent d'il y a seulement cinq ans.

**M. Brian Masse:** Je m'intéresse aussi à la productivité. Prenons une tomate, de la production, au transport jusqu'à la distribution, ainsi qu'à la valeur de notre marché financier uniquement pour transférer l'argent par voie électronique pour l'acheter; cela me semble plutôt inefficace et dispendieux, surtout si la dette personnelle du consommateur dépassera le prix original de la tomate. C'est inefficace pour notre économie et pour la concurrence.

Je n'ai pas encore parlé à M. Kholodenko. Je vais rapidement poser une question avant que le temps soit écoulé.

Questrade a diffusé massivement dans les médias des publicités sur votre gamme de produits. Du moins, c'est ce que j'ai remarqué. Est-ce que cela est dû à la difficulté de pénétrer le marché canadien en tant que concurrent aux commerces traditionnels existants? Qu'avez-vous dû faire pour pénétrer le marché? Est-ce que c'est un modèle qui fait pression sur certaines des autres options financières du Canada?

M. Abou Daya ne peut même pas utiliser son propre produit au Canada, ce qui est absurde. Qu'en est-il de ceux qui peuvent le faire, mais qui doivent dépenser énormément d'argent simplement pour être entendus?

**M. Edward Kholodenko:** Notre entreprise a été fondée au Canada et elle est détenue et exploitée par des Canadiens. Notre siège social est ici, à Toronto, en Ontario. Nous avons mis beaucoup de temps avant d'être assez solides pour pénétrer le marché des services financiers. Ce n'est pas facile de faire concurrence à certaines des plus grandes institutions financières du monde.

Comme vous le savez tous, le Canada est certainement un oligopole. Vous avez tout à fait raison, nous avons dû travailler pour nous faire entendre. Nous avons lancé une campagne de publicité massive. Heureusement, Questrade est maintenant très connue, mais nous avons dû travailler d'arrache-pied pour atteindre ce résultat. Nous avons dû devenir rentables et le rester, faire des opérations rentables et amasser le budget nécessaire pour le faire. C'est un projet coûteux, comme vous pouvez l'imaginer.

[Français]

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

Monsieur Généreux, vous avez la parole.

**M. Bernard Généreux (Montmagny—L'Islet—Kamouraska—Rivière-du-Loup, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie les témoins. Cette discussion est très intéressante.

Monsieur Kholodenko, je vais continuer dans la même veine que mes collègues. Chez Questrade, selon votre site Web, vous faites des transactions d'une valeur minimale de 4,95 \$.

J'aime les exemples concrets. Imaginons que j'ai 200 000 \$ dans des REER actuellement et que je vous confie cet argent. Combien vais-je payer en frais de transaction ou de gestion? En ce moment, cela me coûte plusieurs centaines de dollars. J'imagine que cela va dépendre de chaque transaction que je ferai. En effet, si j'ai bien compris, chez vous, ce sont les clients qui doivent faire leurs propres transactions; ils décident quelles actions ou quels fonds de placement négociés en Bourse ils achètent.

D'après ce que vous avez dit dans votre allocution, l'argent qu'on ne paie pas en frais s'ajoute à nos économies, ce qui les fait prospérer. Pouvez-vous m'expliquer comment je peux épargner si j'ai recours à vos services?

● (0935)

[Traduction]

**M. Edward Kholodenko:** Encore une fois, nous sommes fiers de rejoindre directement des consommateurs et d'offrir le meilleur rapport qualité-prix pour nos services. Nos frais sont beaucoup moins élevés que ceux des autres fournisseurs. Vous économisez l'incrément, ce que vous auriez à payer si vous utilisez un fonds commun de placement ordinaire, dont les frais ne sont pas transparents.

Comme je l'ai dit précédemment, les frais d'interchange, les frais des fonds communs de placement, sont payés en aval et empochés par l'institution financière émettrice du fonds. Les frais de fonds communs de placement sont parmi les plus élevés dans le monde, et peuvent atteindre jusqu'à 2,5 %. Vous avez raison, notre entreprise permet aux consommateurs d'investir eux-mêmes dans des produits financiers, des actions ou des FNB, qui s'apparentent aux fonds communs de placement, mais les consommateurs peuvent choisir d'utiliser notre service de gestion avec des frais beaucoup moins élevés que ceux d'un fournisseur de services intégral.

Les économies réalisées peuvent être réinvesties dans vos REER, et, comme nous le disons, elles pourraient doubler.

[Français]

**M. Bernard Généreux:** Mes propos vont rejoindre ceux de M. Jenkin. Quand un consommateur gère ses propres placements, le niveau de risque dépend de ce que la personne est prête à assumer.

J'ai vu, sur votre site Web, que des conseillers robotisés permettent aux gens de recevoir des conseils sur la façon de faire des placements. Bien sûr, il y a toujours un risque associé à cela. Les gens peuvent voir leurs économies grandir à la suite d'un bon coup, mais ils peuvent aussi faire de très mauvais coups.

Y a-t-il une façon de prévenir ces choses? Votre robot utilise-t-il l'intelligence artificielle pour aider les gens? Comment cela fonctionne-t-il exactement?

[Traduction]

**M. Edward Kholodenko:** Non, nous n'utilisons pas encore l'intelligence artificielle. Cela ne veut pas dire que, à mesure que la technologie se perfectionnera, nous n'allons pas l'utiliser un jour. Pour le moment, les portefeuilles sont gérés professionnellement, et nous avons différentes lignes directrices sur les risques, selon votre tolérance au risque. Les consommateurs canadiens répondent à un questionnaire sur leur niveau de tolérance au risque. Nous leur demandons quel est leur horizon temporel, combien ils ont de personnes à la charge, quel est leur revenu et combien de temps ils veulent garder l'investissement. Selon les réponses, notre algorithme indique s'ils ont une tolérance très faible, modérée ou élevée au risque, et nous allons concevoir un portefeuille approprié.

[Français]

**M. Bernard Généreux:** Monsieur Abou Daya, quelles sont les principales raisons qui vous empêchent de faire des affaires au Canada?

[Traduction]

**M. Ali Abou Daya:** Comme je l'ai dit précédemment, la plus grande difficulté est d'être capable de transférer l'argent d'un compte à l'autre. Au Canada, beaucoup de fournisseurs de technologies financières affichent sur l'écran un chiffre qui représente votre argent. Lorsque vous transférez l'argent à votre compte, il peut y avoir des délais, selon le montant. La confiance des consommateurs envers un système de règlement ou un réseau de paiement qu'ils utilisent fréquemment dépend de votre capacité à déposer l'argent dans leur compte, et cela est uniquement possible avec Interac.

[Français]

**M. Bernard Généreux:** Vous avez dit plus tôt que vous faisiez des affaires dans plusieurs autres pays du monde. Que doit faire le Canada pour permettre une plus grande concurrence entre plusieurs acteurs? Une telle concurrence pourrait-elle s'installer? On le sait, c'est déjà en train de se produire du côté de la cryptomonnaie et du système bancaire ouvert, et on ne peut pas passer à côté de cela.

Brièvement, que faudrait-il faire, au Canada, pour être concurrentiel à l'échelle mondiale et permettre aux consommateurs de faire des économies? Je pense aux frais dont nous parlons depuis maintenant plusieurs semaines.

• (0940)

[Traduction]

**M. Ali Abou Daya:** Les principaux sujets étaient la concurrence et l'ouverture à la concurrence. Notre capacité à accéder aux informations des consommateurs est une entrave à une solution concurrentielle comme la nôtre. Un système bancaire ouvert est assurément l'un de ces éléments.

J'aimerais répéter ce qu'a dit M. Jenkin, précédemment, à savoir qu'il faut mettre en place des mesures de protection appropriées et encourager les consommateurs à adopter la cryptomonnaie de la bonne façon. Nous commençons à mieux comprendre comment nous aimerions que cela s'inscrive dans notre écosystème financier. C'est définitivement utile. Également, comme l'a dit M. Lightbound, la réglementation de l'adoption d'une cryptomonnaie stable et son introduction au Canada sera utile. Le Comité a reçu un document, le 11 novembre, je crois, sur l'élaboration d'un règlement fédéral pour l'adoption des cryptomonnaies. C'est très important.

Pour finir, le travail que vous faites aujourd'hui est utile, parce que vous cherchez à cerner les inefficacités et à repérer les marchés

que des concurrents possibles ne sont pas capables de pénétrer. C'est assurément quelque chose qui nous permet d'aller de l'avant.

[Français]

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

C'est finalement au tour de M. Badawey.

Monsieur Badawey, vous avez la parole.

[Traduction]

**M. Vance Badawey (Niagara-Centre, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Monsieur Kholodenko, pour ce qui est de l'accessibilité et de l'interopérabilité, croyez-vous que d'importants fournisseurs de services empêchent ou réduisent l'accès au marché, ce qui limite la concurrence loyale dans le marché du virement électronique?

**M. Edward Kholodenko:** Oui. La grille tarifaire, qui n'est pas transparente, est fortement biaisée en faveur des fournisseurs. C'est beaucoup moins coûteux pour eux, étant donné le nombre de transactions qu'ils effectuent. Les frais stimulent souvent l'innovation — ou expliquent son absence — et ils orientent la stratégie qu'adopteront par les innovateurs, parce qu'il est très difficile d'innover si vous ne pouvez pas être compétitifs au chapitre des coûts. Si vous ne pouvez pas être compétitifs au chapitre des coûts, c'est presque impossible d'innover.

L'accès est un autre problème, mais je crois que nous devons trouver un moyen d'accélérer l'adoption des paiements en temps réel. Les paiements en temps réel vont stimuler l'innovation, en supposant qu'ils facilitent l'accès. Nous pourrions aussi explorer Paiements Canada et en discuter, mais les paiements en temps réel, les services bancaires gérés par les clients eux-mêmes et un système de surveillance et d'analyse de la fraude doivent certainement être intégrés par-dessus tout le reste.

**M. Vance Badawey:** Merci.

Pour ce qui est de la structure tarifaire, croyez-vous que certaines pratiques de l'industrie concernant la fixation des tarifs ou les frais de transaction minent la concurrence ou le choix des consommateurs?

**M. Edward Kholodenko:** Certainement. Nous avons dit comment les consommateurs sont pris en otage par leur Air Miles, avec ces points. Nous avons parlé des frais d'interchange très élevés et de la manière dont ils sont liés au système de points. Cela limite la capacité d'innover et de livrer une concurrence loyale. Interac est un système différent, mais l'accès au système... et les frais ne sont pas du tout transparents.

**M. Vance Badawey:** Pour ce qui est de l'innovation et de la dynamique du marché, comment Questrade pense-t-il stimuler l'innovation dans le domaine des virements électroniques, tout en assurant la conformité avec les lois sur la concurrence?

**M. Edward Kholodenko:** Je crois qu'il y a deux choses. Notre rôle, dans un avenir immédiat, est de favoriser la transparence, dans l'intérêt des Canadiens et des consommateurs, afin de réduire les frais. C'est ce que fait la financière Questrade depuis 25 ans.



L'autre chose est que nous devons rendre opérationnels les paiements en temps réel. Nous en parlons depuis longtemps. Le fait que nous ne pouvons pas, en appuyant sur un bouton, transférer de l'argent d'une entreprise ou d'un consommateur à un autre et voir la transaction en temps réel nuit énormément à l'économie. Cela mine notre productivité. Cela nuit aux entreprises, parce qu'elles ne savent pas quand elles pourront accéder à l'argent et faire les autres paiements qu'elles doivent faire, par exemple, payer leurs employés. C'est un inconvénient.

Pour revenir à une question précédente, est-ce la raison pour laquelle nous payons des frais de compte de 30 \$? Si nous facilitons les choses, et que c'est disponible immédiatement grâce à Internet et au téléphone cellulaire, les prix baisseront et cela sera avantageux pour les entreprises et pour les consommateurs.

• (0945)

**M. Vance Badawey:** Merci, monsieur Kholodenko.

Monsieur Abou Daya, j'ai une question pour vous au sujet de l'accès et de la concurrence loyale.

Est-ce que les grandes institutions financières ou les grands fournisseurs de services empêchent les petites entreprises de logiciel d'entrer dans le marché des virements électroniques?

**M. Ali Abou Daya:** Oui, tout à fait. Le seul moyen efficace d'accéder aux informations des consommateurs est Interac. Je suis d'accord avec ce qu'a dit M. Kholodenko sur Paiements Canada et les paiements en temps réel, que l'on attendait beaucoup plus tôt, et on ne sait toujours pas clairement quand cela sera fait; cela nuit définitivement aux activités des entreprises qui souhaitent offrir des solutions financières utiles.

**M. Vance Badawey:** J'ai deux questions, et je crois qu'elles sont très importantes.

Je reviens à l'interopérabilité et à l'innovation. Une de mes questions porte sur la structure tarifaire et la transparence. Est-ce que la capacité de CanPay d'innover ou de diversifier son offre se bute à des limites en matière d'interopérabilité ou à des ententes restrictives? Selon vous, la structure actuelle de frais ou les pratiques de virements électroniques sont-elles anticoncurrentielles ou désavantageuses pour les petites entreprises et les consommateurs?

**M. Ali Abou Daya:** Oui, tout à fait.

Je vais répondre pour commencer à votre question sur l'interopérabilité.

Actuellement, pour utiliser le système, vous devez utiliser Interac. Interac limite ce que vous pouvez utiliser et quand et comment vous pouvez l'utiliser, même si c'est inefficace et ne donne pas les résultats souhaités pour tenir les promesses faites aux consommateurs, qui ont fait, ailleurs, votre notoriété.

Comme je l'ai noté, forcer le recours à la technologie est en soi extrêmement contraignant, et la technologie elle-même, l'accès garanti par les API, les interfaces de programmation d'applications, n'est pas comparable à ce qui est offert ailleurs dans le monde. C'est pourquoi il doit y avoir des innovations dans le système lui-même, et, s'il n'y en a pas, nous devons offrir une solution de rechange ou un système de virement parallèle.

Pour ce qui est des frais, vous avez raison, les frais sont opaques, et la grille tarifaire est opaque. Nous avons parlé à des propriétaires d'entreprises et au grand public, et nous savons qu'ils ne paient pas les mêmes frais que les grandes institutions. Comme M. Kholoden-

ko l'a mentionné précédemment, cela met des bâtons dans les roues d'une entreprise qui veut pénétrer le marché. Si elle ne sait pas ce que paient les autres, comment peut-elle savoir si elle est aussi compétitive et si elle peut proposer quelque chose de plus compétitif?

Ma réponse est donc oui aux deux questions.

**M. Vance Badawey:** Merci.

[Français]

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

Monsieur Perkins, la parole est à vous.

[Traduction]

**M. Rick Perkins:** Merci, monsieur le président.

Monsieur Kholodenko, vous avez dit que nous devons accélérer la cadence dans le dossier des paiements en temps réel. Nous en avons beaucoup discuté. Je crois que plusieurs présidents d'Interac se sont penchés sur la question. Qu'en pensez-vous? Pourquoi est-ce que les banques sont si réticentes?

**M. Edward Kholodenko:** C'est une excellente question. Les banques utilisent de très vieilles technologies, qu'elles rafistolent avec des pansements et du ruban adhésif année après année. La technologie des ordinateurs centraux date des années 1960. Elles ont investi des milliards de dollars. Elles continuent d'investir. Je ne connais pas le montant exact, mais elles investissent probablement des milliards de dollars chaque année pour l'entretien. Il serait très coûteux pour les banques d'adopter une nouvelle technologie, et donc, elles préfèrent ne pas le faire, mais cela empêche l'innovation.

**M. Rick Perkins:** Leur marge de profit est assez importante, donc je ne pense pas que ce serait difficile pour elles de trouver l'argent.

Je vais céder la parole à Mme Rempel Garner dans un instant, mais j'ai une dernière question à poser à CanPay.

Les banques se servent de dispositifs de sécurité pour accéder au système et pour que tout soit sécuritaire. M. Van Bynen a soulevé une bonne question sur l'enjeu de la sécurité et des nouveaux joueurs. Cette excuse semble être souvent utilisée au Canada pour empêcher d'autres fournisseurs de services d'entrer sur le marché. Est-ce que les autres fournisseurs de services posent un risque dans d'autres pays?

• (0950)

**M. Ali Abou Daya:** Voici la meilleure façon de vous l'expliquer. La sécurité est toujours un risque, mais, quand vous analysez où sont survenues les atteintes à la sécurité, vous réalisez que, en réalité, il s'agit rarement de brèches dans le système. Elles sont plus souvent causées par un comportement. C'est ce dont M. Jenkin a parlé, très précisément.

Simplement, si vous demandez à ChatGPT ou à Google s'il y a eu des atteintes à la sécurité dans les systèmes FPS ou UPI — et nous parlons de systèmes utilisés par des dizaines de millions d'utilisateurs —, la réponse est non. La sécurité, surtout dans le domaine financier, est bien documentée. Tant que tout le monde respecte la réglementation habituelle qui est mise en œuvre, ce ne serait pas la préoccupation la plus importante au chapitre de l'innovation. Je ne dis pas de laisser les innovateurs faire ce qu'ils veulent, absolument pas. C'est pourquoi il y a au gouvernement des entités qui réglementent la façon dont les systèmes peuvent fonctionner, mais ce n'est pas aussi exigeant que ce que font les banques.

**M. Rick Perkins:** Oui, donc vous seriez réglementé comme n'importe qui.

Je vais maintenant céder le temps qu'il me reste à Mme Rempel Garner.

**L'hon. Michelle Rempel Garner (Calgary Nose Hill, PCC):** Merci, monsieur le président.

Merci, chers collègues.

Merci aux témoins de tous vos témoignages aujourd'hui. Vous avez formulé des recommandations très utiles qui serviront à nos délibérations. Je vous encourage à communiquer à la greffière tout ce que vous jugerez utile pour le compte rendu.

Chers collègues, j'aimerais proposer de reprendre les débats sur la motion que j'ai présentée lors de la dernière réunion, soit:

Que le Comité fasse rapport à la Chambre de sa déception à l'égard de Rogers Communications Inc. pour ne pas avoir divulgué de façon proactive les coûts réels de ses produits et services aux consommateurs, et qu'il souligne les effets néfastes, pour les consommateurs canadiens, de la concurrence insuffisante dans le secteur des télécommunications.

**Le président:** Merci beaucoup, madame Rempel Garner.

Avant de commencer le débat, puisqu'il nous reste seulement une vingtaine de minutes, je crois que je vais libérer les témoins, parce que je ne pense pas que nous aurons du temps à leur consacrer.

J'aimerais tous vous remercier d'avoir été présents ce matin. Cela a été très intéressant. Nous apprécions l'énergie avec laquelle vous avez témoigné devant notre comité aujourd'hui. Vous pouvez partir, et encore une fois, merci de vous être joints à nous aujourd'hui.

Monsieur Turnbull, vous avez la parole.

**M. Ryan Turnbull:** Monsieur le président, nous avons commencé à parler de cette motion dans une de nos réunions précédentes. Je crois que j'ai bien fait comprendre mon point de vue, soit que j'appuyais la teneur générale de la motion, mais pas vraiment la partie où il est indiqué qu'il fallait « faire rapport à la Chambre ».

J'aimerais que nous nous concentrons sur les solutions. Je crois que notre étude et nos travaux sont généralement très collégiaux. C'est l'une des rares occasions où la plupart des partis s'entendent.

Je ne veux pas vraiment que cela devienne une question de partisanerie. Je crois que la proposition actuelle, c'est de pouvoir faire rapport à la Chambre, afin que les conservateurs puissent cesser de faire de l'obstruction, que tenir à la Chambre des propos qui, selon moi... Nous avons déjà entendu cela des conservateurs, leurs arguments selon lesquels le gouvernement ne s'occupe pas suffisamment de la concurrence, etc.

Cela devient un peu une attaque partisane contre le gouvernement. J'aimerais que nous continuions de chercher des solutions.

J'aimerais proposer un amendement qui, je crois, va au cœur de ce que nous tentons de faire et qui ferait de la motion une motion très constructive.

J'aimerais proposer l'amendement suivant, dans l'espoir que nous nous entendions: « Que le Comité condamne Rogers Communications pour ne pas avoir divulgué de façon proactive les coûts réels de ses produits et services aux consommateurs, et qu'il fasse observer les effets négatifs, sur les consommateurs canadiens, du manque de concurrence dans le secteur des télécommunications, qu'il demande au CRTC de procéder à un examen complet de la question de la certitude des prix et des frais inattendus dans les contrats à durée déterminée, et le prie instamment de prendre des mesures réglementaires. »

C'est notre comité qui en ferait la demande au CRTC, donc cela ajoute vraiment...

• (0955)

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** J'invoque le Règlement...

**Le président:** Monsieur Turnbull, on a invoqué le Règlement.

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** J'aimerais une décision au sujet de la recevabilité de l'amendement à deux égards.

Premièrement, nous avons déjà disposé d'un amendement qui proposait de retirer la partie où il est indiqué « fasse rapport à la Chambre », et notre comité l'a rejeté, donc je ne crois pas que l'amendement est recevable pour ce motif. Deuxièmement, c'est aussi un amendement important, qui change grandement la portée et l'intention de la motion.

Surtout en ce qui concerne le premier point, le Comité a déjà rejeté l'amendement visant à retirer « fasse rapport à la Chambre ».

**Le président:** Merci, madame Rempel Garner.

J'écoutais l'amendement. Je ne l'ai pas reçu par écrit.

Ce serait bien, monsieur Turnbull, si vous pouviez le communiquer aux députés afin que je puisse l'examiner plus attentivement, mais j'aimerais entendre ce que vous avez à dire sur le rappel au Règlement de Mme Rempel Garner.

**M. Ryan Turnbull:** Je pense que mon amendement ne modifie pas beaucoup l'esprit de la motion présentée par Mme Michelle Rempel Garner au cours de notre dernière réunion.

Je pense qu'il modifie sa substance, dans la mesure où il demande au CRTC d'agir. Je pense qu'il ne modifie pas nécessairement l'ensemble... Je crois que c'est un amendement, comme n'importe quel autre amendement présenté devant un comité, qui ajoute quelque chose d'important. Toutefois, je pense que cela change aussi la question de savoir s'il faut faire rapport à la Chambre.

À la dernière réunion, j'ai proposé de ne pas faire rapport à la Chambre, et le Comité a pris une décision. Nous avons pris une décision en fonction de la façon dont nous comprenions la motion, sans recommander de solution ni demander au CRTC d'agir.

Je crois que, maintenant que je propose un amendement orienté vers une solution, cela a une incidence sur la question de savoir si nous devons ou non faire rapport à la Chambre, donc je pense...

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** J'invoque le Règlement...

**Le président:** Je vous ai entendu, monsieur Turnbull.

Merci.

Mme Rempel Garner a la parole.

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** Conformément aux règlements du Comité, vous ne pouvez pas faire indirectement ce que vous avez déjà fait directement, et vous ne pouvez pas revenir sur une question qui a déjà été réglée par le Comité.

Je comprends que M. Turnbull ne veuille pas faire rapport à la Chambre. Toutefois, l'élément substantif de la motion originale était de faire rapport à la Chambre. Nous avons déjà procédé à un vote à cet égard, donc je dirais que ce n'est pas recevable. S'il veut amender la motion en conservant le rapport à la Chambre, je suppose que ce serait recevable. Toutefois, nous avons déjà voté là-dessus, donc son amendement ne serait pas recevable.

**Le président:** Chers collègues, franchement, je suis partagé. J'ai entendu de bons arguments de Mme Rempel Garner et de M. Turnbull, mais voici ma décision.

Puisque l'amendement de M. Turnbull ajoute le fait de demander au CRTC d'effectuer un examen complet, ce qui ne faisait pas partie de la motion initiale, je serais disposé à accepter son amendement tel quel. Toutefois, je note que, si le Comité décide de conserver le rapport à la Chambre dans cet amendement, il peut aussi présenter un sous-amendement à l'amendement de M. Turnbull.

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** Je conteste la décision du président.

**M. Rick Perkins:** J'invoque le Règlement.

**Le président:** On a contesté ma décision, monsieur Perkins, il faut procéder à un vote maintenant.

[Français]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Serait-il possible d'obtenir d'abord la proposition d'amendement par écrit?

[Traduction]

**Le président:** Oui, faisons distribuer l'amendement proposé par M. Turnbull. Je vais suspendre la séance brièvement, mais au retour, nous n'aurons d'autre choix que de voter.

[Français]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Ensuite, nous voterons sur votre décision, et peut-être sur l'amendement. Est-ce exact?

**Le président:** Oui. Nous voterons sur ma décision, qui vise à permettre d'adopter l'amendement, avec les mises en garde que j'ai expliquées. Nous voterons donc sur ma décision au retour de la pause.

• (1000)

(Pause)

• (1000)

[Traduction]

**Le président:** Chers collègues, reprenons, parce qu'il ne reste pas beaucoup de temps.

Madame Rempel Garner, je crois que vous avez retiré votre contestation.

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** Pas du tout. Je conteste.

[Français]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** J'aimerais...

**Le président:** Nous allons passer au vote, monsieur Savard-Tremblay.

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** D'accord. Sinon, j'aurais pu soumettre une proposition de sous-amendement. Je trouve dommage qu'on conteste votre autorité, monsieur le président.

**Le président:** Nous sommes obligés de voter maintenant. Dès qu'une de mes décisions est contestée, il faut passer directement au vote.

[Traduction]

La décision du président est-elle maintenue?

(La décision de la présidence est cassée par 6 voix contre 5.)

**Le président:** Dans ce cas, l'amendement n'est pas recevable.

Revenons à la motion originale.

• (1005)

[Français]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** En fait, si M. Turnbull voulait proposer la même chose sans éliminer la possibilité de présenter un rapport à la Chambre, je serais prêt à l'examiner.

**Le président:** Vous seriez prêt à examiner l'amendement proposé, mais il devrait donc conserver la partie « fasse rapport à la Chambre ».

C'est ce que propose M. Savard-Tremblay.

Toutefois, vous ne présentez pas cet amendement, monsieur Savard-Tremblay. Ai-je bien compris?

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Je vais le relire.

**Le président:** Entre-temps, vous avez la parole, monsieur Turnbull.

[Traduction]

**M. Ryan Turnbull:** Je serais d'accord. J'aimerais ramener la partie de l'amendement qui semble convenir à tous les partis de l'opposition, soit le rapport à la Chambre.

Le libellé est le même. Je peux le lire aux fins du compte rendu, mais je pense que j'ai ajouté la dernière partie, c'est-à-dire que, après les « secteurs des télécommunications », il y aurait une virgule, et on ajouterait « demande au CRTC de procéder à un examen complet de la question de la certitude des prix et frais inattendus dans les contrats à durée déterminée et le prie instamment de prendre des mesures réglementaires ».

**Le président:** Où retrouverions-nous la partie « fasse rapport à la Chambre »?

**M. Ryan Turnbull:** C'était au début, je crois. Je crois que c'était ce qui était indiqué dans la version originale.

**M. Rick Perkins:** Utilisez-vous la même motion, avec cela au début?

**M. Ryan Turnbull:** Vous utilisez la motion qu'a présentée Mme Rempel Garner, mais vous ajoutez, à la fin, une virgule, et « demande au CRTC de procéder à un examen complet... ».

Cela ajoute plus de substance, et c'est certainement ce dont j'aimerais parler à la Chambre.

**Le président:** Étant donné que le Comité a jugé irrecevable l'amendement que vous avez proposé, et que c'est essentiellement le même que vous proposez, je me tourne vers la greffière pour savoir si tout est possible.

• (1005) \_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_

• (1005)

**Le président:** Si nous avons le consentement unanime et acceptons l'amendement proposé par M. Turnbull, qui reprendrait les mots qu'il a ajoutés dans son amendement, mais conserverait la première partie, comme le proposait la motion de la députée Rempel Garner...

**M. Rick Perkins:** J'ai remarqué que vous avez proposé d'ajouter la ligne au sujet du CRTC à la fin de la motion existante.

**M. Ryan Turnbull:** C'est exact.

**Le président:** C'est exact. C'est ce que j'essayais de dire.

Je donne la parole à M. Masse avant que nous ne sachions si nous avons le consentement unanime à ce sujet.

**M. Brian Masse:** J'aimerais parler de cette suggestion à un moment donné, car je crois que c'est une distraction pour le CRTC, alors que le ministre devrait agir maintenant. Mon idée est arrêtée à ce sujet, car le CRTC prendra des mois et des mois pour faire ce que le ministre peut faire tout de suite.

**Le président:** J'en déduis, monsieur Masse, que vous ne donneriez pas votre consentement si je demandais le consentement unanime, que j'aurais, je crois, dans la salle. Si vous êtes contre, nous revenons à la motion initiale.

**M. Brian Masse:** Oui, je reviendrais à la motion initiale, car je crois que cela nous distrait de la prise de mesures immédiates, à moins que l'on puisse me convaincre du contraire.

Si nous ne pouvons pas ajouter un sous-amendement qui inclurait le ministre, je pourrais m'en contenter, mais je voudrais un sous-amendement à un moment donné pour inclure le ministre pour qu'il prenne des mesures immédiates.

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** C'est non.

**Le président:** Excusez-moi. Pourriez-vous répéter, monsieur Masse?

**M. Brian Masse:** Si nous pouvions ajouter à la fin que le ministre de l'Industrie prend toutes les mesures possibles entretemps pour freiner ces pratiques, alors je serais heureux d'inclure le CRTC.

Je ne veux pas à avoir à attendre le rapport du CRTC, qui arrivera six mois plus tard. Cela pourrait servir d'excuse, selon moi, pour que le ministre n'agisse pas avant d'avoir reçu le rapport du CRTC, alors qu'il pourrait agir dès maintenant.

• (1010)

**Le président:** Avant que cela ne devienne trop compliqué, du côté de la procédure, je vous entends. Merci, monsieur Masse, de nous avoir fait part de vos intentions.

Je reviens à M. Turnbull pour traiter de sa proposition.

**M. Ryan Turnbull:** Je voudrais demander des précisions, si vous êtes d'accord.

Je pensais que la contestation de la décision du président portait sur la partie « rapport à la Chambre » de l'amendement, et non sur le fond de l'amendement. Mme Rempel Garner a contesté la déci-

sion du président concernant le rapport à la Chambre, mais pas l'autre partie de l'amendement...

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** J'invoque le Règlement.

**M. Ryan Turnbull:** Ce n'est pas du tout le motif qu'elle a fourni.

**Le président:** D'après ce que je comprends, l'argument était que cela modifiait substantiellement la motion initiale, et aussi — il y avait deux parties à cela — que nous avions déjà pris une décision sur l'étape du « rapport à la Chambre ».

J'ai estimé que, puisque vous introduisiez quelque chose de nouveau, à savoir le CRTC, et que c'était lié à la motion, cela ne la modifiait pas substantiellement selon moi, et que cela justifiait de ne pas avoir la partie « rapport à la Chambre », sur laquelle nous nous étions déjà prononcés. C'était ma décision, qui a été...

**M. Ryan Turnbull:** D'accord, je voulais simplement des précisions.

**Le président:** ... contestée.

Si vous proposez cet amendement, je crois que j'aurais besoin du consentement unanime en ce qui concerne le CRTC, car l'on a jugé...

**M. Ryan Turnbull:** Merci des précisions.

J'ai également entendu les commentaires de M. Masse. Ce que j'en retiens, c'est qu'il ne donnerait pas son consentement sur ce que j'ai proposé, sauf si cela inclut quelque chose en rapport avec le ministre.

**Le président:** Que le ministre prenne des mesures provisoires pour s'assurer que ces pratiques ne se poursuivent pas dans l'inter-valle.

Est-ce bien cela, monsieur Masse?

**M. Brian Masse:** Oui. Que le ministre utilise les pouvoirs dont il dispose pour régler cette question en attendant le rapport du CRTC.

Je ne crois pas que l'intention soit là, mais je ne veux pas que le CRTC serve d'écran ou d'obstacle à l'action immédiate du ministre, qui peut, je crois, agir en vertu de certains des pouvoirs réglementaires dont il dispose.

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** J'invoque le Règlement.

Pour que le débat reste clair, pourriez-vous simplement décider et préciser, monsieur le président, qu'il n'y a pas eu de consentement unanime pour poursuivre le débat sur l'amendement de M. Turnbull?

M. Masse propose maintenant un amendement. C'est bien cela?

**Le président:** Je ne crois pas que M. Masse a proposé un amendement. Pour l'instant, il n'y a pas d'amendement. Nous en sommes toujours à la motion principale.

Ce que j'essaie de faire, madame Rempel Garner, c'est de voir s'il y a un consensus dans la salle pour disposer de la motion. Généralement, je peux assez bien saisir la volonté des députés.

Je laisserai M. Masse expliquer ce qu'il propose.

**M. Brian Masse:** J'ajouterais simplement « que le ministre prenne toutes les mesures immédiates possibles pour mettre fin à ces pratiques ».

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** C'est parfait.

**M. Brian Masse:** L'amendement sur le CRTC de M. Turnbull n'interférerait pas avec ce que nous pouvons faire entretemps.

Je crains simplement que le CRTC nous fasse attendre des mois et des mois. Le CRTC est une créature du Parlement.

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

Donnez-moi un instant. Je prendrai une minute pour consulter.

Je comprends qu'il n'y a pas d'accord sur la proposition d'avoir le consentement unanime.

Les interprètes ont besoin d'une demi-heure, si nous voulons poursuivre. Non?

Donnez-moi un instant.

Je suspends la séance pour quelques minutes.

• (1015) \_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_

• (1015)

[Français]

**Le président:** Merci beaucoup.

Je remercie aussi les interprètes, qui ont dû réagir très rapidement pour nous aider lors du test.

[Traduction]

Chers collègues, je crois que nous avons un consensus — nous verrons — sur l'amendement proposé par M. Turnbull. Il serait utile de le lire aux fins du compte rendu.

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** Monsieur le président, si j'ai bien compris, nous avons rejeté l'amendement de M. Turnbull. Il est mort.

**Le président:** Oui.

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** Maintenant, nous traitons du nouvel amendement de M. Masse, qui...

**Le président:** Madame Rempel Garner, ce que M. Masse propose s'appuie sur ce qu'avait proposé M. Turnbull.

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** Pouvons-nous entendre ce que M. Masse a proposé?

**Le président:** Bien sûr, mais cela s'ajoute à ce que M. Turnbull avait proposé. C'est pourquoi je proposais que M. Turnbull lise aux fins du compte rendu ce qu'il proposait en ce qui concerne le CRTC et que M. Masse ajoute ensuite ce qu'il souhaite ajouter.

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** Je crois que M. Masse avait la parole avant que vous suspendiez la séance, je la cède donc à M. Masse.

Je crois que vous donniez la parole à M. Turnbull, après que M. Masse a proposé un amendement, ce qui serait contraire au Règlement.

**Le président:** Monsieur Masse, allez-y.

**M. Brian Masse:** Merci, et désolé.

La seule manière pour moi d'autoriser le consentement unanime sur l'amendement de M. Turnbull concernant le CRTC serait d'inclure une clause spécifique demandant au ministre d'agir immédiatement pour mettre fin à cette pratique. Ce que j'essaie d'éviter, ici, c'est que le CRTC soit un obstacle qui empêche le ministre d'agir maintenant.

Si cela n'est pas plus clair, je vais tout simplement refuser le consentement unanime.

• (1020)

**Le président:** Monsieur Masse, il n'y a aucune confusion, ici. J'essaie simplement de dissiper toute confusion en demandant à M. Turnbull de lire ce qu'il propose, et vous pourrez ensuite ajouter la phrase que vous souhaitez ajouter. Nous verrons ensuite si nous avons le consentement unanime là-dessus.

Monsieur Turnbull, pourriez-vous lire aux fins du compte rendu l'amendement que vous proposez?

**M. Ryan Turnbull:** Il reprend exactement le même libellé que celui de la motion proposée initialement par Mme Rempel Garner. Il met une virgule, à la fin, à la place du point et ajouterait l'élément substantiel que j'ai ajouté, qui concerne le CRTC, et il inclurait aussi la formule de M. Masse, « que le ministre prenne toutes les mesures immédiates possibles pour mettre fin à ces pratiques ».

Je m'en remets à M. Masse en ce qui concerne la formulation qu'il préfère. J'étais d'accord avec ce qu'il avait suggéré au départ, qui était, je crois que le ministre utilise ses pouvoirs « entretemps pour freiner ces pratiques ».

**Le président:** Pour que ce soit clair, la motion serait: « Que le Comité fasse part à la Chambre de sa déception face à Rogers Communications Inc., qui n'a pas divulgué de manière proactive les coûts réels de ses produits et services aux consommateurs, et fasse observer les effets négatifs du manque de concurrence dans le secteur des télécommunications sur les consommateurs canadiens, qu'il demande au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) de procéder à un examen complet de la question de la certitude des prix et des frais inattendus dans les contrats à durée déterminée et le prie instamment de prendre des mesures réglementaires, et que le ministre utilise entretemps les pouvoirs dont il dispose pour remédier à cette pratique déloyale. »

**M. Rick Perkins:** Ce devrait être « ces pratiques déloyales ».

**Le président:** « Ces pratiques déloyales », c'est bien cela, monsieur Masse? Je vois un pouce levé.

J'espère, madame Rempel Garner, que vous voyez le pouce levé de M. Masse vous aussi.

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** Oui.

**M. Ryan Turnbull:** Avez-vous le consentement unanime là-dessus?

**Le président:** Ai-je le consentement unanime sur ce que je viens de lire pour le compte rendu?

[Français]

Monsieur Savard-Tremblay, avons-nous votre consentement?

Qui ne dit mot consent.

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Oui.

(La motion modifiée est adoptée.)

**Le président:** C'est fantastique.

Chers collègues, je vous félicite et vous remercie.

C'est tout le temps que nous avons. Il est 10 h 25, et je sais que plusieurs d'entre vous doivent siéger à d'autres comités parlementaires...

[Traduction]

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** Attendez, avons-nous adopté la motion?

**Le président:** Oui.

La séance est levée.

[*Français*]

Merci à tous.

---









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

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

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

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

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

---

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante :  
<https://www.noscommunes.ca>

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

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

The proceedings of the House of Commons and its committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

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

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

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

---

Also available on the House of Commons website at the following address: <https://www.ourcommons.ca>