



« Paiements mobiles : L'avenir, c'est maintenant »

Allocution de l'honorable Jim Prentice, C.P., C.R.

Premier vice-président à la direction et vice-président, Banque CIBC

Association canadienne des paiements

Québec (Québec)

Jeudi 7 juin 2012

Priorité au discours prononcé

Merci pour cette aimable présentation.

Bonjour tout le monde.

Je suis vraiment ravi d'être des vôtres et d'être de retour dans cette belle ville historique de Québec. En fait, lorsqu'on y pense, aucun endroit du Canada ne convient mieux à une discussion du paysage des paiements en transformation rapide.

Après tout, on pourrait faire valoir de façon crédible, en ce qui concerne le Canada, que les paiements et la colonisation ont commencé ici même, dans cette ville, il y a plus de 400 ans.

De nos jours, bien entendu, la ville de Québec, et le Canada en entier, bénéficient d'un système de paiements sécurisé en lequel les consommateurs canadiens ont implicitement confiance... et qui est admiré et copié à l'étranger pour ces caractéristiques.

Le système bancaire du Canada est en général considéré comme le plus solide du monde... classé au premier rang pour la quatrième année d'affilée par le Forum économique mondial.

Prises individuellement, les banques du Canada ont aussi enregistré des performances exceptionnelles.

Rien que le mois dernier, le *Bloomberg Magazine* a nommé dans son enquête annuelle quatre banques canadiennes parmi les dix meilleures du monde... avec la Banque CIBC en tête de la cohorte canadienne. Les États-Unis, par contraste, n'ont que trois banques... parmi les 20 premières.

Lorsque j'étais ministre de l'Industrie, je considérais la solidité de notre secteur des services financiers et la robustesse de notre infrastructure de paiements comme étant la fondation de la continuation de la prospérité économique du Canada.

Vous vous souviendrez sans doute que lorsque j'étais ministre de l'Industrie j'ai mis en place le cadre stratégique pour la première enchère du spectre des bandes larges en 2008... lorsque nous avons ouvert le secteur des télécommunications à une concurrence plus vive. Notre objectif était d'abaisser les prix, de fournir de meilleurs services et un plus vaste choix aux consommateurs et aux entreprises.

Cette expérience s'est révélée très informative... et elle m'a permis de mieux comprendre le secteur des télécommunications et les industries connexes.

Elle m'a aussi fait comprendre le besoin d'une approche équilibrée... qui encourage l'innovation, mais le fait dans un cadre réglementaire bien défini ou d'un écosystème industriel.

Il n'y a rien de nouveau aux normes définies, bien entendu – on n'a qu'à penser aux débuts de l'industrie ferroviaire. Il y avait de nombreuses idées contradictoires sur la façon de construire l'infrastructure ferroviaire de l'Amérique du Nord. Heureusement, une norme a été éventuellement adoptée par les gouvernements et les principaux intervenants – un gabarit d'écartement de la voie ferrée de 5 pieds 6 pouces.

Les avantages que le commerce du Canada a tirés de ce cadre commun ont été considérables... et durables.

Le seul problème en ce qui a trait à ces exemples, c'est que la mise au point des normes a pris des années, et même des décennies.

En ce qui a trait aux paiements mobiles, le sujet de mon allocution de ce matin, nous ne pouvons pas nous payer le luxe d'attendre aussi longtemps.

L'innovation dans les communications existe depuis des décennies, et l'innovation dans le domaine des paiements mobiles est sur le point de faire explosion... et si le Canada veut profiter pleinement de cette innovation, il nous faut agir vite.

Voilà ce dont je veux vous parler aujourd'hui.

Comme vous le savez... il y a deux ans, c'était dans le budget de 2010... le gouvernement avait annoncé la mise en place d'un groupe de travail chargé de l'examen du système de paiements.

Soyons francs : la création de ce groupe de travail n'a pas été sans controverses dans l'industrie des paiements. De nombreux intervenants intransigeants le considéraient comme une menace.

Quant aux nouvelles entreprises en démarrage, elles redoutaient de se voir entraînées d'un monde réglementé dans un autre sans aucune réglementation.

Je sais qu'il y a une réunion à ce sujet cet après-midi, à laquelle participera la présidente du groupe de travail, Pat Meredith... et je sais aussi que nous avons hâte de savoir ce dont le ministre Flaherty parlera dans son discours demain.

Ce que je veux dire, c'est que les travaux ont commencé à ce sujet lorsque certains estimaient encore que le Canada était un chef de file mondial en matière de paiements. Nous étions après tout des chefs de file dans des domaines comme l'adoption de la technologie des puces intelligentes et l'acceptation des cartes de débit.

La vérité, c'est que même en 2010, le système de paiements du Canada, et les institutions financières, y compris les grandes banques... étaient à la traîne en matière d'innovation, notamment dans les facteurs de forme, mobiles par exemple, et dans les méthodes de paiement, par exemple de poste à poste.

Je ne veux pas dire que les banques canadiennes et les autres entreprises dans le domaine des paiements n'innovaient pas du tout. En fait, bon nombre de ceux qui sont dans cette salle savent très bien que des dizaines de millions de dollars sont investis chaque année par chacun des participants qui sont dans cette salle – mais l'innovation était essentiellement axée à l'interne, et visait à améliorer l'efficacité et à éviter les coûts élevés de la fraude.

Ce qui manquait à vrai dire, c'était l'innovation au profit de consommateurs – en particulier l'innovation transformationnelle qui constitue une découverte capitale.

Les questions concernant les consommateurs devraient être d'une importance primordiale. Et tout ce que les consommateurs veulent, c'est la sécurité, la solidité à laquelle ils s'attendent désormais... avec en sus la rapidité et la commodité.

Il faudrait donc féliciter le groupe de travail de nous avoir obligés à accorder une importance primordiale à ce à quoi les consommateurs s'attendent des fournisseurs de paiements à l'avenir.

Nous attendons aussi avec hâte les prochaines étapes qui pourraient être la nomination d'un comité consultatif par le gouvernement.

Depuis le peu de temps qui s'est écoulé, entre la mise en place de ce groupe de travail en 2010 et aujourd'hui... la situation a évolué très rapidement dans le domaine des paiements, dans le monde entier. L'avenir, c'est maintenant.

Au Japon, les consommateurs utilisent depuis quelque temps déjà leurs téléphones mobiles et la communication en champ proche pour payer des achats de petite valeur.

Même si les Américains ont tardé à adopter les cartes à puce, ils semblent toutefois prêts pour des changements considérables à venir.

Selon un article publié récemment dans le *New York Times*, VISA, MasterCard et Discovery ont avisé les marchands qu'ils seraient responsables des pertes imputables à la fraude si leurs établissements ne sont pas en mesure d'accepter des cartes à puce ou des cartes intelligentes.

C'est un argument assez convaincant.

Par ailleurs, VeriFone, fournisseur de terminaux de paiement à de nombreux marchands américains, a fait savoir qu'en plus de moderniser les terminaux, la société envisageait également de perfectionner les téléphones intelligents de manière à ce qu'on puisse s'en servir comme portefeuille, avec capacité de communication en champ proche, en anticipation de Google Portefeuille et du portefeuille d'Isis entre autres.

C'est impressionnant.

VeriFone s'attend à ce que la communication en champ proche soit d'utilisation courante aux États-Unis d'ici cinq ans – soit quatre fois plus rapidement que pour l'acceptation des cartes de débit.

J'ai mentionné Google – que je crois que nous le savons tous – mais j'ai aussi mentionné Isis, qui est en fait une coentreprise d'AT&T, Verizon et T-Mobile. La coopération, même parmi des entreprises que nous nous imaginons être des concurrents redoutables, sera la nouvelle norme dans ce nouveau monde.

Il y a tout juste deux semaines, dans un rapport spécial sur les services bancaires internationaux, le magazine *The Economist* avait épinglé les paiements mobiles comme le secteur à surveiller en 2012, en déclarant « un bouleversement s'en vient, provoqué par les changements technologiques ».

Il y a donc du changement dans l'air... avec de puissants nouveaux intervenants mondiaux à l'horizon. Si nous désirons une solution canadienne, c'est maintenant le temps.

C'est cette réalité qui a poussé le secteur des services financiers, avec les banques et les caisses d'épargne en tête, par le truchement de l'ABC, à annoncer dernièrement une série de lignes directrices volontaires, sûres et ouvertes pour la mise au point de paiements mobiles aux points de vente au Canada.

Ces lignes directrices, connues sous le nom de Modèle de référence des paiements mobiles, servent de plan pour l'offre de paiements mobiles dans le marché canadien, y compris l'échange de renseignements parmi diverses parties – institutions financières, sociétés de cartes de paiement, sociétés de télécommunications – et les marchands.

L'objectif est de garantir la sécurité et la facilité d'utilisation pour marchands et consommateurs, tout en permettant l'innovation et la concurrence nécessaires parmi les participants au marché.

Les lignes directrices du secteur ont l'avantage supplémentaire d'utiliser l'infrastructure de paiement qui est en place partout au Canada, y compris des milliers de lecteurs sans contact.

C'est dans la foulée de ces lignes directrices que la Banque CIBC et Rogers ont annoncé la signature d'une entente pour lancer conjointement la première solution de paiement mobile au Canada qui permettra aux Canadiens de payer à la caisse avec leur carte de crédit CIBC au moyen de leur téléphone intelligent de Rogers doté de capacité de communication en champ proche.

Vers la fin de cette année, les clients pourront avoir accès à leurs cartes de crédit – VISA ou MasterCard – sans frais supplémentaires. Ils continueront par ailleurs de gagner des points de fidélisation, tout comme ils le font actuellement.

La bonne nouvelle, c'est que le Canada dispose de tous les ingrédients qu'il faut pour aller de l'avant avec de telles innovations.

Nous avons dans ce pays des conditions idéales pour être de véritables innovateurs. J'ai mentionné l'incroyable dynamique de notre système bancaire, mais nous disposons aussi de plusieurs réseaux de communications mobiles parmi les plus importantes du monde qui couvrent 97 % de la population du Canada. Nous avons aussi un écosystème novateur de développeurs d'applications.

Voilà, mesdames et messieurs, les parfaits ingrédients du succès.

L'Indice de préparation aux paiements mobiles de MasterCard classe le Canada avant les États-Unis... au deuxième rang, après Singapour, parmi 34 pays.

Une constatation d'une importance clé souligne que des partenariats parmi les principaux intervenants dans l'écosystème des paiements mobiles – institutions financières, réseaux de paiement, sociétés de télécommunications, gouvernements, fournisseurs de technologie – sont essentiels pour accélérer l'adoption des paiements mobiles.

Une étude distincte portant en particulier sur le marché des communications mobiles au Canada, organisée par Deloitte et publiée à la fin de l'an dernier, a émis une conclusion similaire sur la nécessité pour les principaux intervenants de coopérer.

C'est exactement cette coopération qui est au cœur de l'initiative de la Banque CIBC que je viens d'expliquer.

Une des raisons qui m'ont incité à rejoindre la Banque CIBC en 2011... c'était la volonté marquée de la banque d'innover dans le domaine mobile.

La Banque CIBC a été la première banque du Canada à lancer une application de services bancaires mobiles en 2010... et a été tout dernièrement la première banque du Canada à offrir une application permettant d'effectuer des opérations sur actions à l'aide d'un appareil mobile.

La banque offre aussi gratuitement à tous les acheteurs de logements canadiens l'application Conseiller en habitation. Ce sont des innovations de ce genre qui ont incité le magazine *Global Finance* à désigner les services de la banque « Meilleurs services bancaires mobiles » en 2011.

Ce n'est pas une raison pour la Banque CIBC... ou pour n'importe qui d'autre parmi nous dans le secteur des paiements... de nous reposer sur nos lauriers.

Maintenant que les changements technologiques se produisent avec une rapidité vertigineuse et que les consommateurs ne cessent de réclamer plus de commodité... l'autosatisfaction est la recette pour tomber dans l'insignifiance.

Je suis certain que nous pouvons tous penser à des exemples où l'autosatisfaction a conduit des entreprises à la détresse.

Le meilleur exemple... et je le dis parce qu'il donne l'espoir d'un dénouement heureux... serait peut-être IBM.

Durant les années 1970 et 1980, on avait l'impression qu'IBM ne pouvait pas commettre d'erreurs. Ses gros ordinateurs prédominaient dans le marché et rapportaient énormément.

Ils étaient en effet si rentables et ils prédominaient à tel point... que lorsqu'un scientifique du Watson Research Centre d'IBM a inventé une solution plus élégante et nettement meilleur marché en 1970 – l'ordinateur à jeu d'instructions réduit (RISC) – la société n'a rien fait de cette innovation pendant plus d'une dizaine d'années.

Pourquoi? Pour la simple raison que la société redoutait de cannibaliser ses propres ventes de gros ordinateurs, la vache à lait de la société. Personne ne pouvait comprendre comment faire la transition à l'informatique répartie... sans encaisser une grosse perte financière.

Ils ont donc tergiversé.

À cette époque, un seul cadre dirigeant d'IBM a insisté pour leur faire comprendre la stupidité de cette stratégie... un très jeune nouveau président d'IBM Canada... qui s'appelait John Thompson.

John était obstiné – en fait, il est devenu célèbre pour ses présentations sur la nécessité absolue de modifier le modèle de gestion d'IBM en profondeur, non seulement en ce qui

avait trait à la technologie informatique, mais par une gamme élargie dans des domaines comme les logiciels et les services, y compris les conseils.

Il se rendait constamment au siège social à New York... on l'écoutait poliment... mais il ne changeait pas grand-chose.

C'est alors qu'IBM s'est heurté à un mur. La société qui gagnait des milliards... a commencé à perdre des milliards... du jour au lendemain. Le chef de la direction a été renvoyé... et quelqu'un qui ne faisait pas partie d'IBM... un certain Lou Gerstner... est arrivé à la rescousse.

Quelqu'un s'est rappelé qu'il y avait cet homme au Canada... qui avait des idées intéressantes. Il fut sommé de comparaître.

M. Gerstner a été satisfait de ce qu'il avait entendu... et avant longtemps, pratiquement toute l'ancienne équipe de direction était partie... et John Thompson est devenu vice-président, occupant le second poste après Lou Gerstner.

M. Gerstner a aussi apprécié ce qu'il a constaté dans le reste de l'équipe des dirigeants d'IBM Canada... et bon nombre de ses membres, y compris un certain Bill Etherington, ont été nommés à des postes de hauts dirigeants au siège social à New York.

Bien entendu, IBM a fini par accomplir l'un des revirements les plus remarquables dans l'histoire des grandes sociétés.

Cette histoire me plaît pour deux raisons. Elle montre tout d'abord qu'il est possible de se reprendre après une grave erreur... si on est résolu et intrépide.

Deuxièmement, elle prouve clairement que nous autres Canadiens, nous n'avons pas à jouer les seconds violons lorsqu'il est question de stratégie, de leadership et d'innovation.

Troisièmement, j'apprécie que MM. Thompson et Etherington sont devenus par la suite présidents du conseil d'administration de deux banques canadiennes, la Banque TD et la Banque CIBC.

Ce n'est qu'un exemple où des Canadiens étaient prêts à risquer et à innover... pendant que d'autres hésitaient.

J'ai mentionné que nous avons au Canada la fondation pour devenir de véritables innovateurs en matière de communications mobiles. Nous avons des dizaines d'années d'expérience dans l'intégration de la technologie, une population relativement peu nombreuse et une vaste masse terrestre.

En plus, nous autres Canadiens, nous sommes non seulement capables d'effectuer des changements, mais de les embrasser.

Dans ce monde en transformation constante, il y a encore des réalités auxquelles nous devons faire face et l'argent règne toujours. Actuellement, environ 20 % de toutes les transactions sont effectuées en numéraire au Canada et l'argent en circulation s'élève à environ huit milliards de dollars – montant qui est resté relativement stable pendant plusieurs années.

Chèques en papier? Cela pourrait être une autre paire de manches. Le volume des chèques diminue actuellement de 5 % environ par année. Selon certains experts, les chèques pourraient totalement disparaître d'ici le début de la prochaine décennie... tout comme les chèques de voyage ont pratiquement disparu et sont de plus en plus remplacés par des cartes prépayées.

D'autres ne sont pas si certains. Le Royaume-Uni qui envisageait de supprimer les chèques en 2018 a fait marche arrière.

Même si l'argent liquide ne va pas disparaître et que les chèques perdureront, le portefeuille électronique sera parmi nous plus tôt que nous le pensons.

Son attrait est d'ailleurs évident. En fin de compte, il est possible de stocker toutes sortes de renseignements dans ces appareils... permis de conduire, cartes de fidélité, photos des enfants et des petits-enfants...

Fouiller dans son portefeuille au point de vente deviendra bientôt pour beaucoup un souvenir lointain... tout comme les lecteurs 8 pistes stéréo... ou les appareils téléphoniques à cadran.

Un portefeuille ordinaire perdu... est perdu pour de bon. Même si nous voulons croire qu'ici au Canada ils sont pour la plupart retournés intacts... en réalité, l'argent et les cartes de crédit disparaissent souvent... en supposant en premier lieu que le portefeuille ait été retourné. On pourrait faire valoir que le risque d'usurpation d'identité est en fait la perte qui pourrait avoir de plus graves conséquences.

Un portefeuille électronique ou un appareil mobile avancé perdu, un BlackBerry par exemple, peut être chiffré, avoir un mot de passe... ou dans un avenir pas si éloigné, être doté de capacité de lecture d'empreintes rétiniennes.

On craint aussi que les nouveaux systèmes que je viens de décrire n'imposent des coûts aux petites entreprises. Si, toutefois, le passé peut nous servir de référence, la nouvelle technologie aura l'effet contraire.

Avant l'arrivée des cartes de débit et de crédit aux points de vente, les marchands étaient encombrés de chèques et de numéraire. Les chèques présentaient des difficultés en cas de provision insuffisante – leur rejet – tandis que l'argent liquide entraînait des problèmes de sécurité et le risque de menus larcins.



En pratique, offrir plus de commodité et de rapidité au point de vente encourage la tendance naturelle des gens à acheter. Tout le monde y gagnera probablement.

Si nous sommes intelligents – si nous nous livrons concurrence à certains niveaux et collaborons à d'autres, au sujet de choses comme les normes – le Canada a de bonnes chances de se placer en tête de file.

Nous sommes sans aucun doute en mesure d'être des leaders.

Nous devons seulement en avoir la volonté.

Nous devrions nous inspirer de l'exemple du District de la découverte MaRS situé aux abords du campus de l'Université de Toronto.

Tous les trois paliers de gouvernement, une grande université, un partenaire bancaire, quelques personnes visionnaires... et des concurrents redoutables dans le domaine médical, AstraZeneca et Eli Lilly... se sont tous associés pour créer ce qui deviendra sans nul doute une terre fertile pour l'innovation biotechnologique et médicale.

Nous devrions aussi nous inspirer du consortium de recherche et développement des sables bitumineux qui regroupe des concurrents dans l'industrie pétrolière et gazière... dans une cause commune pour trouver des solutions positives aux problèmes environnementaux auxquels achoppe cette industrie.

La grande possibilité des paiements mobiles ne mérite pas moins d'attention.

Nous avons besoin que le gouvernement établisse des normes en matière de communications mobiles... égalise les règles du jeu. Les intervenants qui ne sont pas actuellement assujettis à des règlements devraient l'être.

Mon ami et ancien collègue, le ministre Flaherty, doit annoncer bientôt la formation d'un conseil consultatif composé de marchands, d'intervenants dans le réseau des cartes de crédit et d'autres.

Une façon de procéder devrait être la modification de la loi qui élargirait la composition de l'Association canadienne des paiements et regrouperait tous les intervenants en matière de paiements dans le même cadre réglementaire.

Il y a certainement un précédent – l'adhésion à l'Association canadienne des paiements a été élargie en 2001 de manière à y inclure les sociétés d'assurance et certains courtiers et fonds du marché monétaire.

Le gouvernement devrait le faire d'une manière qui n'entrave pas l'innovation ou la coopération, mais l'encourage... de manière à ce que ceux qui décident d'intervenir dans ce domaine nouvellement défini puissent accélérer le rythme du changement.

Il faut aussi que cela se fasse rapidement. Je suis certain que quelques-uns d'entre vous ont déjà vu les nouveaux règlements qui seront mis en place pour relever le seuil d'examen des acquisitions par des étrangers de 330 millions de dollars à un milliard d dollars.

Il se trouve que j'avais fait part de mon intention de ce faire au début de 2009, lorsque j'étais ministre de l'Industrie. Il a donc fallu près de trois ans pour définir le changement et le mettre en œuvre. Ce n'est certainement pas un exemple de la bureaucratie qui fonctionne à la vitesse de la lumière.

Bien entendu, nous qui œuvrons dans ce secteur – nous tous – nous devons relever le défi aussi. Il se peut que le gouvernement égalise les règles du jeu, mais cela ne servira à rien et ne profitera pas au Canada si nous restons inactifs.

J'ai comme l'impression que nous venons tout juste d'entrer dans une grande belle maison moderne. Nous ne sommes encore qu'à la salle d'entrée... et de nombreuses chambres nous invitent à l'exploration. Nous pourrions nous y prendre de différentes manières pour explorer la maison... mais, au bout du compte, c'est un espace que nous pouvons tous occuper. Et dans lequel prospérer.

Il nous faut tout simplement être suffisamment intrépides pour passer aux actes ou suffisamment judicieux pour faire équipe avec d'autres leaders aux vues similaires afin de tirer le meilleur parti qui se présenteront à nous pour servir nos clients et les Canadiens.

Merci.