



## Rapport de consultation publique : Comité consultatif sur les paiements de détail

16 juin 2022

Le Comité consultatif sur les paiements de détail (le Comité) s'est réuni le 16 juin 2022. Voici un sommaire des points qui ont été discutés.

Qui nous avons consulté		
Participants :	Mode de communication :	Objectif de la rencontre :
<p><b>Participants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Banque du Canada</li><li>• Ministère des Finances du Canada</li><li>• Deloitte</li><li>• Apaylo</li><li>• Clik2pay</li><li>• EukaPay</li><li>• MasterCard</li><li>• Mogo</li><li>• Moneris</li><li>• Nanopay</li><li>• Neo Financial</li><li>• OTT Pay</li><li>• PayPal</li><li>• Ria Telecommunication du Canada</li><li>• SparcPay</li><li>• Square</li><li>• Stripe</li><li>• Tappy Technologies</li><li>• Telpay</li><li>• Trendigo</li><li>• Wealthsimple</li><li>• Western Union</li><li>• Wise</li></ul>	<p><b>Mode de communication :</b></p> <p>Virtuel (Webex)</p>	<p><b>Objectif de la rencontre :</b></p> <p>La Banque du Canada (la Banque) est en train de développer, de concert avec Deloitte<sup>1</sup>, des services numériques à l'appui de son mandat de supervision des paiements de détail. Ces services comprennent :</p> <p>Un questionnaire pour aider les personnes physiques et les entités à déterminer si elles doivent s'enregistrer auprès de la Banque à titre de fournisseur de services de paiement (FSP) au sens de la <i>Loi sur les activités associées aux paiements de détail</i>.</p> <p>Un portail Web sur lequel les demandeurs et les FSP pourront communiquer avec la Banque. Les FSP pourront également s'en servir pour soumettre des documents tels que les demandes d'enregistrement et les rapports obligatoires.</p> <p>Le portail en est actuellement aux premiers stades de développement. La Banque a sollicité les commentaires des parties prenantes sur la</p>

<sup>1</sup> La Banque a mené un processus concurrentiel afin de sélectionner un fournisseur qui l'aidera à concevoir la solution informatique. Deloitte est le soumissionnaire retenu au terme de ce processus.

		conception du portail et ses fonctionnalités.
--	--	---

## Ce que nous avons demandé

- Nous avons demandé aux participants de nous faire part de leurs commentaires sur ce qui suit :
  - **Questionnaire d'autoévaluation** : leur point de vue sur l'information fournie dans le questionnaire et l'ordre des questions.
  - **Formulaire de demande d'enregistrement** : leur point de vue sur la structure du formulaire et les documents connexes nécessaires pour aider les demandeurs à remplir le formulaire adéquatement.
  - **Interaction des demandeurs et des FSP avec le portail** : leur point de vue sur les rôles possibles des utilisateurs au sein de leur organisation, les différents droits d'accès requis pour les comptes d'utilisateur et l'utilisation d'appareils mobiles.
  - **Autres outils pratiques** permettant aux demandeurs de fournir leur signature et de payer des droits et cotisations, au besoin.

## Ce qu'on nous a dit

La présente section récapitule les commentaires des participants ainsi que les éclaircissements fournis par la Banque ou le ministère des Finances du Canada (le ministère des Finances) dans le cadre de cette réunion du Comité.

### **Questionnaire d'autoévaluation**

Les participants ont indiqué que le questionnaire pouvait être utile pour améliorer la compréhension du mandat de supervision des paiements de détail et pour déterminer si des personnes physiques ou des entités doivent s'enregistrer auprès de la Banque. Ils ont également noté les points suivants :

- Le questionnaire pourrait être particulièrement utile pour les personnes physiques et les entités qui connaissent moins bien le mandat, s'il était accompagné d'un complément d'information pour les aider à mieux saisir la portée du régime.
- Il y a lieu de bien définir certains termes clés du questionnaire par souci de clarté.

### **Formulaire de demande d'enregistrement**

Les participants estiment que les instructions les aideront à se préparer pour le processus de demande d'enregistrement, notamment pour recueillir auprès des personnes-ressources de leur organisation les informations requises pour effectuer la demande (p. ex., une version non remplie du formulaire de demande en format PDF et une liste de vérification des informations requises à portée de main pour remplir le formulaire).

Ils ont aussi fait valoir les points suivants :

- Les demandeurs devraient pouvoir remplir le formulaire de manière non séquentielle.
- Bien que les demandeurs puissent effectuer des sauvegardes pendant qu'ils remplissent le formulaire, il devrait y avoir une fonction de sauvegarde automatique afin d'éviter de perdre les

données entrées quand la page du formulaire expire parce que le délai d'inactivité a été dépassé.

- Les utilisateurs devraient être en mesure de télécharger le formulaire rempli avant et après l'envoi. Ils pourraient avoir besoin d'obtenir les approbations nécessaires avant de le soumettre. De plus, cela leur permettrait de conserver des copies du formulaire soumis pour leurs dossiers.
- La structure du formulaire, qui classe les sujets semblables par sections, est appropriée. D'autres options de navigation pourraient être envisagées, dont des sections comprimables à l'intérieur de sections et la possibilité de basculer entre différentes sections sur une page.
- Quand des informations semblables sont demandées par le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada et la Banque (p. ex., liste de mandataires), ces organisations devraient essayer d'utiliser le même format pour recueillir ces informations.
- Les demandeurs devraient pouvoir soumettre officiellement des versions modifiées de leur demande après l'envoi, au besoin.

### **Interaction des demandeurs et des FSP avec le portail**

La plupart des participants ont indiqué que leur organisation aurait besoin de trois à sept comptes d'utilisateur pour le portail. Ils ont également soulevé les points suivants :

- Le taux de roulement des utilisateurs au sein d'une organisation devrait être faible compte tenu de leur rôle (c.-à-d. des comptes d'utilisateur devraient devoir être ajoutés ou retirés une fois par année ou moins souvent encore).
- Les utilisateurs d'une même organisation n'ont pas tous besoin des mêmes droits d'accès (p. ex., lecture seule, droits de lecture et de modification, accès restreint). L'information communiquée sur le portail ne devrait pas être accessible à tous. Pensons, notamment aux renseignements bancaires et financiers, aux rapports sur les exigences opérationnelles et aux mesures de conformité.
- Les utilisateurs pourraient avoir besoin de transmettre des informations du portail à des parties externes comme des avocats-conseils ou des cabinets comptables.

Les participants ont exprimé le désir de communiquer avec la Banque par le biais du portail et de disposer de fonctions optimisées pour les appareils mobiles. Ils ont aussi fait valoir les points suivants :

- Contrairement à des actions complexes, comme remplir le formulaire de demande d'enregistrement, des actions simples, telles que lire des messages et y répondre, seraient plus susceptibles d'être effectuées sur des appareils mobiles.
- Les demandeurs pourraient être assujettis à certaines mesures de sécurité pour pouvoir accéder au portail sur des appareils mobiles.

### **Autres outils pratiques**

- Bien que les participants préfèrent utiliser une signature numérique quand une signature est exigée, le portail pourrait offrir la possibilité d'apposer une signature physique ou numérique.
- Quelques participants ont manifesté le désir d'utiliser le prélèvement automatique pour payer la cotisation annuelle.

- La Banque invite les acteurs du secteur des services de paiement à lui fournir de la rétroaction sur le sujet de cette réunion du Comité. Regardez la vidéo informative sur le questionnaire d'autoévaluation et répondez à l'enquête [ici](#). Les commentaires sur le portail et le formulaire de demande d'enregistrement peuvent être communiqués à la Banque par courriel, à l'adresse du [Comité](#).
- La Banque passera en revue avec Deloitte les observations formulées par les participants durant la réunion, lesquelles contribueront au développement du portail de supervision des paiements de détail.
- La Banque invite les membres et les non-membres du Comité à transmettre leurs questions et suggestions par [courriel](#). Celles-ci seront abordées à de futures réunions du Comité.