
L'apparition des transferts électroniques de fonds aux points de vente (TEF/PV)

Le contexte global

Les services de transfert électronique de fonds aux points de vente ont fait leur apparition durant les années 1980, et ce, dans de nombreux pays. La technologie servant à ces opérations, qui devaient plus tard être connues sous le nom de transactions par carte de débit, avait déjà été mise à l'épreuve et appliquée avec succès à la fois à l'échelle du pays et à l'étranger par les grands réseaux de carte de crédit¹. En dépit de l'existence d'une technologie préétablie, une certaine controverse entourait les transferts électroniques de fonds aux points de vente, ce qui ralentit considérablement leur émergence dans la plupart des pays. Les détaillants, on le comprend, se méfiaient de tout ce qui pouvait changer fondamentalement les manières de faire aux points de vente, en particulier à la caisse où les consommateurs traitent directement avec le personnel. Il fallait maintenir dans un espace restreint un service rapide, plaisant et peu coûteux. Les détaillants craignaient que les opérations menées à l'initiative des banques aux points de vente ne réduisent leur contrôle des systèmes informatiques utilisés. Ils considéraient l'acheteur comme *leur* client, non pas comme le client d'une banque. De fait, un certain nombre de magasins et de sociétés pétrolières envisageaient d'émettre leurs propres cartes de débit, comme elles avaient déjà émis leurs cartes de crédit. Ces cartes serviraient à fidéliser les acheteurs en leur offrant divers incitatifs et offriraient un relevé cumulatif des goûts de leurs clients, qui pourrait ensuite servir à une commercialisation sélective.

De leur côté, les banques étaient convaincues qu'il était de leur devoir de protéger les fonds déposés par leurs clients et d'effectuer un débit seulement quand il avait été établi sans l'ombre d'un doute que le paiement avait été autorisé par la bonne personne. Le client était tout autant *leur* client

1. La grande différence entre une transaction par carte de débit et une transaction par carte de crédit est que la première donne lieu à un débit (retrait) au compte de dépôt de l'acheteur, tandis que la seconde comporte une augmentation du crédit octroyé à l'acheteur en même temps qu'un paiement fait au vendeur par l'institution émettrice de la carte.

que celui du détaillant. Les fonds déposés devaient être protégés par des procédures de sécurité appropriées, et la confidentialité des opérations du client devait être préservée.

Au moins trois autres parties participèrent aux longues discussions concernant les transferts électroniques aux points de vente : les groupes de protection du consommateur, les sociétés spécialisées dans la vente de petits terminaux d'ordinateur et les fournisseurs de services de télécommunications. Des conférences furent tenues dans bon nombre de pays pour donner aux représentants de ces organisations, ainsi qu'à ceux des grandes banques et des grandes chaînes de distribution au détail, l'occasion d'exprimer leurs points de vue sur ces questions. Il était intéressant de constater que le degré d'émotion suscité par les différents enjeux variait d'un pays à l'autre. Après quelques faux pas évoqués dans les paragraphes qui suivent, l'ACP contribua probablement à empêcher que le débat sur ces questions au Canada ne dérape.

L'amorce du débat au Canada

Les discussions multisectorielles sérieuses sur les transferts électroniques de fonds aux points de vente commencèrent au Canada au début des années 1980 au sein d'une organisation appelée Payment Alternatives Communications Exchange (PACE). De 1981 à 1983, pendant que l'ACP s'attelait à l'importante tâche de mettre en service le système national de compensation et de règlement des paiements, l'organisation PACE avait le vent dans les voiles et des ressources suffisantes pour organiser des conférences à grande échelle sur les TEF/PV. En 1984, cette organisation était dirigée par des cadres appartenant au Conseil canadien du commerce de détail et à deux grandes banques, et elle comptait parmi ses membres les deux réseaux canadiens de télécommunication et deux gros fournisseurs d'ordinateurs.

À cette époque, le principal lieu de discussion des institutions financières sur les enjeux relatifs au transfert électronique de fonds aux points de vente n'était pas l'ACP, mais l'association des institutions de dépôt connue sous le nom d'Interac. Si le statut de membre de l'ACP était une des conditions d'adhésion à Interac, il n'existait pas de lien officiel entre les deux organismes. Par contre, des spécialistes des questions complexes liées aux TEF/PV siégeaient aux comités de travail des deux organisations. Les domaines où les compétences des deux groupes se chevauchaient le plus étaient forcément ceux portant sur les procédures et les modalités en vertu desquelles les opérations de paiement électronique générées aux points de vente (et faisant intervenir plus d'une institution financière) devaient par la suite être transmises au système de compensation et de règlement de l'ACP

pour que s'effectue le transfert de fonds de l'institution de l'acheteur à celle du vendeur.

Le partage des retraits de fonds — la répétition générale

En 1984, les cinq institutions financières qui étaient les membres fondateurs d'Interac décidèrent de relier leurs réseaux exclusifs de guichets automatiques bancaires (GAB) afin de donner à leurs déposants un accès plus large et plus commode au service de distribution automatique de billets de banque. Ce service partagé était en fait une version simplifiée des transferts électroniques de fonds aux points de vente, dans laquelle n'intervenaient pas les détaillants. Le client pouvait se procurer le montant (en billets de banque) qu'il désirait en insérant une carte de débit dans un terminal, souvent dans une institution financière différente de la sienne. Son identité, l'autorisation de paiement et l'existence d'une provision suffisante étaient vérifiées électroniquement à l'aide de messages standardisés acheminés par un réseau de télécommunication. Une écriture de débit était passée à son compte de dépôt pour refléter l'opération, qui était finalement compensée et réglée conformément aux arrangements nationaux. Toutes ces étapes seraient également nécessaires à l'avenir quand l'opération porterait sur des achats de biens ou de services chez un détaillant.

La première intervention de l'ACP dans ce domaine a été la définition de normes applicables au réseau de GAB partagé. Durant l'examen de ces normes à une réunion tenue par le Conseil de l'ACP au début de 1985, on constata que l'adoption éventuelle d'un aspect particulier de celles-ci aurait pour effet de freiner certaines innovations qu'on commençait à observer au Canada et dans d'autres pays. Ces innovations concernaient le recours, par les gros détaillants notamment, aux arrangements régissant la compensation des débits préautorisés — souvent au moyen de bandes magnétiques — pour retirer d'un compte tenu dans une institution les fonds nécessaires au règlement d'un achat effectué par le titulaire du compte à un point de vente. Cette question préoccupait considérablement les institutions financières, qui, après avoir reçu par l'entremise de la compensation une bande magnétique de débits, devaient inscrire les transactions aux comptes des clients sans avoir aucun moyen de vérifier si ces derniers avaient en fait autorisé un tel usage des fonds en dépôt. Pour cette raison, le Conseil de l'ACP décida de diffuser son tout premier énoncé de politique, qui peut se résumer par les deux points suivants² :

2. Association canadienne des paiements, *Énoncé de politique sur l'utilisation des paiements préautorisés*, Ottawa, 18 mars 1985.

1. Il n'est pas permis d'utiliser le mécanisme des paiements préautorisés pour l'échange d'opérations aux guichets automatiques et aux points de vente, sur quelque support que ce soit, en papier ou électronique.
2. Nul émetteur de carte ne peut émettre ou prétendre émettre une carte qui, utilisée par le titulaire, déclenche une opération sur son compte auprès d'une institution membre de l'ACP sans l'autorisation et l'accord préalables de ce membre de l'ACP.

Le personnel de l'ACP s'occupa rapidement de la traduction et de la distribution de cet énoncé de politique; on estimait que le temps pressait. En outre, une copie de l'énoncé de politique fut annexée au jeu de documents remis à chaque délégué à la Conférence sur le système de paiement tenue à Montréal en avril. Cette initiative plaça immédiatement l'ACP au cœur du débat multisectoriel sur les transferts électroniques de fonds aux points de vente et lui servit une pénible leçon sur les dangers que comportent les gestes unilatéraux, soudains et très médiatisés. La trésorière de la Compagnie pétrolière impériale Ltée, qui avait été invitée à prendre la parole à la conférence sur un sujet autre, utilisa le temps qui lui était imparti pour contester la nécessité des calculs faits en temps réel sur le contrôle des risques et pour critiquer la démarche adoptée par l'Association pour élaborer sa politique.

Le cadre structurant l'évolution du système de paiement

Quatre mois plus tard, en septembre 1985, le Conseil d'administration de l'ACP consacra une réunion d'un jour au deuxième objectif fixé par la *Loi sur l'Association canadienne des paiements*, à savoir « planifier le développement du système national de paiements ». À propos des paiements de petite valeur et de la controverse entourant les transferts électroniques de fonds aux points de vente, les discussions portèrent principalement sur le droit — de fait la responsabilité contractuelle — des institutions membres de contrôler les processus d'accès aux comptes de leurs clients. Cette question portait sur l'identification du client, la validation et l'autorisation des transactions, ainsi que le maintien d'un haut degré de protection de la vie privée du consommateur et des données relatives à la transaction. En principe, ce devoir de prudence était considéré comme devant s'appliquer non seulement aux mécanismes de paiement existants, comme les paiements préautorisés, mais aussi aux transferts électroniques de fonds aux points de vente. Le Conseil estima qu'il était urgent d'adopter un énoncé sur ces points qui pourrait être utilisé dans les discussions à venir avec le milieu des détaillants et avec d'autres acteurs et qui aiderait à étayer la façon dont l'ACP s'acquittait du mandat que lui avait confié le législateur. Tous ses membres furent invités à participer à la préparation du texte. Le Comité supérieur de planification du Conseil détermina la manière dont l'énoncé de

principe serait communiqué au Conseil canadien du commerce de détail et à l'Association des consommateurs du Canada. Le document intitulé *Le cadre de l'évolution du système de paiement*, publié en février 1986, contient les cinq principes suivants³ :

1. La plupart des paiements proviennent de comptes de dépôt auprès d'institutions membres de l'ACP ou y sont destinés; tous devront répondre aux définitions et aux critères exposés dans les règlements et les règles de l'ACP pour pouvoir être compensés et réglés dans le cadre du système national.
2. Le caractère privé des renseignements personnels des déposants et la confidentialité de leurs affaires financières doivent être jalousement protégés.
3. Le moyen d'accès aux comptes de dépôt auprès des institutions membres de l'ACP doit être contrôlé par ces institutions et régi par la relation contractuelle qui les unit à leurs titulaires de compte.
4. Les techniques d'identification des déposants et d'autorisation de leurs paiements doivent être la responsabilité des institutions qui détiennent les comptes.
5. Les normes nationales nécessaires pour le traitement sécuritaire, confidentiel, efficace et efficient des paiements électroniques sont la responsabilité de l'ACP et de ses membres.

Ces cinq principes avaient pour but de façonner l'approche qu'adopterait l'Association à l'égard de la question de l'autorisation des clients à la fois dans les mécanismes existants — comme les paiements préautorisés — et les transferts électroniques de fonds aux points de vente⁴.

La longue route vers le consensus

Il fallut deux années entières pour que les points de vue vigoureusement défendus par les institutions financières, d'une part, et les gros détaillants, d'autre part, convergent graduellement vers une configuration des transferts électroniques de fonds aux points de vente acceptable pour les deux parties. Celles-ci s'accordèrent à reconnaître le bien-fondé d'un « modèle » dans lequel le détaillant pourrait émettre une carte de paiement au nom de son client, conformément à une entente en vertu de laquelle ce dernier recevrait

3. Association canadienne des paiements, *Le cadre de l'évolution du système de paiement*, Ottawa, 10 février 1986.

4. La Règle H4 de l'ACP régissant les débits préautorisés a été modifiée après un long processus de consultation du public en 1989 afin d'interdire l'application du mécanisme des débits préautorisés aux débits variables tels que ceux auxquels donnent lieu les transactions par carte de débit traitées par lot, sans autorisation en temps réel du client.

un numéro d'identification personnel (NIP) associé à la carte et dont il aurait besoin pour amorcer la transaction. Élément important, le NIP serait attribué au titulaire par l'institution financière où les fonds sont déposés. Le traitement de pareilles opérations aux points de vente se ferait en temps réel, plutôt qu'à une date ultérieure et dans un lot de transactions. Dans deux autres modèles, considérés également comme acceptables, la carte et le NIP seraient émis par l'institution financière, mais ils seraient également acceptés aux points de vente pour le règlement des achats au détail.

Le premier projet pilote où a été employé un de ces modèles est celui que mena le mouvement Desjardins à Laval et à Victoriaville en 1988. En 1990, Interac lança à Ottawa un projet pilote auquel participèrent plusieurs institutions. Cette initiative fut par la suite progressivement étendue pour donner naissance, les années suivantes, au réseau national canadien de transfert électronique de fonds aux points de vente.

Un facteur qui a favorisé le succès du mouvement à l'époque a été la plus grande ouverture du processus de planification du système de paiement de l'ACP. En premier lieu, on invita les représentants de l'industrie du commerce de détail à participer aux équipes de planification opérationnelle, qui s'occupaient de questions telles que la sécurité, la correction des erreurs et la disposition des touches sur les claviers d'identification personnelle. Puis, le Comité supérieur de planification de l'ACP lui-même fut élargi pour accueillir des « membres consultants », qui pouvaient participer aux discussions portant sur des enjeux plus stratégiques⁵. Par la suite, le représentant de l'Association de gestion de trésorerie du Canada réclama et obtint rapidement que la procédure soit modifiée de façon à ce que toutes les nouvelles normes et règles de l'ACP soient d'abord distribuées sous forme d'ébauche et qu'elles soient examinées par les divers acteurs dans un laps de temps approprié; les réponses de l'ACP aux questions soulevées dans le cadre de cet examen seraient ensuite diffusées. Cette procédure a été utilisée avec succès dans l'élaboration des normes et des lignes directrices de l'ACP régissant les transferts électroniques de fonds aux points de vente, qui ont été publiées en 1990⁶. Les principaux points abordés dans les normes sont les suivants :

1. Normes relatives aux cartes
2. Normes relatives aux messages
3. Traitement des messages

5. La participation directe des représentants des usagers des services de paiement conduisit à l'établissement du Comité consultatif des intervenants en 1997. L'existence de cet organe a par la suite été enchâssée dans la législation.

6. Association canadienne des paiements, *Normes et principes applicables au transfert électronique de fonds au point de vente (TEF/PV)*, Ottawa, mars 1990.

4. Exigences d'interface avec le titulaire de carte
5. Exigences d'interface avec l'accepteur
6. Traitement des demandes de renseignements et des plaintes
7. Sécurité, vérifiabilité et contrôle
8. Échange, conciliation, règlement et défaut
9. Dispositions pour imprévus

Dans chacun de ces neuf domaines, les normes de l'ACP étaient formulées en des termes très généraux, ce qui laissait, aux participants d'un réseau de transfert électronique de fonds aux points de vente, le choix des techniques particulières à utiliser pour atteindre, par exemple, la sécurité recherchée.

Les transferts électroniques de fonds aux points de vente, une réussite canadienne

À en juger par les données internationales, l'utilisation des transferts électroniques de fonds aux points de vente a connu une expansion remarquable au Canada au cours des années 1990. Le volume des opérations par cartes de débit a crû à un rythme très rapide et, durant les quatre années comprises entre 1997 et la fin de 2000, le nombre de transactions de ce type par habitant au Canada était plus élevé que dans tous les autres pays du G10⁷.

En 2000, les Canadiens ont, pour la première fois, utilisé leurs cartes de débit plus souvent qu'ils n'ont émis de chèques. Cette année-là, le nombre de paiements électroniques ainsi faits a été de plus de 1,5 milliard, dépassant de 14 % celui des chèques. Il s'agissait là d'un point tournant dans l'histoire des moyens de règlement des achats de faible valeur.

Bien que les paiements électroniques aient connu une progression très rapide dans les années 1990, ils ne touchaient pas les 20 000 à 30 000 paiements de plus de 50 000 \$ effectués quotidiennement au Canada. Ces gros montants constituaient alors bien au-delà de 90 % de la valeur des paiements transitant par le système national de compensation et de règlement. Leur transfert comportait un risque considérable, qui est examiné au chapitre 5. La mise en place d'un système de transfert de paiements de grande valeur susceptible de réduire ce risque devait constituer le prochain défi de l'ACP.

7. Banque des Règlements Internationaux, *Statistics on Payment and Settlement Systems in Selected Countries*, Bâle, 2002.



L'auteur, Jim Dingle, vice-président du conseil d'administration de l'Association canadienne des paiements, 1980-2003