Rapport canadien sur les modes de paiement et les tendances des paiements

2020

PAIEMENTS CANADA

Rapport canadien sur les modes de paiement et les tendances des paiements

Notes sur les auteurs

Pooja Paturi

Analyste adjointe des renseignements sur le marché, Paiements Canada

Cyrielle Chiron

Chef de la recherche et de la veille strategique, Paiements Canada

Ayant reçu de leur part des données, des renseignements, des précisions sur les hypothèses et des commentaires sur le présent rapport ou les précédents, Paiements Canada tient à remercier les organisations suivantes :

Banque du Canada
Interac[MD]
Symcor
Technology Strategies International
Euromonitor International
Léger
Nilson
RFi Group
Statistique Canada

Les points de vue exprimés dans le présent rapport sont ceux des auteurs au moment de la publication et ne doivent être attribués à aucune des organisations susmentionnées.

© Paiements Canada, 2020.

[MD] Marque déposée d'*Interac* inc.

www.paiements.ca

@paymentscanada

Payments Canada

ISSN 2369-3541

TABLE DES MATIÈRES

ii **Notes sur les auteurs**
iv **Apercu des recherches**
1 **Synthèse**
2 Point de vente
3 À distance
4 **Méthodologie**
5 **L'écosystème des paiements**
6 **Résultats**
6 **Tendances sur cinq ans des paiements au Canada**
7 **Tendances sur 12 mois des paiements au Canada**
8 **Environnements de paiement**
8 **Environnement au point de vente**
9 Argent comptant
11 Cartes de débit
12 Cartes de crédit
13 Cartes prépayées
14 Paiements sans contact (par carte ou appareil mobile)
16 Commerce en ligne
18 **Environnement à distance**
19 Chèques et effets papier
20 Transferts électroniques de fonds (TEF)
21 Virements en ligne
22 **Analyse détaillée A :** Les virements en ligne, le nouveau standard entre consommateurs
26 Opérations à distance des consommateurs
28 **Analyse détaillée B :** Le paiement de factures au Canada
34 **Opérations commerciales à distance**
35 **Paiements des entreprises**
38 **Annexe I : Graphiques détaillés sur les modes de paiement**
38 **Figure A1 :** Total annuel des opérations selon le *Rapport canadien sur les méthodes de paiement et les tendances de paiement* (volume et valeur)
38 **Figure A2 :** Totaux annuels – Tous les modes de paiement
39 **Figure A3 :** Montant moyen d'une opération
39 **Figure A4 :** Croissance annuelle moyenne de tous les modes de paiement (volume) – Taux de croissance annuel composé sur 1, 5 et 10 ans (TCAC)
40 **Figure A5 :** Croissance annuelle moyenne de tous les modes de paiement (valeur) – Sur 1, 5 et 10 ans (TCAC)
40 **Figure A6 :** Pourcentage des entreprises utilisant les modes de paiement
41 **Figure A7 :** Tendances quant aux paiements de factures
42 **Annexe II : Méthodologie, définitions et descriptions des modes de paiement**
42 **Méthodologie**
43 **Définitions et descriptions des modes de paiement**

PDF Navigation
Le présent PDF est interactif. Un clic sur un élément de la table des matières vous mènera à la page correspondante. Cliquez sur au bas d'une page pour retourner à la table des matières.

APERCU DES RECHERCHES

Tendances en matière de paiements : hausse de l'utilisation des paiements électroniques au Canada en vue

En 2019, le marché des paiements au Canada a atteint **22 milliards d'opérations de consommateurs** et **d'entreprises, soit plus de 9,9 billions de dollars**.

Faits saillants :

Davantage de Canadiens adoptent les **paiements électroniques** en **remplacement** des chèques et de l'argent comptant.

Chèques, page 19
Argent, page 9

- Le volume global de chèques utilisés a globalement **diminué de 12 pour cent** et leur valeur de **7 pour cent** depuis 2018. Notons que l'utilisation de chèques par les consommateurs a diminué de presque **25 pour cent** pendant la même période.
- L'utilisation de chèques reste utile pour les transactions commerciales; ils représentent plus de **40 pour cent de la valeur des transactions commerciales**.
- Ces cinq dernières années, le volume d'argent comptant a diminué de **38 pour cent**, essentiellement au profit des paiements par carte.

Les **paiements sans contact** poursuivent leur **croissance exponentielle**, si bien qu'ils constituent un tiers de toutes les transactions au point de vente.

Paiements sans contact, page 14

- Le volume des paiements sans contact a augmenté de **15 pour cent** et leur valeur de **20 pour cent** depuis 2018.
- Les consommateurs continuent de **remplacer les transactions en argent comptant** par les **paiements sans contact** (débit et crédit).
- **Le paiement sans contact** ne cesse de croître à mesure que les Canadiens adoptent le **portefeuille mobile**.

Les transferts électroniques de fonds (**TEF**) ont **encore la grosse part**, puisqu'ils représentent plus de **50 pour cent** de la valeur des paiements.

TEF, page 20

Paiements commerciaux, 35

Les TEF continuent d'être privilégiés pour les transactions de grande valeur. On remarque une augmentation de la valeur des TEF de **6 pour cent** depuis 2018, ce qui tend à démontrer encore une fois que les chèques sont remplacés par des moyens de **paiement électronique** pour les transactions commerciales.

L'utilisation des TEF par les consommateurs continue de **croître**, à mesure que ces derniers **adoptent le débit préautorisé** (DPA) pour leurs paiements de factures et leurs paiements récurrents.

Les **transferts en ligne** poursuivent leur **croissance fulgurante**, laquelle atteint environ **30 pour cent** en volume et en valeur.

Transferts en ligne, page 21

Analyse des transferts en ligne, page 22

Les **transferts en ligne** sont devenus le **principal moyen de réaliser** des **transactions en pair à pair**, au détriment des chèques et de l'argent comptant.

Les fournisseurs de services de transferts en ligne continuent d'**innover** et proposent des options rapides et pratiques qui répondent aux besoins de paiements des entreprises et des consommateurs.

L'utilisation des **cartes de crédit** connaît une **croissance importante** au point de vente. Elles sont d'ailleurs devenues le **moyen de paiement au point de vente le plus utilisé** pour la première fois en 2019.

Crédit, page 12

Le volume de transactions par carte de crédit a **augmenté de 16 pour cent** depuis 2018, ce qui représente l'**augmentation la plus importante** de ces **cinq dernières années**.

Les cartes de crédit ont **toujours été très utilisées** au Canada et l'**expansion du marché du commerce électronique** continue de contribuer à **cette forte utilisation**.

Les répercussions de la COVID-19 sur les habitudes de paiement des Canadiens

La pandémie de COVID-19 a eu de profondes répercussions sur le secteur mondial des paiements au début de l'année 2020. En effet, des millions d'entreprises et de consommateurs ont graduellement changé leurs habitudes de paiement. Paiements Canada a, pour la première fois, remarqué ces changements en analysant les données d'une récente **étude sur les tendances des paiements durant la COVID-19**. Le *Rapport canadien sur les modes de paiement et les tendances des paiements* est l'état des lieux des paiements au Canada à un moment donné. Le rapport de 2020 se penche uniquement sur les méthodes et tendances de paiement en 2019 et ne reflète aucunement les conséquences de la COVID-19 sur les habitudes de paiement.

SYNTHÈSE

L'économie canadienne repose sur l'échange quotidien de centaines de milliards de dollars. Paiements Canada veille au fonctionnement de l'infrastructure canadienne de compensation et de règlement et en définit les règles et processus fondamentaux. En tant que propriétaire et exploitant du *Système automatisé de compensation et de règlement* (SACR) et du *Système de transfert de paiements de grande valeur* (STPGV), Paiements Canada joue un rôle primordial pour le système financier du pays.

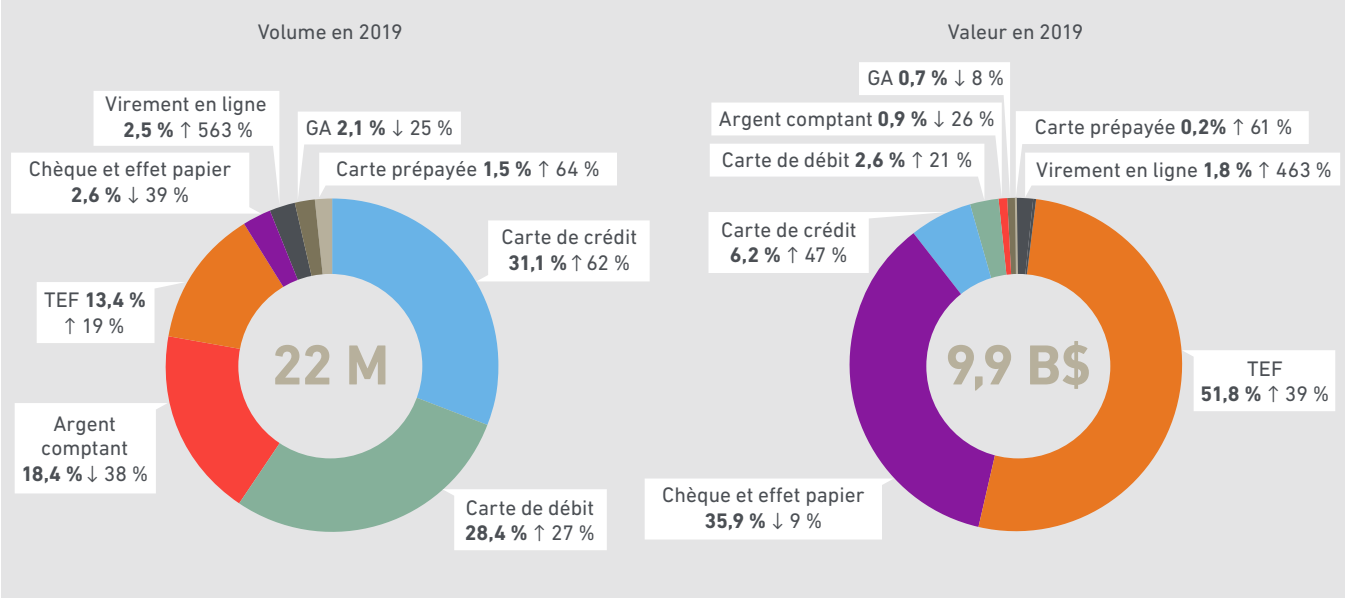
Chaque année, Paiements Canada résume les tendances observées au Canada au chapitre des paiements en publiant le *Rapport canadien sur les modes de paiement et les tendances des paiements*, qui vise principalement à donner une vue d'ensemble de ce marché au pays. Ce survol dépeint les comportements et les tendances de la population en la matière, l'utilisation des différents modes de paiement et l'évolution des habitudes.

De 2018 à 2019, la valeur du marché canadien des paiements a augmenté de 1 pour cent (de 9,8 à 9,9 billions de dollars), et son volume, de 4 pour cent (de 21 à 22 milliards de transactions de consommateurs et d'entreprises). En comparant ces données à celles des cinq dernières années, nous avons observé une augmentation considérable du volume et de la valeur des modes de paiement électronique et un large délaissement des modes de paiement papier. Nous nous attendons à voir cette dernière tendance se poursuivre.

En 2019, les cartes de débit et de crédit ont continué à représenter la plus grande proportion du volume total de transactions (28 pour cent et 31 pour cent respectivement), tandis que les transferts électroniques de fonds (TEF) et les chèques sont toujours prépondérants pour ce qui est de la valeur des transactions (52 pour cent et 36 pour cent respectivement), comme l'illustre la **figure 1**. L'utilisation des cartes de crédit a dépassé celle des cartes de débit pour la première fois, et l'utilisation commerciale des TEF a poursuivi sa montée constante. Quant aux chèques, leur utilisation a baissé de presque 6 pour cent chez les consommateurs et de 15 pour cent chez les entreprises par rapport à 2018. Malgré ce déclin, leur valeur moyenne a augmenté de 5 pour cent pour s'élever à 6 142 $, ce qui montre qu'ils demeurent une option importante pour les paiements de grande valeur. Les modes de paiement émergents, comme les paiements sans contact, les virements en ligne et le commerce électronique, continuent à gagner du terrain à mesure qu'évoluent les besoins de la population.

Au début de 2020, la pandémie de COVID-19 a commencé à exercer une influence profonde sur le marché canadien des paiements et les habitudes à ce chapitre. Or le présent rapport, ne portant que sur 2019, n'en fera pas état.

Figure 1 : Totaux des paiements et des opérations en 2019[1]



Les Canadiens font leurs opérations dans deux environnements très différents, à savoir au point de vente et à distance.

Point de vente

On appelle « opérations au point de vente » les opérations ayant lieu aux emplacements physiques (commerces ayant pignon sur rue) ou virtuels (boutiques en ligne) des bénéficiaires, y compris celles qui sont effectuées dans une application et autres plateformes de commerce électronique. Ces opérations représentent 82 pour cent du volume total des transactions faites au Canada – le volume étant constitué de paiements enclenchés par les consommateurs – mais seulement 10 pour cent de la valeur totale. La prédilection de la population pour des paiements rapides et commodes continue de façonner cet environnement.

Par rapport à 2018, nous avons observé les changements ci-dessous.

Tableau 1 : Progression sur 12 mois des opérations au point de vente (volume et valeur)

Mode de paiement	Volume en 2018	Volume en 2019	Variation	Valeur en 2018	Valeur en 2019	Variation
	en millions d'opérations		%	en millions de dollars		%
Argent comptant	4 467,0	4 065,0	-9,0 %	92 096,0	85 649,0	-7,0 %
Carte de débit (total)[2]	6 050,0	6 256,0	3,4 %	255 600,0	259 255,0	1,4 %
Carte de débit (sans contact seulement)[3]	2 370,0	2 440,0	3,0 %	45 300,0	46 666,0	3,0 %
Carte de crédit (total)[4]	5 346,0	6 207,4	16,1 %	499 105,1	556 714,4	11,5 %
Carte de crédit (sans contact seulement)	1 750,9	2 280,6	30,3 %	84 569,0	110 153,8	30,3 %
Carte prépayée	304,0	328,7	8,1 %	18 155,2	19 237,0	6,0 %
Guichet automatique[5]	499,0	466,1	-6,6 %	68 216,6	67 082,0	-1,7 %
TOTAUX	**16 666,0**	**17 323,2**	**3,9 %**	**933 172,9**	**987 937,4**	**5,9 %**

1 Les flèches représentent la hausse ou la baisse de l'utilisation des principaux modes de paiement sur la période 2014-2019.

2 La catégorie « Carte de débit (total) » comprend toutes les opérations (point de vente, carte au dossier, application d'achat, paiement sans contact et en ligne).

3 Le terme « paiement sans contact » désigne le fait pour un consommateur d'acheter un produit ou un service en utilisant une technologie d'identification par radiofréquence (IRF) pour communication en champ proche (CCP).

4 La catégorie « Carte de crédit (total) » comprend toutes les opérations (point de vente, carte au dossier, paiement sans contact et en ligne), sauf les opérations de cartes de crédit à distance.

5 La catégorie « Guichet automatique » comprend les retraits d'argent comptant visant le paiement d'achats.

À distance

Les opérations à distance comprennent toutes les opérations n'ayant pas lieu aux emplacements physiques (commerces ayant pignon sur rue) ou virtuels (boutiques en ligne) des bénéficiaires. On parle ainsi des cas où le payeur fait plutôt appel à une institution financière ou à un fournisseur de services de paiement comme intermédiaire pour transférer les fonds au bénéficiaire. Ces opérations représentent 90 pour cent de la valeur totale des transactions faites au Canada, mais seulement 18 pour cent du volume total. Leur valeur élevée s'explique par le fait qu'elles englobent de nombreux gros paiements commerciaux de même que le versement de salaires et de prestations aux ménages. On choisit typiquement ce mode de paiement pour son adoption généralisée, son aspect sécuritaire et sa commodité.

Par rapport à 2018, nous avons observé les changements ci-dessous.

Tableau 2 : Progression sur 12 mois des opérations à distance (volume et valeur)

Mode de paiement	Volume en 2018	Volume en 2019	Variation	Valeur en 2018	Valeur en 2019	Variation
	en millions d'opérations		%	en millions de dollars		%
TEF[6]	2 846,0	2 947,0	3,5 %	4 889 626,6	5 178 683,0	5,9 %
Chèque (total)	667,0	583,9	-12,5 %	3 891 136,0	3 586 221,0	-7,8 %
Chèque (personnel)	205,2	194,0	-5,5 %	79 750,0	76 375,0	-4,2 %
Chèque (commercial)[7]	461,8	389,9	-15,6 %	3 811 386,0	3 509 846,0	-7,9 %
Virement en ligne	397,0	540,6	36,2 %	134 769,7	178 224,9	32,2 %
Carte de crédit à distance[8]	590,7	685,9	16,1 %	55 149,7	61 515,4	11,5 %
TOTAUX	**5 168,0**	**5 341,2**	**3,36 %**	**12 861 818,0**	**12 590 865,3**	**-2,1 %**

6 La catégorie « TEF » comprend les dépôts directs, les prélèvements automatiques et les paiements de factures en ligne faits à partir d'un compte de dépôt.

7 L'inclusion des transactions par chèque ayant trait au règlement et à l'échange, qui consistent en transferts intrajournaliers de fonds entre institutions financières, gonfle considérablement la valeur globale de cette catégorie.

8 Les cartes de crédit s'utilisent le plus souvent au point de vente, mais peuvent aussi servir à régler des factures à distance (p. ex. adhésions, abonnements, assurances et services publics).

MÉTHODOLOGIE

Paiements Canada travaille en étroite collaboration avec des fournisseurs de services de paiement, des consultants du domaine et des chercheurs dans le but de réunir un ensemble exhaustif de données pour 2019 et de décrire les habitudes de paiement des consommateurs et des entreprises au Canada. La méthode générale englobe une combinaison de données sur le secteur et d'études de marché[9]. Les données sur le secteur proviennent principalement du SACR, des travaux d'experts et des données du secteur sur l'utilisation des cartes[10]. Elles ont aussi été recueillies auprès de fournisseurs de services de paiement et de réseaux de paiement; elles sont alors agrégées par années en fonction des données sur l'utilisation réelle des différents modes de paiement. Quant aux études de marché, elles servent à combler les manques de données et à brosser un portrait détaillé.

Le rapport compare les données recueillies en 2019 avec celles des rapports précédents pour favoriser une analyse continue des tendances. Aux sections suivantes, nous comparons les données de 2014 et de 2019, tout en tenant compte de leur progression sur 12 mois (de 2018 à 2019), pour mettre en lumière l'évolution des tendances[11].

Les valeurs mobilières ainsi que les dérivés sont exclus de l'étude[12]. Il en va de même pour les modes de paiement dont le volume ou la valeur sont négligeables, c'est-à-dire de moins de 1 pour cent du total (comme les monnaies virtuelles)[13]. Enfin, les virements (électroniques) du STPGV sont également exclus[14] : autrement, ils seraient comptés en double, puisque les informations du présent rapport sur le volume et la valeur des paiements proviennent des données de compensation.

9 **L'annexe II** détaille les méthodes et les hypothèses, dont les méthodes utilisées pour sonder les consommateurs et les entreprises dans le cadre des études de marché.

10 Le présent rapport prend aussi en compte la valeur des transactions qui n'ont pas nécessairement servi à l'échange de biens et de services. Par exemple, l'argent retiré à un guichet automatique peut ensuite être dépensé; comme la présente étude porte sur les deux types de transactions (tous deux d'importants volets du marché canadien des paiements), Paiements Canada reconnaît qu'un même paiement peut ainsi être compté en double.

11 Rapports précédents : ***Rapport canadien sur les modes de paiement et les tendances des paiements***, document de travail de Paiements Canada nº 9, décembre 2019. ***Rapport canadien sur les modes de paiement et les tendances des paiements***, document de travail de Paiements Canada nº 8, décembre 2018. Certaines méthodes de collecte de données ont changé ces deux dernières années; veuillez en tenir compte pour comparer les figures du présent rapport avec celles des rapports précédents.

12 Lorsqu'un paiement sert à acheter des placements, la transaction est comptabilisée dans le segment de paiements approprié. Lorsque des dérivés, des valeurs mobilières ou d'autres actifs sont échangés et qu'aucun paiement n'est requis ou n'en résulte, la valeur de l'opération n'est pas comptée.

13 Seulement 7 % des adultes canadiens ont déjà utilisé une devise virtuelle. Pour en savoir plus sur la familiarité des consommateurs avec le bitcoin et leur susceptibilité de l'utiliser, voir les résultats du **Suivi de la perception à l'égard du bitcoin** (2019) de Paiements Canada.

14 Pour obtenir une analyse du STPGV, voir le **rapport annuel** de Paiements Canada.

L'ÉCOSYSTÈME DES PAIEMENTS

L'écosystème canadien des paiements est toujours à l'écoute de l'innovation intérieure et internationale, de la modernisation des systèmes de paiements et du travail des organismes de réglementation visant à façonner l'avenir du secteur. Quant aux consommateurs et aux entreprises du pays, ils ont montré l'importance capitale d'avoir des modes de paiement efficaces et commodes.

Pour faciliter les paiements d'entreprises, Paiements Canada a en 2018 établi une **troisième fenêtre d'échange de transferts automatisés de fonds (TAF)** et **annoncé la disponibilité des fonds en deux heures**, ce qui a favorisé l'accès à cette option pour les entreprises canadiennes[15]. En 2019, le volume de TAF a donc augmenté parallèlement au recours à cette troisième fenêtre d'échange, surtout dans l'ouest du Canada.

Les organismes de réglementation ont continué à se doter de politiques générales encadrant l'écosystème des paiements en pleine évolution. Le cadre fédéral de surveillance des paiements de détail a été créé pour renforcer la protection financière des clients et fournir aux fournisseurs de services de paiement de nouvelles occasions d'innover au sein du secteur[16]. En 2019, le cadre a été intégré au budget public en tant que projet officiel visant à superviser les nouveaux fournisseurs de services de paiement et à décrire leurs rôles dans l'écosystème[17].

Le ministère des Finances a publié un rapport au sujet de ses démarches de consultation sur les services bancaires ouverts, rapport qui fait état du développement d'un cadre canadien à ce chapitre (appelé « finances axées sur les clients »)[18]. Le Sénat du Canada a aussi publié un rapport sur les services bancaires ouverts, qui donne des recommandations sur les droits des consommateurs en ce qui concerne leurs données bancaires et les protections financières connexes.

15 Pour en savoir plus, voir : **https://www.paiements.ca/%C3%A0-propos/nouvelles/l%E2%80%99industrie-des-paiements-franchit-la-prochaine-%C3%A9tape-de-la-modernisation-des**

16 Pour en savoir plus, voir : **https://www.paiements.ca/%C3%A0-propos/nouvelles/r%C3%A9ponse-de-paiements-canada-%C3%A0-la-consultation-du-minist%C3%A8re-des-finances-canada-%E2%80%93**.

17 Pour en savoir plus, voir : **https://www.budget.gc.ca/2019/docs/plan/toc-tdm-fr.html**.

18 Pour en savoir plus, voir : **https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/programmes/consultations/2019/systeme-bancaire-ouvert/rapport.html**.

RÉSULTATS

Les sections ci-dessous s'appuient sur différents canaux de données et visent à donner une vue d'ensemble des habitudes des consommateurs et des entreprises en ce qui concerne les paiements au point de vente et à distance.

Tendances sur cinq ans des paiements au Canada

En 2019, le marché canadien des paiements a pris en charge 22 milliards de transactions valant environ 9,9 billions de dollars. Depuis 2014, le volume total du marché a augmenté en moyenne de 1 pour cent par année, et sa valeur, de 5 pour cent par année (voir **tableau 3**)[19].

Entre 2014 et 2019, le taux d'inflation annuel moyen a été de 1,7 pour cent au Canada[20], tandis que la consommation des ménages a progressé de 4,4 pour cent par année[21], ce qui montre une augmentation des dépenses.

L'un des plus grands changements entre 2014 et 2019 est le déclin des paiements papier. En effet, le volume des paiements en argent comptant a reculé de 38 pour cent en cinq ans, beaucoup de paiements papier laissant place aux paiements par carte au point de vente. Les cartes de débit et de crédit représentent maintenant 28 pour cent et 31 pour cent du volume total de paiements respectivement. Les paiements par carte de crédit ont enregistré une hausse considérable : leur volume a augmenté de 62 pour cent par rapport à 2014 (pour en savoir plus, voir la section **Cartes de crédit**). Cette croissance s'explique en partie par l'augmentation du commerce en ligne et par l'acceptation accrue des paiements sans contact chez les commerçants.

Ensemble, les paiements par TEF et par chèque représentent un peu plus de 15 pour cent du volume total et 87 pour cent de la valeur totale des transactions. Depuis 2014, les TEF gagnent du terrain par rapport aux chèques et connaissent une croissance soutenue, sur le plan tant du volume que de la valeur.

Tableau 3 : Totaux annuels – Tous les modes de paiement

Mode de paiement	Volume total en 2014		Volume total en 2019		Variation	Total Value 2014		Total Value 2019		Variation
	en millions	% du total	en millions	% du total	%	en M$	% of Total Value	en M$	% du total	%
Carte de crédit	4 230,0	21,1 %	6 859,0	31,1 %	62,2 %	418 358,3	4,9 %	615 154,4	6,2 %	47,0 %
Carte de débit	4 907,0	24,5 %	6 256,0	28,4 %	27,5 %	214 340,2	2,5 %	259 255,0	2,6 %	21,0 %
Argent comptant	6 583,0	32,8 %	4 065,0	18,4 %	-38,3 %	116 366,0	1,4 %	85 649,3	0,9 %	-26,4 %
TEF	2 476,0	12,3 %	2 948,0	13,4 %	19,1 %	3 732 905,4	43,8 %	5 178 683,0	51,8 %	38,7 %
Chèque et effet papier	950,0	4,7 %	583,9	2,6 %	-38,5 %	3 925 570,2	46,1 %	3 586 221,0	35,9 %	-8,6 %
Virement en ligne	81,5	0,4 %	540,6	2,5 %	563,3 %	31 678,4	0,4 %	178 224,9	1,8 %	462,6 %
GA	623,0	3,1 %	466,0	2,1 %	-25,2 %	72 799,5	0,9 %	67 082,0	0,7 %	-7,9 %
Carte prépayée	200,0	1,0 %	328,0	1,5 %	64,0 %	11 934,6	0,1 %	19 237,1	0,2 %	61,2 %
TOTAUX	**20 050,5**	**100 %**	**22 046,5**	**100 %**		**8 523 952,6**	**100 %**	**9 989 506,7**	**100 %**	

19 Voir l'**annexe I** pour obtenir un survol de la progression de la taille moyenne des transactions par modes de paiement.

20 Le terme « inflation » réfère à la hausse du coût des biens et des services, ce qui peut réduire le pouvoir d'achat en général. Voir : **https://fr.tradingeconomics.com/canada/inflation-cpi**.

21 Statistique Canada, Dépenses de consommation finale des ménages détaillées, 2019.

Tendances sur 12 mois des paiements au Canada

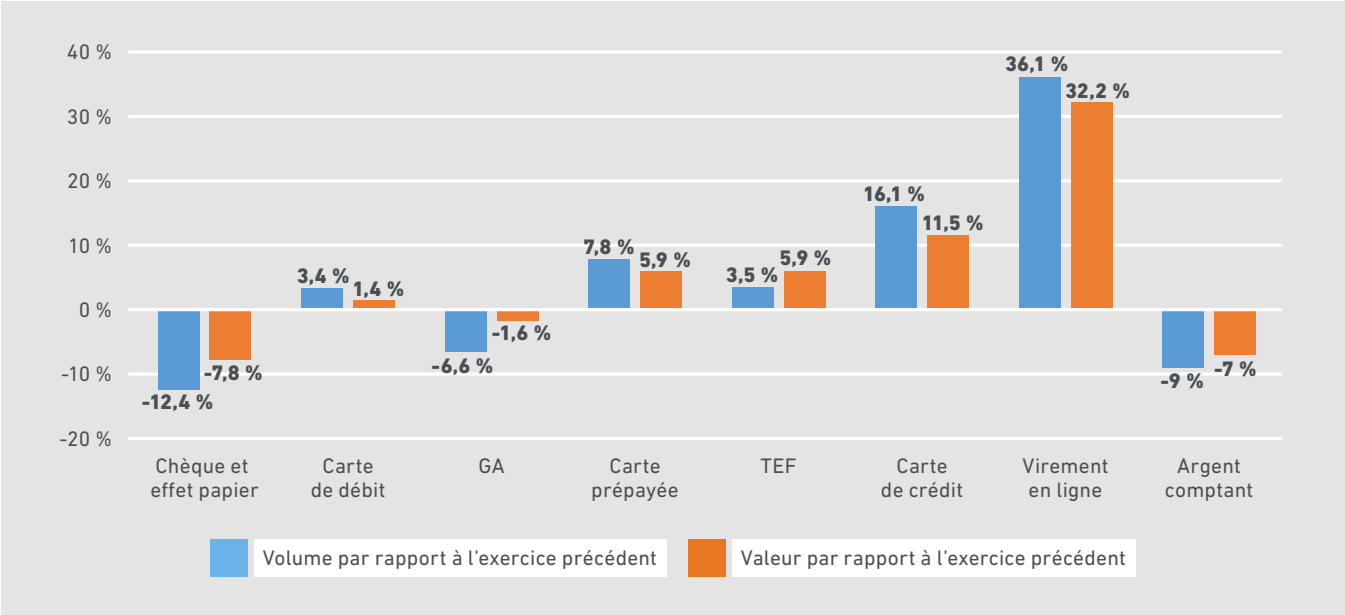
L'analyse suivante porte sur la variation des données sur 12 mois, soit de 2018 à 2019. Cette comparaison sert à vérifier si les tendances des dernières années se poursuivent et à détecter l'émergence de tendances potentielles.

Dans l'ensemble, les paiements électroniques ont continué leur progression parallèlement au déclin des paiements papier[22]. Les paiements par carte de crédit ont connu une hausse considérable par rapport à 2018, soit de 16 pour cent en volume et de 11 pour cent en valeur. Cette tendance s'explique par la montée continue du commerce en ligne et des paiements effectués dans des applications qui passent surtout par ce mode de paiement, et par l'utilisation croissante des cartes de crédit pour le paiement de factures.

Le volume des virements en ligne continue d'augmenter de manière exponentielle à mesure que les consommateurs et les entreprises les utilisent pour envoyer des fonds (pour en savoir plus, voir la section **Les virements en ligne, le nouveau standard entre consommateurs**)[23]. Malgré l'importante augmentation de leur volume, les virements en ligne représentent 2,5 pour cent du volume total et 1,8 pour cent de la valeur totale des paiements. En 2019, pour la première fois en dix ans, la croissance du volume et de la valeur des virements en ligne a été de moins de 40 pour cent.

Les TEF ont poursuivi leur progression en 2019 : leur valeur a augmenté de 6 pour cent par rapport à 2018. Cette croissance stable, doublée du déclin des chèques, pourrait indiquer qu'un nombre croissant de consommateurs et d'entreprises au pays passent aux modes de paiement électronique pour les opérations de grande valeur.

Figure 2 : Croissance du volume et de la valeur sur 12 mois (2018-2019)



22 Les paiements électroniques comprennent les cartes de débit (dont les cartes mixtes), les cartes prépayées, les TEF, les cartes de crédit et les virements en ligne. Les paiements papier comprennent les chèques, les effets papier, les guichets automatiques et l'argent comptant.

23 Les virements en ligne comprennent Virement *Interac* et certaines transactions PayPal.

ENVIRONNEMENTS DE PAIEMENT

Les Canadiens effectuent des paiements dans deux environnements distincts associés à différents cas de figure et modes de paiement.

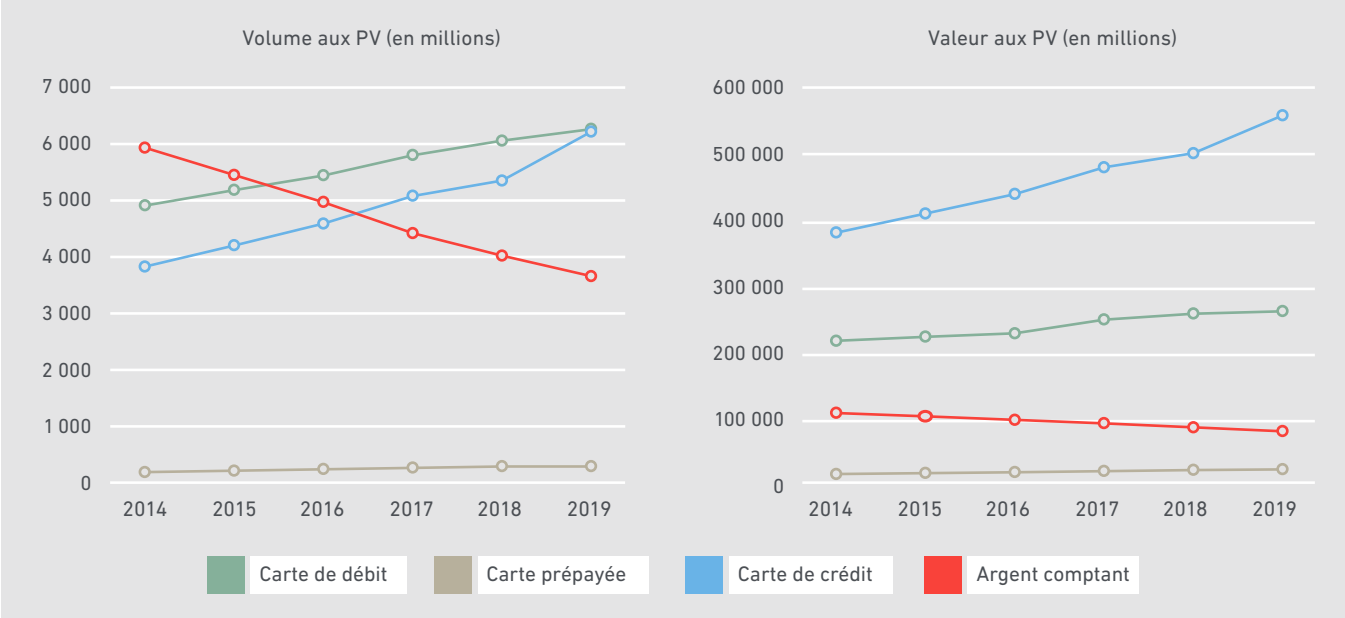
Les opérations au point de vente comprennent les paiements par argent comptant, carte prépayée, carte de débit et carte de crédit. Les paiements enclenchés par les consommateurs prévalent, puisque c'est dans cet environnement qu'ils effectuent leurs dépenses et leurs achats courants. En 2019, les paiements au point de vente ont représenté 82 pour cent du volume total et environ 10 pour cent de la valeur totale des transactions au Canada[24].

Les opérations à distance comprennent les chèques, les TEF, les virements en ligne (opérations électroniques de compte à compte) et les paiements de factures et d'abonnements par carte de crédit. Les paiements enclenchés par les payeurs commerciaux prévalent, comme les paiements entre entreprises, et le versement des salaires et des prestations gouvernementales. En 2019, les opérations à distance ont représenté environ 18 pour cent du volume total et 90 pour cent de la valeur totale des transactions au Canada[25].

Environnement au point de vente

En 2019, on a effectué 17,7 milliards de paiements au point de vente, totalisant plus de 985 milliards de dollars[26]. Ces cinq dernières années, le volume de ces paiements a augmenté de 5 pour cent au total, et leur valeur, de presque 25 pour cent (voir **figure 3**). Nous pouvons continuer d'attribuer cette progression à l'utilisation croissante des paiements électroniques et particulièrement des cartes. Les consommateurs affichent une préférence pour les cartes de débit et de crédit, qui sont toujours les modes de paiement de prédilection au point de vente sur le plan du volume. Les commerçants ont maintenant plus facilement accès aux systèmes de vente électronique (tels que celui de Square et de Spotify), simples à utiliser et relativement peu coûteux. Par ailleurs, les entreprises peuvent accepter un plus large éventail de modes de paiement, comme les options de paiement électronique, en réponse à la demande.

Figure 3: Volume et valeur aux PV (tendance sur cinq ans)



24 Ces proportions sont semblables à celles de 2018, année où les paiements au point de vente ont représenté 78 % du volume total et 10 % de la valeur totale des transactions.

25 Voir l'**annexe I** pour en savoir plus sur les opérations à distance. Ces proportions sont semblables à celles de 2018, année où les paiements à distance ont représenté 22 % du volume total et 90 % de la valeur totale des transactions.

26 Aux fins de la présente analyse, le terme « point de vente » s'entend autant des commerces physiques que des commerces virtuels, et comprend donc les transactions en ligne et effectuées dans des applications.

La transition actuelle vers les paiements électroniques est indissociable de l'évolution de l'environnement au point de vente. Selon des études, les consommateurs et les entreprises perçoivent les modes de paiement électronique comme étant commodes, rapides et avantageux, ce qui favorise l'utilisation de ces méthodes plutôt que les modes de paiement papier. En outre, les avancées technologiques créent toutes sortes de nouveaux canaux de paiement, des assistants domestiques intelligents aux jeux vidéo. De fait, en 2019, 15 pour cent de la population canadienne a fait des achats par l'entremise d'une console de jeu ou d'un assistant domestique comme Google Home[27], et l'accessibilité grandissante de ces nouveaux canaux continuera d'alimenter la croissance des paiements électroniques.

ARGENT COMPTANT

Faits saillants de 2019

- Malgré le déclin notable des paiements papier ces dix dernières années (découlant principalement de la forte adoption des cartes de crédit et de débit), l'argent comptant est resté un mode de paiement répandu en 2019.
- La valeur moyenne des transactions en argent comptant a été de 21 $.
- Le volume des transactions en argent comptant a diminué de 9 pour cent par rapport à 2018 et a représenté 22 pour cent du volume total des paiements au point de vente (contre 39 pour cent en 2014).
- La valeur des transactions en argent comptant a diminué de 7 pour cent par rapport à 2018 et a représenté 8 pour cent de la valeur totale des paiements au point de vente (contre 15 pour cent en 2014).
- Les principales raisons de payer une entreprise en argent comptant sont d'abord la rapidité et la facilité d'utilisation, puis la commodité (le consommateur a de la monnaie à portée de main) et la faible valeur des transactions (moins de 15 $).

En 2019, on a effectué 4 milliards de paiements en argent comptant, totalisant 85 milliards de dollars[28]. L'argent comptant a représenté environ 22 pour cent du volume total des opérations au point de vente et environ 8 pour cent de leur valeur totale. Le volume a diminué d'environ 38 pour cent depuis 2014 au profit principalement des paiements par carte, puisque les paiements sans contact, en croissance, se sont imposés dans les contextes où l'argent comptant avait précédemment préséance.

Malgré son déclin, l'argent comptant demeure un mode de paiement répandu : 61 pour cent des consommateurs répondants ont affirmé avoir payé une entreprise en argent comptant dans les sept derniers jours[29].

27 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.

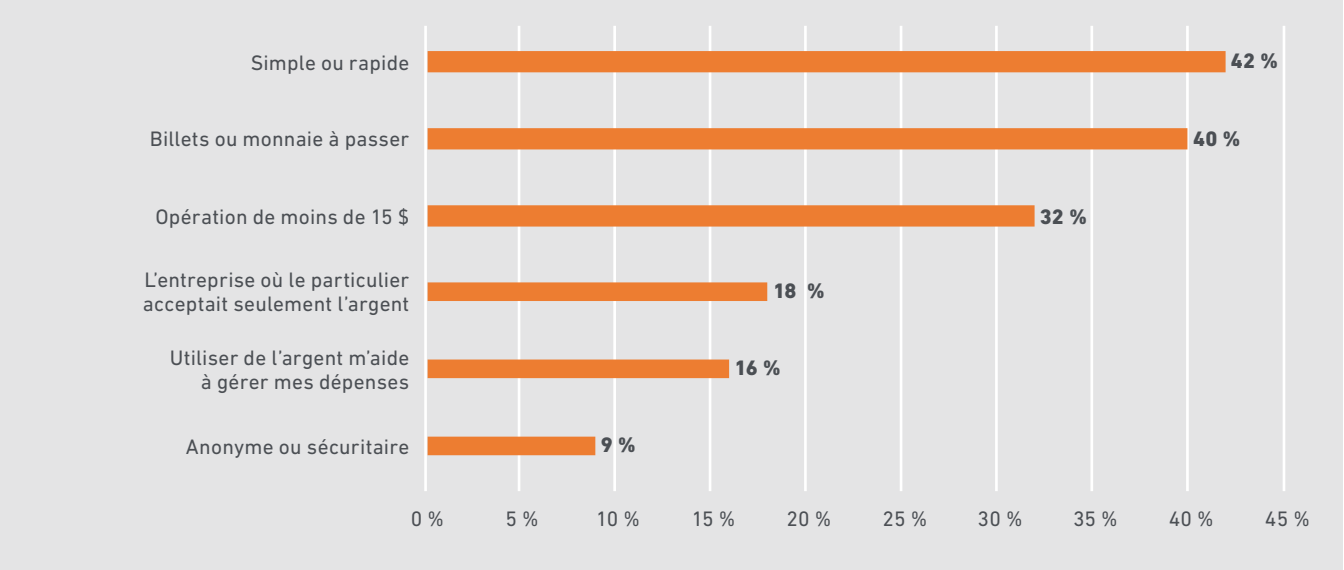
28 Pour connaître les sources de ces estimations, voir l'**annexe II**.

29 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.

Environ 15 pour cent de la population canadienne utilise de l'argent comptant pour plus de la moitié de ses transactions, le préférant de loin aux modes de paiement électronique. Les participants à l'économie souterraine, partisans de son caractère anonyme et universel, continuent par ailleurs de le privilégier[30]. Parmi les consommateurs qui utilisent régulièrement l'argent comptant[31] 30 pour cent reçoivent en espèces au moins une partie de leur revenu mensuel ou de leur rémunération, ce qui les incite à avoir recours à ce mode de paiement. Notons que 88 pour cent des Canadiens recevant une partie de leur revenu en espèces sont âgés de 18 à 34 ans ou touchent un revenu annuel inférieur à 59 000 $. Bien que les jeunes générations (de 18 à 24 ans) soient plus enclines à utiliser des modes de paiement numérique, elles représentent plus du quart des utilisateurs réguliers d'argent comptant. Cette tendance s'explique peut-être par le fait que souvent, ces générations touchent un revenu moins élevé et sont susceptibles d'être sous-bancarisées[32].

Les raisons les plus fréquentes de payer en argent comptant, soit la rapidité et la facilité d'utilisation, sont suivies de près par l'envie d'utiliser la monnaie à portée de main. Certains ont aussi recours aux paiements en espèces pour les transactions de faible valeur (moins de 15 $), et les cas où l'entreprise n'accepte aucun autre mode de paiement (la **figure 4** ci-dessous illustre la proportion des raisons pour lesquelles les consommateurs utilisent de l'argent comptant au point de vente). De fait, pour comprendre l'utilisation d'argent comptant, il faut aussi comprendre les habitudes des commerçants : tout comme les consommateurs, ils perçoivent ce mode de paiement comme étant rapide et commode, et le considèrent comme étant le moins coûteux à prendre en charge. Certaines petites entreprises peuvent privilégier les paiements en espèces, en particulier pour les petites transactions, même si elles acceptent d'autres modes de paiement en réponse à la demande des consommateurs[33]. C'est qu'à leurs yeux, les paiements en espèces leur fournissent des liquidités immédiates, et ce, sans frais, contrairement à la plupart des paiements par carte[34]. Enfin, la quasi-universalité de l'argent comptant explique sa prévalence actuelle pour certains cas de figure, comme le paiement d'une personne pour ses services (p. ex. entretien ménager) ou les dons.

Figure 4 : Raisons d'utiliser de l'argent comptant[35]



30 Selon Statistique Canada, l'économie souterraine s'est élevée à 61,2 milliards de dollars en 2018 (les chiffres de l'année précédente étaient disponibles). Nous tenons pour acquis que l'argent comptant est l'un des principaux facteurs contribuant à l'économie souterraine. Trois secteurs ont représenté plus de la moitié des activités économiques souterraines : la construction résidentielle, le commerce de détail et les services d'hébergement et de restauration. Pour en savoir plus sur l'économie souterraine, voir : **https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/181012/dq181012a-fra.htm**.

31 Par « régulièrement », on entend ici plus d'une fois au cours des sept derniers jours.

32 Est « sous-bancarisé » quiconque recourt peu aux services d'institutions financières établies. Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.

CARTES DE DÉBIT

Faits saillants de 2019

- Les cartes de débit sont encore très utilisées au point de vente. En 2019, environ 94 pour cent de la population en avait une.
- La valeur moyenne des transactions par carte de débit a été de 41 $.
- Le volume des transactions par carte de débit a augmenté de 3 pour cent par rapport à 2018 et a représenté 37 pour cent du volume total des paiements au point de vente (contre 33 pour cent en 2014).
- La valeur des transactions par carte de débit a un peu augmenté et a représenté 28 pour cent du volume total des paiements au point de vente (contre 30 pour cent en 2014). Par contre, en proportion, les cartes de débit ont perdu du terrain par rapport aux cartes de crédit, dont le volume au point de vente a considérablement augmenté.
- En tout et pour tout, 48 pour cent des transactions par carte de débit étaient sans contact. La plupart des paiements sans contact ont été effectués par carte, suivis par les paiements mobiles.

L'utilisation des cartes de débit[36] a continué d'augmenter en 2019, jusqu'à représenter 37 pour cent du volume total et 28 pour cent de la valeur totale des paiements au point de vente. Ces cinq dernières années, le volume et la valeur des paiements par carte de débit ont connu une croissance stable, quoique lente par rapport à celle des cartes de crédit. Les deux types de cartes représentent une proportion similaire des paiements au point de vente pour ce qui est du volume (37 pour cent et 38 pour cent respectivement); par contre, les cartes de débit sont à la traîne pour ce qui est de la valeur (28 pour cent contre 61 pour cent respectivement), ce qui révèle une utilisation plus fréquente des cartes de débit pour les transactions de faible valeur. L'essor des paiements sans contact par carte de débit (traité en détail dans la section **Paiements sans contact**) incite à utiliser ce mode de paiement pour les achats de faible valeur et contribue fortement au déclin de l'utilisation de l'argent comptant. La valeur moyenne des transactions par carte de débit ou de crédit tourne autour de 41 $ et de 90 $ respectivement[37]

Par ailleurs, les cartes de débit mixtes sont abondamment utilisées pour les transactions en ligne. Environ 58 pour cent des cartes de débit en circulation sont mixtes, en ce qu'elles intègrent aussi Visa ou Mastercard[38]. En 2019, près de 20 pour cent des transactions en ligne au Canada ont été effectuées à l'aide d'une carte de débit mixte[39]. Malgré la présence d'autres options de débit pour le commerce en ligne (PayPal et *Interac*), les consommateurs privilégient les cartes de débit pour deux raisons principales : la plupart des commerçants en ligne les acceptent; et les produits Visa et Mastercard offrent une certaine sécurité grâce à leurs « protections responsabilité zéro » largement reconnues (traitées en détail dans la section **Commerce en ligne**)[40].

36 Les paiements par carte de débit comprennent toutes les opérations faites par carte de débit, par exemple les paiements avec ou sans contact (par carte ou appareil mobile), le service Débit *Interac* pour les paiements effectués dans des applications et les paiements *Interac* en ligne.

37 La première raison citée par les consommateurs pour passer des cartes de débit aux cartes de crédit était l'accumulation de récompenses. Technology Strategies International, *Canadian Payments Forecast*, 2019.

38 *Ibid.* Les cartes mixtes sont le fruit d'une collaboration entre *Interac* et Visa ou Mastercard. Elles passent par les canaux de débit *Interac* lorsqu'elles sont utilisées dans un point de vente physique et par les canaux de Visa ou de Mastercard lorsqu'elles sont utilisées en ligne.

39 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.

40 Les cartes de débit mixtes (Visa et Mastercard) prévoient des politiques de « responsabilité zéro », qui exonèrent les consommateurs de toute responsabilité en cas de de paiements non autorisés.

CARTES DE CRÉDIT

Faits saillants de 2019

- Pour la première fois, les transactions par carte de crédit ont dépassé les transactions par carte de débit sur le plan du volume et de la valeur. Ce changement s'explique en majeure partie par les programmes de récompenses et la croissance du commerce en ligne, pour lequel on privilégie ce mode de paiement au Canada.
- La valeur moyenne des transactions par carte de crédit au point de vente a été de 90 $.
- Le volume des transactions par carte de crédit a augmenté de 16 pour cent par rapport à 2018 et a représenté 38 pour cent du volume total des paiements au point de vente (contre 26 pour cent en 2014).
- La valeur des transactions par carte de crédit a augmenté de 11 pour cent par rapport à 2018 et a représenté 61 pour cent de la valeur totale des paiements au point de vente (contre 54 pour cent en 2014).

La valeur des transactions par carte de crédit, qui représente 61 pour cent du total des paiements au point de vente, dépasse la valeur combinée de tous les autres modes de paiement dans cet environnement. Les cartes de crédit[41] sont en effet un mode de paiement extrêmement populaire au Canada; en 2019, le nombre de cartes de crédit en circulation a augmenté de 5 pour cent[42], et 89 pour cent de la population a déclaré en avoir une[43]. Par rapport à 2014, le volume et la valeur des transactions par carte de crédit ont progressé de 10 pour cent et de 8 pour cent respectivement[44].

En 2019, pour la première fois, les cartes de crédit ont été le mode de paiement le plus utilisé au point de vente. Les principales raisons pour les Canadiens de le privilégier sont les programmes de récompenses et de fidélité : en 2019, 78 pour cent des détenteurs de cartes de crédit profitaient d'une forme de récompense (probablement des remises ou des récompenses voyage)[45]. Il s'agit d'ailleurs du mode de paiement le plus utilisé pour le commerce en ligne, qui a connu une croissance exponentielle dans les dernières années (traitée en détail dans la section **Commerce en ligne**).

Les cartes de crédit sont le mode de paiement de prédilection d'un grand nombre de consommateurs au point de vente. Les personnes qui ont un revenu élevé sont beaucoup plus susceptibles d'utiliser abondamment les cartes de crédit[46] que celles qui gagnent moins. En revanche, l'utilisation des cartes de crédit est similaire entre les différents groupes d'âge, et plus de 80 pour cent des détenteurs utilisent leur carte régulièrement pour leurs achats[47]. Si l'utilisation des cartes de crédit augmente, environ 30 pour cent de la population a reporté un solde au mois suivant[48], ce qui indique que cette augmentation résulte peut-être d'un besoin plutôt que d'une préférence. Les jeunes générations et les personnes touchant un revenu annuel inférieur à 40 000 $ sont environ 40 pour cent plus susceptibles de ne pas régler le solde mensuel de leur carte[49].

Les cartes de crédit sont d'ailleurs vues comme étant plus attrayantes sur le plan de la commodité et de la sécurité, ce qui incite les consommateurs à les privilégier. Cette perception pèse beaucoup dans la balance, les fournisseurs de cartes de crédit offrant aux consommateurs des politiques de protection et, dans le cas de transactions non autorisées ou frauduleuses, l'utilisation de « crédits » plutôt que de leurs propres fonds.

41 Les paiements par carte de crédit comprennent toutes les opérations effectuées par carte de crédit, par exemple les cartes au dossier et les paiements avec ou sans contact (par carte ou appareil mobile).
42 Euromonitor, *Financial Cards and Payments in Canada*, 2019.
43 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.
44 *Ibid.*
45 *Ibid.*
46 Par « abondamment », on entend ici une utilisation pour plus de 50 % des transactions.
47 Par « régulièrement », on entend ici plus d'une fois au cours des sept derniers jours.
48 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.
49 *Ibid.*

CARTES PRÉPAYÉES

Faits saillants de 2019

- Les cartes prépayées demeurent peu populaires, mais continuent de progresser chaque année au point de vente (augmentation de 8 pour cent en volume et de 6 pour cent en valeur, environ, par rapport à 2018).
- La valeur moyenne des transactions par carte prépayée a été de 58 $.
- Le volume des transactions par carte prépayée a augmenté de 8 pour cent par rapport à 2018 et a représenté 1,8 pour cent du volume total des paiements au point de vente (contre 1,3 pour cent en 2014).
- La valeur des transactions par carte prépayée a augmenté de 6 pour cent par rapport à 2018 et a représenté 2,1 pour cent de la valeur totale des paiements au point de vente (contre 1,7 pour cent en 2014).

En 2019, l'utilisation de cartes prépayées physiques ou virtuelles a considérablement augmenté au point de vente (8 pour cent en volume, 6 pour cent en valeur). Près d'une personne sur cinq a acheté ou reçu au moins une carte prépayée par mois. Les jeunes (de 18 à 34 ans) et les personnes non bancarisées sont les plus fréquents utilisateurs de cartes prépayées[50] vu leur accès limité aux produits bancaires traditionnels tels que les cartes de débit et de crédit. Le bassin d'utilisateurs commence toutefois à s'élargir : certains ont adopté les cartes prépayées pour leur aspect sécuritaire et anonyme, comme solution de rechange à l'argent comptant[51]. Ce mode de paiement électronique reprend en effet plusieurs des avantages de l'argent comptant, puisqu'il n'est pas directement lié aux renseignements d'un compte d'utilisateur. De plus, on peut voir une corrélation entre l'utilisation des cartes prépayées et la crainte des fraudes : les utilisateurs sont presque deux fois plus susceptibles d'avoir été victimes d'une forme de fraude financière[52]. Et selon une récente étude, 70 pour cent des Canadiens craignent plus la fraude aujourd'hui qu'il y a cinq ans[53], ce qui peut inciter les consommateurs à se tourner vers les cartes prépayées pour réduire les risques inhérents au fait de transmettre des informations financières en ligne ou d'utiliser des cartes liées directement à des comptes bancaires.

Les cartes prépayées ont progressé plus rapidement vu l'émergence du commerce en ligne et des paiements mobiles. En 2019, elles ont représenté 10 pour cent des paiements en ligne[54]. Les Canadiens étaient trois fois plus susceptibles d'utiliser une carte prépayée auprès d'un commerçant en ligne qu'auprès d'un commerçant physique. L'usage croissant des paiements mobiles joue en outre un rôle important dans la popularisation des cartes prépayées. En 2019, 80 pour cent des paiements au point de vente par carte prépayée ont été effectués via une carte exclusive au commerçant, et une quantité notable des achats prépayés sont passés par un appareil mobile et une carte prépayée virtuelle. Plus du quart de la population (28 pour cent) a utilisé au moins une carte prépayée virtuelle, les plus populaires ayant été les cartes de fidélité de Tim Hortons et de Starbucks[55] Le recours aux cartes prépayées dans ces établissements est directement lié aux récompenses et aux programmes de fidélité, qui agissent comme incitatifs pour les consommateurs.

50 Est « non bancarisé » quiconque ne détient aucun produit financier (carte de débit ou de crédit) associé à une institution financière traditionnelle.

51 Euromonitor, *Financial Cards and Payments in Canada*, 2019.

52 Léger et Paiements Canada, *Consumer Payments and Transaction Survey*, 2020.

53 Voir : **https://www.cpacanada.ca/fr/la-profession-de-cpa/a-propos-de-cpa-canada/mediatheque/2019/fevrier/enquete-de-cpa-canada-les-canadiens-tres-preoccupes-par-la-fraude**.

54 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.

55 *Ibid.*

PAIEMENTS SANS CONTACT (PAR CARTE OU APPAREIL MOBILE)

Faits saillants de 2019

- Les paiements sans contact continuent de gagner en popularité au Canada : le nombre de transactions par carte de débit sans contact ne cesse d'augmenter.
- La valeur moyenne des transactions sans contact a été de 19 $ pour les cartes de débit et de 48 $ pour les cartes de crédit.
- Le volume des transactions sans contact a augmenté de 15 pour cent par rapport à 2018 et a représenté 28 pour cent du volume total des paiements au point de vente.
- La valeur des transactions sans contact a augmenté de 20 pour cent par rapport à 2018 et a représenté 17 pour cent de la valeur totale des paiements au point de vente.

Les paiements sans contact[56] (par carte et appareil mobile) au point de vente ont poursuivi leur forte croissance en 2019. Ils totalisent un volume de 4,7 milliards et une valeur de 156 milliards de dollars, pour une augmentation de 15 pour cent et de 20 pour cent respectivement. Cette hausse marquée s'explique notamment par la démocratisation des solutions sans contact auprès des consommateurs et des commerçants : plus de consommateurs que jamais détiennent un instrument de communication en champ proche (CCP), et de plus en plus de commerçants acceptent les paiements sans contact[57]. Les cartes de crédit et de débit sans contact ont vite gagné en popularité aux dépens de l'argent comptant.

En 2019, les transactions par carte de débit ont représenté 52 pour cent du volume total des transactions sans contact; 56 pour cent des consommateurs canadiens paient régulièrement[58] par carte de débit physique sans contact, les jeunes générations (de 18 à 34 ans) et les personnes au revenu élevé étant plus susceptibles d'utiliser ce mode de paiement pour leurs achats[59]. De même, les personnes qui paient régulièrement par appareil mobile sans contact tendent à être plus jeunes et à avoir une préférence marquée pour les paiements numériques. Le débit sans contact, généralement perçu comme une solution de rechange commode et simple à l'argent comptant, est couramment utilisé pour les transactions de faible valeur. Cela étant dit, c'est le crédit sans contact qui représente la plus grande proportion de la valeur totale des transactions sans contact (70 pour cent). De nombreuses transactions sans contact servent à effectuer un paiement de faible valeur (en remplacement des transactions en argent comptant typiques), et leur valeur moyenne est de 35 $[60].

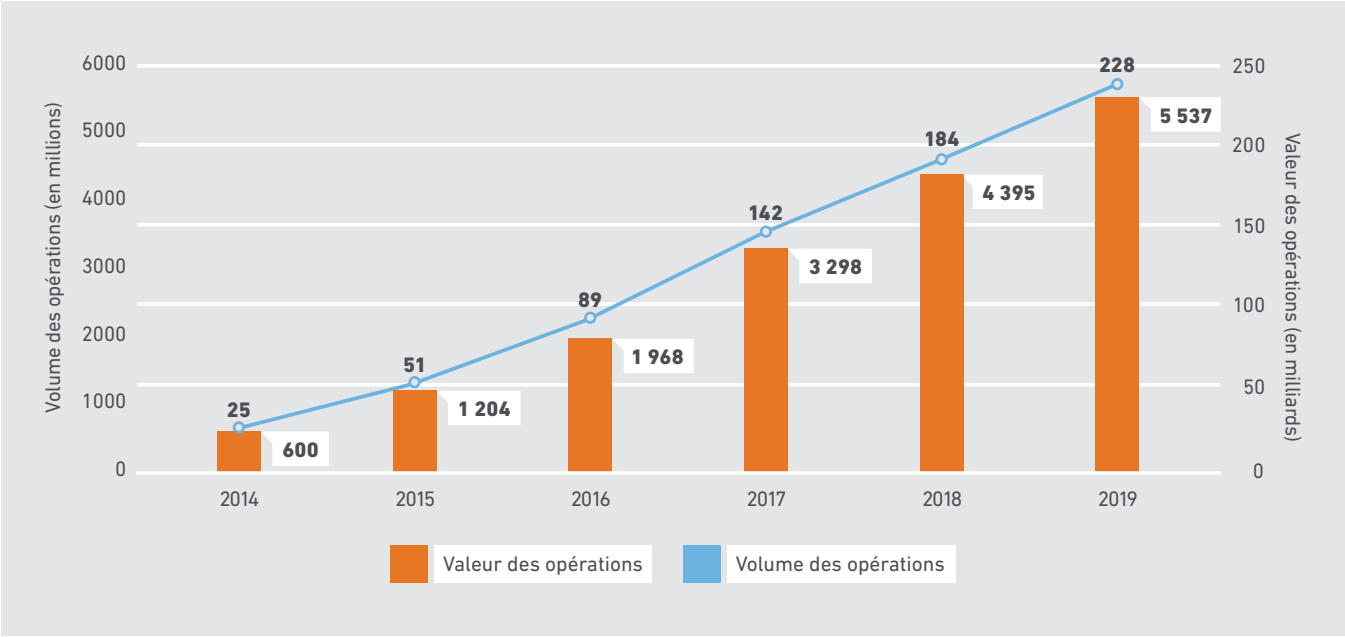
Le recours aux téléphones cellulaires pour les paiements sans contact continue sa progression, mais devrait prendre beaucoup d'ampleur à mesure que les consommateurs se familiarisent avec ce mode de paiement et le privilégient aux dépens des cartes physiques. En 2019, 30 pour cent des détenteurs d'une carte de débit et 37 pour cent des détenteurs d'une carte de crédit ont régulièrement utilisé leur carte pour des paiements mobiles sans contact[61]. Les consommateurs sont plus susceptibles de lier leur carte de crédit que leur carte de débit à leur appareil mobile à cause des récompenses associées et de la perception que les cartes de crédit sont plus sécuritaires en général[62]. Cependant, près du quart de la population ne paie pas plus souvent par appareil mobile principalement parce qu'elle considère ce mode de paiement comme moins sécuritaire[63].

56 Par « paiement sans contact », on entend l'apposition d'une carte ou d'un appareil mobile sur un lecteur de manière à initier un paiement au point de vente (dans un commerce physique).
57 Technology Strategies International, *Canadian Payments Forecast*, 2019.
58 Par « régulièrement », on entend ici plus d'une fois au cours des sept derniers jours.
59 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.
60 Les plafonds autorisés pour les paiements sans contact influent sur la valeur moyenne des transactions.
61 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020. Par « régulièrement », on entend ici plus d'une fois au cours de la dernière semaine.
62 Technology Strategies International, *Canadian Payments Forecast*, 2019.
63 *Ibid.*

Puisque de grands noms comme Apple Pay et Google Pay renforcent leur présence sur le marché des paiements sans contact, on s'attend à voir les paiements mobiles gagner du terrain[64]. De plus, les dispositifs portables tels que les montres intelligentes peuvent favoriser l'adoption des paiements par appareil mobile sans contact à mesure qu'ils gagnent en popularité. En 2019, près de 14 millions de paiements sont passés par ces dispositifs, soit le double qu'en 2018[65], et 34 pour cent des détenteurs s'en seraient servi pour effectuer un paiement[66].

Si les cartes sans contact sont populaires, l'adoption des paiements mobiles est plus lente au Canada. Ceux à qui l'on a demandé pourquoi ils n'utilisaient pas ce mode de paiement ont répondu qu'ils lui préféraient d'autres méthodes, et les personnes de plus de 55 ans étaient plus susceptibles de donner cette raison[67]. Ainsi, pour stimuler son adoption, il faudrait en démontrer les avantages sur les cartes sans contact. Ceux qui n'utilisent pas ce mode de paiement s'y intéresseraient davantage si les portefeuilles mobiles avaient plus de fonctionnalités, comme la capacité de contenir des cartes de fidélité, des coupons et des cartes de membre de commerces[68].

Volume (en millions) et valeurs (en milliards) des opérations



64 Pour en savoir plus sur la progression des paiements par appareil mobile au point de vente, voir : **https://www.paiements.ca/renseignements-sur-lindustrie/notre-recherche/payments-perspectives/%C3%A9volution-des-m%C3%A9thodes**

65 Technology Strategies International, *Canadian Payments Forecast*, 2019.

66 *Ibid.*

67 Léger et Paiements Canada, *Consumer Payments and Transaction Survey*, 2020.

68 *Ibid.*

COMMERCE EN LIGNE

Faits saillants de 2019

- Environ 86 pour cent des consommateurs ont fait un achat en ligne dans l'année.
- Pour le commerce en ligne, les Canadiens privilégient les cartes de crédit, qu'ils jugent plus sécuritaires.
- Les cartes de débit pouvant servir au commerce en ligne, comme les cartes de débit mixtes, sont de plus en plus utilisées pour ce genre de transactions (augmentation de 4 pour cent par rapport à 2018), mais pas autant que les cartes de crédit.
- Les personnes sans accès au crédit (jeunes et populations non bancarisées) paient les commerçants en ligne par carte prépayée ou carte de débit.

Le commerce en ligne s'entend de l'achat de biens ou de services (physiques ou numériques) d'une entreprise par le biais d'une boutique en ligne ou d'une application. Il y a paiement en ligne lorsqu'une transaction est effectuée avec un commerçant (le bénéficiaire) dans une boutique en ligne ou une application logicielle au moyen d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un autre type d'appareil mobile[69]. Ce canal de paiement a gagné en popularité en raison de sa commodité et de sa facilité. Selon les données de 2019, le marché canadien du commerce en ligne adressé aux consommateurs aurait représenté plus de 170 millions de transactions d'une valeur d'environ 54 milliards de dollars[70].

Côté catégories, les vêtements et les chaussures représentent la plus grande partie des achats en ligne (52 pour cent), suivis par les articles de voyage et l'équipement électronique (37 pour cent et 31 pour cent respectivement)[71]. En tout et pour tout, les jeunes et les personnes dont le revenu du ménage dépasse 80 000 $ sont beaucoup plus portés à faire des achats en ligne fréquemment[72].

Sur le plan de la valeur, les cartes de crédit dominent les transactions en ligne des consommateurs, avec plus de la moitié de la valeur totale générée par le commerce en ligne. Les cartes de débit mixtes occupent la deuxième place avec 18 pour cent (voir **figure 6**)[73]. Si l'on tient compte des cartes prépayées et des comptes PayPal liés à une carte de crédit ou de débit Visa ou Mastercard, les produits combinés de ces deux fournisseurs représentent environ 90 pour cent de la valeur totale du commerce en ligne au Canada[74]. D'ailleurs, PayPal est relativement peu utilisé au Canada : moins d'une personne sur cinq s'en sert régulièrement pour le commerce en ligne[75]. Cela dit, les jeunes générations, d'ordinaire plus à l'aise avec les fournisseurs de services et plus portées à faire des transactions en ligne, sont deux fois plus portées à utiliser PayPal que les autres[76].

69 Technology Strategies International, *Canadian Payments Forecast*, 2019.

70 Les données de cette année sur le marché du commerce en ligne sont différentes de celles des derniers rapports, car nous avons exclu les opérations en ligne enclenchées par les entreprises, par souci d'alignement sur les chiffres du secteur. On estime que ces opérations représentent les deux tiers des opérations du marché.

71 Technology Strategies International, *Canadian Payments Forecast*, 2019.

72 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020. Par « fréquemment », on entend ici plus de trois fois par mois.

73 *Ibid*.

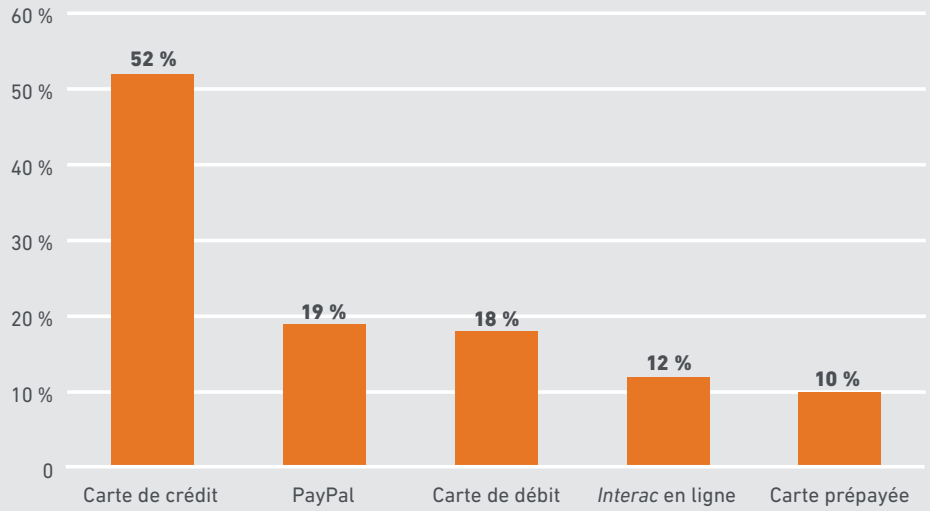
74 Les cartes de débit, lorsqu'elles sont utilisées pour le commerce en ligne, passent par le canal de la carte de crédit associée; de fait, les réseaux de Visa et de Mastercard sont utilisés pour les transactions en ligne et internationales.

75 Par « régulièrement », on entend ici plus d'une fois par mois.

76 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.

La plupart des transactions en ligne se font par l'entremise d'une page Web, mais l'utilisation d'autres canaux va en augmentant. Par exemple, les consommateurs effectuent de plus en plus de transactions effectuées dans des applications, sur une console ou via un appareil de l'Internet des objets[77]. Ces canaux de commerce en ligne conservent en dossier les renseignements de cartes pour accélérer et faciliter les paiements. Environ 18 pour cent des Canadiens ont fait des achats dans une application, mais moins de 15 pour cent l'ont fait à l'aide d'une console ou d'un appareil de l'Internet des objets[78].

Figure 6 : Transactions en ligne des consommateurs[79]



77 L'« Internet des objets » comprend des technologies intelligentes comme Google Home et Alexa, par lesquelles les consommateurs peuvent configurer l'achat autonome ou ponctuel de biens ou de services.

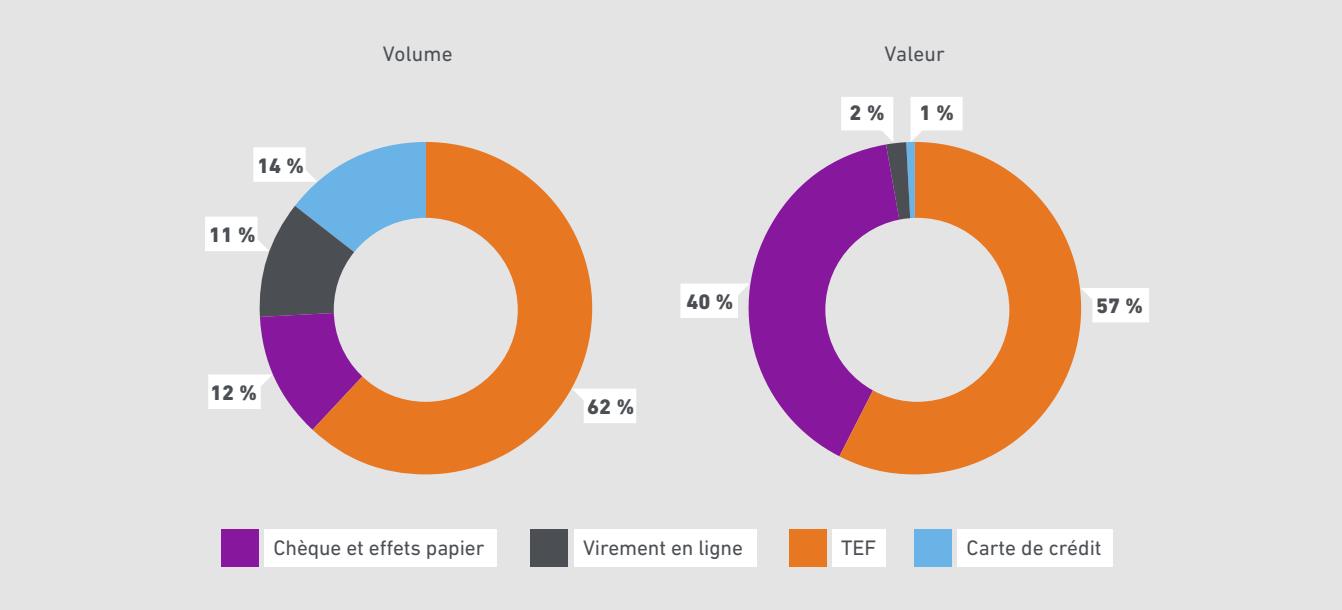
78 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.

79 Ibid. Les valeurs sont supérieures à 100% car une option de sélection multiple a été donnée aux répondants.

ENVIRONNEMENT À DISTANCE

Les opérations à distance sont celles qui ne passent ni par l'appareil d'un point de vente ni par une application : un tiers, par exemple une institution financière, transfère les fonds d'un payeur au bénéficiaire par chèque, TEF ou d'autres canaux électroniques. Les opérations à distance comprennent les paiements de factures, les débits préautorisés, les paiements entre personnes et les transactions entre entreprises. En 2019, elles ont été au nombre de 3,9 milliards pour une valeur d'environ 8,2 billions de dollars. Les TEF et les chèques prévalent toujours dans l'environnement à distance, puisqu'on s'en sert encore pour les transactions commerciales de grande valeur. Toutefois, les virements en ligne et les transactions de crédit à distance progressent à grands pas alors que de nouvelles options de paiements commerciaux prennent place, comme Visa Direct[80] et les services de comptes fournisseurs en lot d'*Interac*[81].

Figure 7 : Volume et valeur des opérations à distance



80 Avec Visa Direct, les utilisateurs peuvent envoyer des fonds au moyen de n'importe quel produit de débit, de crédit ou prépayé de Visa.

81 Les décaissements en vrac, une nouvelle fonctionnalité du service Virement *Interac*, permettent d'effectuer plusieurs paiements à la fois.

CHÈQUES ET EFFETS PAPIER

Faits saillants de 2019

- L'utilisation des chèques et des effets papier accuse une diminution constante, mais les chèques sont toujours un important mode de paiement à distance.
- La valeur moyenne des transactions par chèque ou effet papier a été de 6 142 $.
- Le volume des transactions par chèque ou effet papier a diminué de 12 pour cent par rapport à 2018 et a représenté 12 pour cent du volume total des paiements à distance (contre 27 pour cent en 2014).
- La valeur des transactions par chèque ou effet papier a diminué de 7 pour cent par rapport à 2018 et a représenté 39 pour cent de la valeur totale des paiements à distance (contre 51 pour cent en 2014).

Le volume des chèques et des effets papier[82] a diminué de 12 pour cent de 2018 à 2019, soit de 16 pour cent pour les entreprises et de 5 pour cent pour les consommateurs. Ce déclin peut être attribuable à l'adoption des modes de paiement électronique par les Canadiens, comme les TEF, les cartes de crédit à distance et les virements en ligne. En 2019, 82 pour cent des chèques et des effets papier échangés entre les institutions financières canadiennes étaient numérisés, et plus de consommateurs et d'entreprises qu'auparavant ont utilisé les technologies de dépôt numérique.

Les chèques et les effets papier, qui occupent toujours une place importante dans les opérations à distance, en ont représenté 39 pour cent de la valeur totale en 2019. Malgré leur déclin continu en volume, leur valeur totale est restée élevée au Canada par rapport aux autres modes de paiement à distance : on en utilise moins, mais pour des montants toujours plus élevés. En 2019, la valeur moyenne des transactions par chèque ou effet papier a été de 6 142 $, contre 4 030 $ en 2014. Cette valeur élevée s'explique peut-être par l'utilisation des chèques davantage pour les opérations avec des entreprises que pour celles avec des consommateurs (voir la section **Paiements des entreprises** pour en savoir plus sur les raisons d'utiliser les chèques)[83].

Les consommateurs utilisent les chèques dans plusieurs cas, par exemple pour payer des factures, le loyer ou quelqu'un d'autre, ou alors pour faire un don de bienfaisance. Ce choix repose d'une part sur le fait que les consommateurs aiment mieux utiliser leurs propres fonds et pouvoir faire le suivi de leurs paiements par chèque, et d'autre part sur la préférence des bénéficiaires (voir l'analyse **Le paiement de factures au Canada** pour en savoir plus)[84]. Cependant, les consommateurs délaissent fortement les chèques, dont le volume a diminué de 24 pour cent par rapport à 2018, et la valeur, de 23 pour cent. Cette baisse s'explique par l'utilisation de modes de paiement électronique pour des cas où les chèques avaient précédemment préséance. Au demeurant, plus du quart de la population (30 pour cent) continue d'utiliser régulièrement des chèques, et les personnes plus âgées ou au revenu élevé sont beaucoup plus susceptibles de le faire[85].

82 Les chèques et les effets papier comprennent les versements papier, les effets papier numérisés et les effets papier codés.

83 Les chiffres des chèques comprennent les transactions de règlement et d'échange, qui font fortement gonfler leur valeur.

84 Léger et Paiements Canada, Rapport de suivi des habitudes de paiement des consommateurs canadiens, 2020.

85 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.. Par « régulièrement », on entend ici au moins une fois par mois.

TRANSFERTS ÉLECTRONIQUES DE FONDS (TEF)

Faits saillants de 2019

- Les TEF représentent toujours la majorité des paiements à distance tant sur le plan du volume que sur celui de la valeur. Leur utilisation a augmenté de manière constante aux dépens des chèques.
- La valeur moyenne des transactions par TEF a été de 1 690 $.
- Le volume des transactions par TEF a augmenté de 3 pour cent par rapport à 2018 et a représenté 61 pour cent du volume total des paiements à distance (même proportion qu'en 2014).
- La valeur des transactions par TEF a augmenté d'environ 6 pour cent par rapport à 2018 et a représenté 57 pour cent de la valeur totale des paiements à distance (contre 48 pour cent en 2014).

Les TEF comprennent toutes les opérations à distance effectuées via un compte de dépôt auprès d'une institution financière canadienne : dépôts directs, versements électroniques, débits préautorisés et autres modes paiement de factures en ligne (crédits par TAF, débits par TAF et paiements EDI)[86]. En 2019, il y a eu 2,95 milliards de TEF, pour une valeur de 5 billions de dollars. Ce mode de paiement continue de prévaloir parmi les opérations à distance, tant sur le plan du volume que sur celui de la valeur.

Les TEF, surtout employés par les entreprises, demeurent le mode de paiement le plus utilisé pour les paiements commerciaux à cause de sa rapidité et de sa commodité (voir la section **Paiements des entreprises** pour en savoir plus). Les consommateurs jouent aussi un rôle important pour ce qui est des paiements récurrents et des paiements de factures par TEF (voir l'analyse détaillée **Le paiement de factures au Canada**). Les virements en ligne et les cartes de crédit deviennent toutefois des solutions de rechange attrayantes pour les consommateurs comme pour les entreprises.

86 Pour en savoir plus, voir : **https://www.paiements.ca/%C3%A0-propos/nos-syst%C3%A8mes-et-r%C3%A8gles/le-syst%C3%A8me-de-d%C3%A9tail**.

VIREMENTS EN LIGNE

Faits saillants de 2019

- Les virements en ligne gagnent en popularité, et dans cette catégorie, Virement *Interac* est toujours en tête, surtout pour les paiements entre personnes.
- La valeur moyenne des transactions par virement en ligne a été de 340 $.
- Le volume des transactions par virement en ligne a augmenté de 36 pour cent par rapport à 2018 et a représenté 11 pour cent du volume total des paiements à distance (contre 2 pour cent en 2014).
- La valeur des transactions par virement en ligne a augmenté de 32 pour cent par rapport à 2018 et a représenté 2 pour cent de la valeur totale des paiements à distance (contre 0,4 pour cent en 2014).
- Les principales raisons d'utiliser les virements en ligne sont leur rapidité, leur commodité et leur aspect sécuritaire.

Les virements en ligne comprennent toutes les transactions électroniques déclenchées via un service ou un fournisseur en ligne préprovisionné ou lié à un compte de dépôt relevant d'une institution financière (p. ex. Virement *Interac* et PayPal). En 2019, ils ont représenté un total de 540 millions de transactions, pour une valeur de 178 milliards de dollars[87]. Si les virements en ligne ne représentent que 2 pour cent du volume total des paiements au Canada, ils croissent plus rapidement qu'aucun autre segment, soit de 29 pour cent en volume et de 30 pour cent en valeur en 2019[88].

Le service Virement *Interac* prévaut toujours dans le segment canadien des paiements par virement en ligne. En 2019, environ la moitié de la population en a fait au moins un, et ce, au moyen d'un appareil mobile dans 52 pour cent des cas[89]. Ce mode de paiement, extrêmement populaire auprès des Canadiens, a totalisé plus de 500 millions d'envois[90]. Les sondages ont d'ailleurs révélé qu'on le choisit surtout pour les transactions de personne à personne : sept utilisateurs sur dix s'en sont servi pour verser de l'argent à un ami ou à un membre de leur famille[91]. Cela dit, près de la moitié (46 pour cent) a utilisé Virement *Interac* pour payer une entreprise ou une facture[92]. Pour en savoir plus sur les transactions entre personnes au Canada, voir l'analyse détaillée **Les virements en ligne, le nouveau standard entre consommateurs**.

Paiements internationaux

En ce qui concerne les paiements internationaux, environ un Canadien sur dix envoie régulièrement des fonds à l'étranger[93], principalement vers un autre compte bancaire ou pour le paiement direct d'une facture ou d'un détaillant. De ce nombre, près de la moitié (46 pour cent) procède par virement en ligne, principalement à l'aide de PayPal[94]. Par ailleurs, les utilisateurs ont effectué en moyenne six virements en ligne par mois, dont la valeur moyenne a été de 495 $. Les jeunes générations sont beaucoup plus portées à envoyer de l'argent à l'étranger par virement en ligne, mode de paiement qu'elles jugent plus commode, simple, et sécuritaire que celui offert par les institutions financières traditionnelles[95]. Au contraire, leurs aînés sont plus susceptibles de recourir aux institutions financières traditionnelles pour envoyer de l'argent à l'étranger, parce qu'elles jugent plus sécuritaire cette façon de faire; c'est le cas de 64 pour cent des personnes de 55 ans et plus, qui en font leur mode principal de paiement international[96].

87 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.
88 *Ibid.*
89 *Ibid.*
90 Chiffres fournis par *Interac*.
91 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.
92 *Ibid.*
93 Léger et Paiements Canada, *Rapport de suivi des habitudes de paiement des consommateurs canadiens*, 2020. Par « régulièrement », on entend ici au moins une fois par mois.
94 *Ibid*
95 *Ibid.*
96 *Ibid.* L'analyse ne tient compte que des personnes ayant fait un paiement international dans l'année.

LES VIREMENTS EN LIGNE, LE NOUVEAU STANDARD ENTRE CONSOMMATEURS

Au Canada, le marché des paiements entre particuliers est estimé à quelque 20 milliards de dollars et il affiche un taux de croissance annuel moyen de 3 pour cent[97]. La dernière décennie a vu l'utilisation des nouvelles technologies s'imposer dans les opérations entre consommateurs; et si le virement bancaire, l'argent comptant et le chèque constituaient auparavant les outils de prédilection des Canadiens pour échanger des fonds entre eux, ces modes de paiement ont été supplantés par les services de virement en ligne, comme Virement *Interac* ou PayPal. En 2019, cette tendance s'est poursuivie, la valeur des virements en ligne ayant augmenté de 32 pour cent par rapport à l'année précédente, et leur volume, de 36 pour cent[98]. Toujours en 2019, 92 pour cent des Canadiens ayant envoyé un paiement à un autre particulier ont déclaré avoir eu recours au virement en ligne pour faciliter l'opération. À l'avenir, on devrait continuer à voir les virements en ligne se démocratiser et occulter les modes de paiement traditionnels entre consommateurs, comme les espèces ou les chèques.

Principaux faits saillants

- Le marché des paiements entre particuliers est estimé à environ 20 milliards de dollars.
- Les services de virement en ligne comme Virement *Interac* et PayPal sont de plus en plus considérés comme le mode de paiement de prédilection pour les opérations entre consommateurs, au détriment des modes de paiement traditionnels comme l'argent comptant, le chèque ou le virement bancaire.
- L'adoption généralisée des modes de paiement électronique entre consommateurs pourrait rendre la possibilité d'une société sans argent comptant encore plus réelle.
- Les raisons qui poussent les Canadiens à préférer les virements en ligne sont leur rapidité, leur accessibilité et leur aspect sécuritaire. Toutefois, on constate que les chèques sont encore utilisés pour l'échange de montants élevés entre consommateurs.
- La démocratisation des virements en ligne au Canada laisse présager une demande pour des technologies novatrices sur le marché des paiements entre particuliers, par exemple pour les paiements par code QR ou les services offerts par les entreprises de technologies de paiement.

97 Technology Strategies International, *Canadian Payments Forecast*, 2019. Le TCAC comprend la croissance sur dix ans des versements en ligne entre consommateurs au Canada.
98 *Ibid.*

Les virements en ligne ont explosé au cours des cinq dernières années : leur volume et leur valeur ont enregistré une augmentation constante supérieure à 40 pour cent chaque année jusqu'en 2019. Le fait qu'ils soient accessibles à un grand nombre d'utilisateurs sur une multitude d'appareils (téléphones cellulaires, tablettes et ordinateurs) et qu'ils offrent la possibilité d'envoyer un montant précis presque instantanément est la principale raison qui pousse les consommateurs à opter pour cette solution et à délaisser l'argent comptant, par exemple. Les jeunes Canadiens sont par ailleurs plus susceptibles d'avoir recours à des services en ligne tels que Virement *Interac*, ce qui vient confirmer l'hypothèse selon laquelle ce groupe est plus enclin à utiliser des modes de paiement électronique que les générations précédentes[99]. Naturellement, l'adoption généralisée des virements en ligne se fait aux dépens des modes de paiement traditionnels que sont le virement bancaire, l'argent comptant et le chèque. Comme l'illustre la **figure 8**, l'utilisation des modes de paiement papier (chèques et argent comptant) n'a cessé de décliner au cours des trois dernières années. Même si cette diminution s'exprime le plus fortement chez les jeunes consommateurs, leurs aînés ont eux aussi amorcé un virage vers les modes de paiement électronique. En 2019, le tiers des Canadiens âgés de 55 ans et plus effectuait régulièrement un transfert de fonds en ligne[100].

Modes de paiement traditionnels

CHÈQUES

Lorsqu'on sait que les virements en ligne ont supplanté les chèques de particuliers sur les plans du volume et de la valeur pour la première fois en 2018, on constate la rapidité avec laquelle ce virage s'est opéré dans les opérations entre consommateurs canadiens. En 2019, la tendance s'est poursuivie, et la part des virements en ligne dans la valeur totale des paiements à distance était de 23 pour cent, contre 7 pour cent pour les chèques de particuliers[101]. Seulement 11 pour cent des Canadiens ayant transféré des fonds à un autre particulier cette année-là ont déclaré avoir utilisé un chèque pour le faire. Toutefois, on s'aperçoit que les chèques sont davantage utilisés pour les paiements de grande valeur comme les loyers ou le remboursement de montants élevés[102].

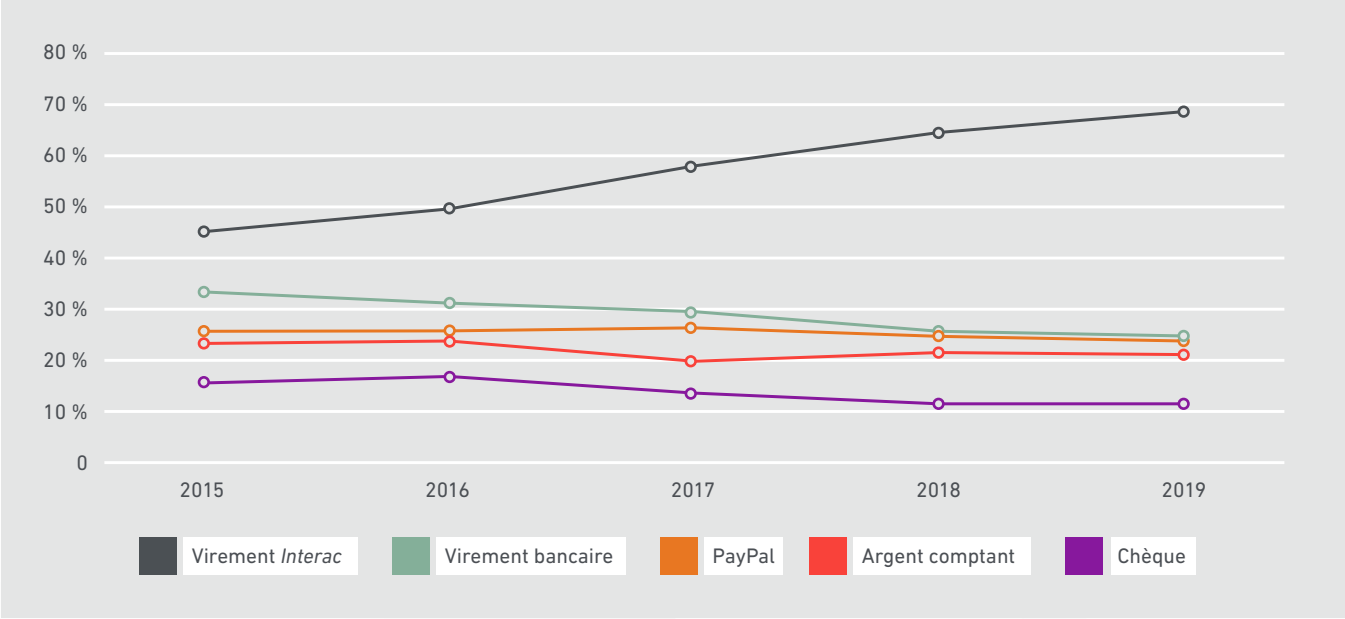
ARGENT COMPTANT

L'argent comptant est le mode de paiement de prédilection pour les opérations entre consommateurs en raison de sa commodité et de son adoption généralisée. En effet, parmi les Canadiens qui ont eu recours à des espèces pour payer un autre particulier, 44 pour cent l'ont fait parce qu'ils considéraient qu'il s'agissait du moyen le plus commode, et 30 pour cent, parce que seul ce mode de paiement était accepté[103]. L'argent comptant est utilisé massivement dans divers cas de figure : partage de facture, remboursement entre particuliers, transactions de l'économie souterraine, etc.

L'une des raisons qui expliquent cette préférence est l'anonymat, qui n'est à ce jour égalé par aucun autre mode de paiement courant. C'est ce qui favorise l'utilisation des espèces, particulièrement dans l'économie souterraine, où la majorité des transactions sont encore payées de cette manière[104]. Mentionnons toutefois que les monnaies virtuelles, réputées pour leurs transactions anonymes et sûres, tentent de répondre à ce besoin, même si leur utilisation au Canada est actuellement plutôt faible. Avec l'arrivée de nouvelles solutions viables répondant aux situations où les espèces sont largement utilisées, la possibilité d'une société sans argent comptant devient de plus en plus réelle.

99 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.
100 *Ibid.* Par « régulièrement », on entend au moins un virement *Interac* par mois.
101 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2018 et 2019.
102 Technology Strategies International, *Canadian Payments Forecast*, 2019.
103 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.
104 Pour en savoir plus sur l'utilisation de l'argent comptant dans l'économie souterraine, voir : **https://www.ontario.ca/fr/page/leconomie-souterraine.**

Figure 8 : Pourcentages des opérations entre particuliers au Canada (2016-2019)[105]



Virement en ligne entre consommateurs

Il est impossible de parler des virements en ligne au Canada sans analyser le rôle joué par Virement *Interac*. Étant l'un des services de transfert de fonds entre particuliers les plus répandus au pays, Virement *Interac* compte mensuellement pas moins de 16,8 millions d'utilisateurs uniques, qui, en 2019, ont effectué plus de 500 millions d'opérations uniques[106]. Presque 70 pour cent des Canadiens ayant transféré des fonds à un particulier cette année-là l'ont fait en utilisant le service[107]. Pourquoi un tel succès ? Tout d'abord, Virement *Interac* a su s'imposer dans les institutions financières (y compris les banques numériques et les coopératives de crédit), qui sont plus de 250 à offrir le service au Canada[108]. Ensuite, le service est devenu plus accessible. S'il en coûtait auparavant environ un dollar par virement, les institutions financières sont nombreuses à inclure désormais le service dans leurs forfaits bancaires, ce qui encourage les consommateurs à l'utiliser pour envoyer des fonds à d'autres particuliers. Enfin, l'offre a été bonifiée par de nouvelles fonctionnalités, comme Demander des fonds, Dépôt automatique et les services de comptes fournisseurs en lot[109], qui facilitent la tâche des entreprises et des consommateurs canadiens qui souhaitent effectuer un paiement de personne à personne. On a recours à Virement *Interac* plutôt qu'aux chèques et à l'argent comptant parce qu'il est très utilisé et accepté et qu'il permet de contrôler le moment et le montant du paiement[110].

Si Virement *Interac* est de loin le mode de virement en ligne le plus répandu au Canada, PayPal est le deuxième service en importance. D'après une étude, environ 60 pour cent des Canadiens disposent d'un compte PayPal dans lequel sont enregistrés leurs renseignements de paiement; pourtant, le service n'est que relativement peu utilisé pour les opérations entre particuliers (seulement un quart d'entre elles en 2019). La majorité des utilisateurs ont recours à PayPal pour effectuer des transactions en ligne en toute sécurité[111].

105 Technology Strategies International, *Canadian Payments Forecast*, 2019.

106 Statistiques tirées du Portrait de l'entreprise d'*Interac* pour 2019. Pour en savoir plus, voir : **https://newsroom.interac.ca/wp-content/uploads/2020/04/2019-Interac-Corporate-Year-in-Review-FINAL.pdf**.

107 Technology Strategies International, *Canadian Payments Forecast*, 2019.

108 Pour obtenir la liste complète des institutions financières offrant le service Virement *Interac*, voir : **https://www.interac.ca/fr/consommateur/produits/virement-interac/#fi-list-interac-e-transfer**.

109 Pour connaître les services et les fonctions de Virement *Interac*, voir : **https://www.interac.ca/fr/consommateur/produits/virement-interac/**.

110 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.

111 Technology Strategies International, *Canadian Payments Forecast*, 2019.

PayPal.Me[112] est une solution très populaire pour l'envoi de fonds entre particuliers, car elle génère un lien qu'il est possible d'envoyer par courriel, texto ou médias sociaux. PayPal propose également des virements dans de multiples devises et une fonction transfrontalière, ce qui n'est pas directement offert par Virement *Interac*. Par ailleurs, plus de 40 pour cent de ses utilisateurs indiquent avoir choisi PayPal pour sa sécurité accrue par rapport aux autres services de virement[113]. La réputation de PayPal en tant que plateforme sûre est donc excellente, ce qui explique que les consommateurs continuent à l'utiliser pour leurs virements entre particuliers.

L'avenir des modes de paiement entre consommateurs

Les Canadiens sont nombreux à avoir adopté le service Virement *Interac* et à s'y être habitués, ce qui pourrait endiguer la concurrence. On voit toutefois beaucoup d'entreprises tenter de percer le marché concentré des services de paiement entre particuliers. C'est le cas d'enseignes bien établies comme Visa et Mastercard, qui sont entrées dans l'arène en proposant Visa Direct et Mastercard Send respectivement, des services qui facilitent les opérations entre consommateurs sur les réseaux de cartes existants et permettent ainsi d'effectuer des paiements intérieurs et transfrontaliers[114]. On voit aussi d'autres services de virement en ligne, comme TransferWise, commencer à se tailler une place dans le monde des opérations transfrontalières entre particuliers et à évincer les virements bancaires et électroniques. En s'attaquant aux frais de change élevés des modes de paiement transfrontaliers traditionnels, ces services permettent une économie concrète. Enfin, les paiements sur les médias sociaux gagnent eux aussi en popularité partout dans le monde grâce à des services comme Alipay, WhatsApp Pay et Venmo, qui s'intègrent au profil de l'utilisateur. Néanmoins, les Canadiens semblent encore réticents à passer par une plateforme sociale, seulement 10 pour cent d'entre eux se disant actuellement à l'aise d'envoyer des fonds à un autre particulier par cet intermédiaire[115].

Dans le domaine des paiements entre consommateurs, on observe une vague d'innovations à l'échelle mondiale. Aujourd'hui incontournable, le code QR est un code-barres dynamique qui contient des renseignements de paiement et permet aux particuliers d'effectuer des paiements de proximité rapidement et simplement, ce qui en ferait un outil idéal pour partager une facture ou rembourser un proche. Qui plus est, les paiements par code QR ne requièrent aucun renseignement personnel et offrent ainsi un certain anonymat, contrairement aux transferts effectués avec PayPal ou Virement *Interac*, qui nécessitent la création de contacts. Cet anonymat peut s'avérer utile sur les sites de vente de marchandises d'occasion (p. ex. Facebook Marketplace ou Kijiji) ou pour les dons de bienfaisance.

En ce qui concerne les monnaies virtuelles comme le Bitcoin, leur apport à l'économie demeure marginal, les Canadiens étant moins de 5 pour cent à les utiliser pour payer leurs achats[116]. Du reste, ces cybermonnaies, qui ont à l'origine été créées pour permettre aux particuliers d'échanger des fonds en toute sécurité, devraient gagner en popularité lorsque davantage de pays auront émis leur monnaie numérique de banque centrale (MNBC). Cette monnaie peut venir remplacer les monnaies virtuelles privées (par exemple le Libra) et les espèces mises en circulation par les banques centrales; elles reprennent d'ailleurs bon nombre des avantages de l'argent comptant (universalité, règlement immédiat, anonymat, etc.)[117].

Même si tout porte à croire que les virements en ligne et les avancées en matière de paiement continueront à s'imposer sur le marché des paiements entre particuliers, cette démocratisation du numérique comporte son lot de défis. Certes, l'affinité qu'ont développée les Canadiens avec le service Virement *Interac* laisse présager la possibilité d'une adoption massive de technologies de paiement encore plus « modernes ». Néanmoins, à mesure que la population délaissera l'argent comptant et les chèques au profit de nouveaux modes de paiement, il faudra veiller à ne laisser personne derrière, que ce soit les consommateurs qui ne sont pas à l'aise avec ces technologies, les populations non bancarisées ou celles qui, vivant en zone rurale, disposent d'un accès restreint aux réseaux.

112 Pour en savoir plus sur PayPal.Me, voir : **https://www.paypal.com/paypalme/**.

113 Leger/Payments Canada. *Rapport de suivi des habitudes de paiement des consommateurs canadiens*, 2020.

114 Pour en savoir plus sur *Visa* Direct, voir : **https://www.visa.com.bs/partner-with-us/payment-technology/visa-direct. html.** Pour en savoir plus sur Mastercard Send, voir : **https://sea.mastercard.com/en-region-sea/issuers/products-and-solutions/mastercardsend.html#:~:text=Mastercard%20Send%20is%20the%20only,receive%20funds%20typically%20within%20seconds**.

115 Léger et Paiements Canada, *Rapport de suivi des habitudes de paiement des consommateurs canadiens*, 2020.

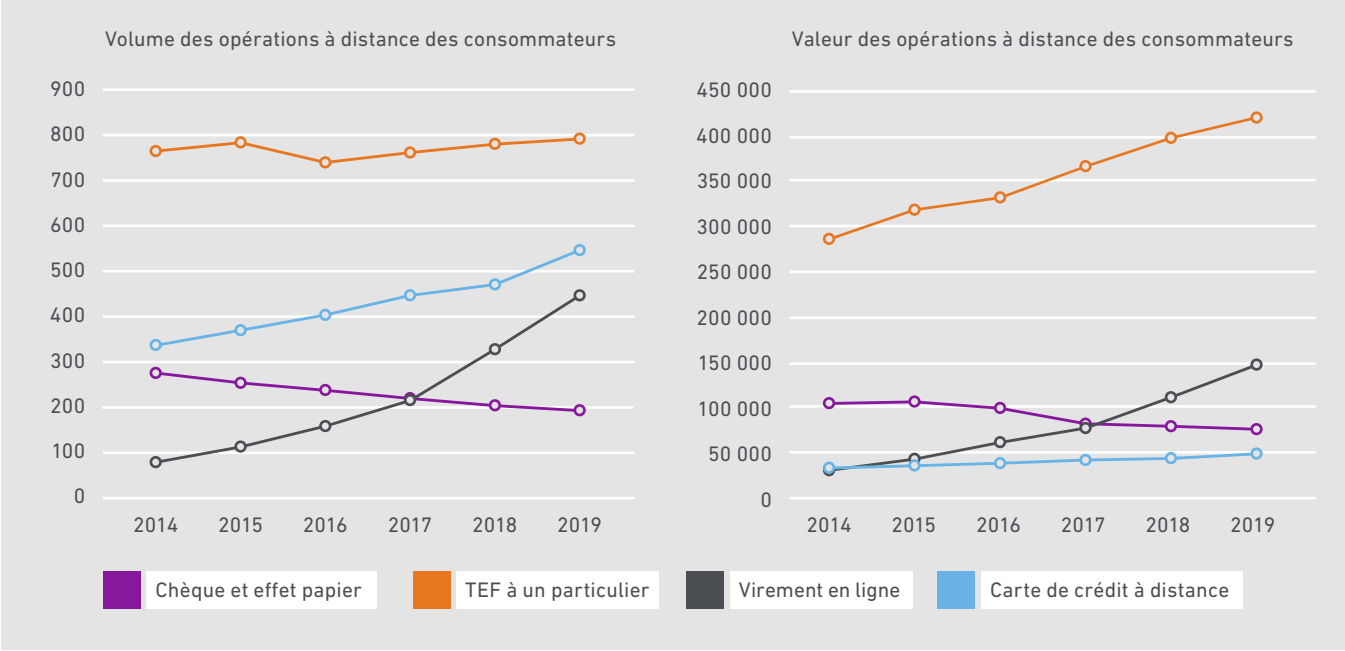
116 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020. Pour découvrir l'opinion des consommateurs et des entreprises sur les monnaies virtuelles, voir le Suivi de la perception à l'égard du bitcoin de Paiements Canada : **https://www.paiements.ca/renseignements-sur-lindustrie/notre-recherche/payments-perspectives/pr%C3%A9sentation-du-suivi-de-la**.

117 Les caractéristiques des MNBC varient selon le pays.

OPÉRATIONS À DISTANCE DES CONSOMMATEURS

En 2019, on comptait 1,9 milliard d'opérations à distance enclenchées par les consommateurs (une augmentation de 9 pour cent par rapport à 2018), pour une valeur totale de 684 milliards de dollars (une augmentation de 8 pour cent par rapport à 2018)[118]. En grande partie, ces opérations à distance visaient le paiement de factures, et ce sont les TEF qui ont été les plus utilisés sur les plans du volume et de la valeur. Les consommateurs choisissent généralement d'envoyer leurs paiements périodiques aux entreprises au moyen d'un TEF (p. ex. en utilisant des services bancaires en ligne pour payer les factures du ménage). Ils ont également eu recours à ce mode de paiement pour établir des débits préautorisés (au moyen d'un compte de dépôt) pour rembourser leur prêt hypothécaire ou leur prêt auto. Malgré cela, les TEF tendent à être remplacés par les cartes de crédit pour le paiement des factures (voir l'analyse **Le paiement de factures au Canada** pour en savoir plus)[119].

Figure 9 : Opérations à distance des consommateurs



La plupart des opérations par carte de crédit sont effectuées au point de vente; toutefois, environ 13 pour cent d'entre elles concernent le paiement de factures (adhésions, abonnements, assurances, services publics, etc.), généralement dans le cadre d'une entente de paiements préautorisés conclue avec l'émetteur[120]. Pour la vaste majorité, on suppose que les opérations à distance par carte de crédit sont enclenchées par le consommateur, car la plupart des transactions commerciales entreraient dans la définition d'opération au point de vente (on parle ici de passer par un site Web pour payer la réservation d'un voyage ou d'un trajet, ou acheter des marchandises ou du matériel). Des études de marché confirment que les opérations à distance par carte de crédit ont connu une forte croissance, leur volume ayant augmenté de 16 pour cent par rapport à 2018. Les détenteurs règlent une partie de leurs factures au moyen d'une carte de crédit, ce qui représentait 15 pour cent du total des factures payées au Canada en 2018. On constate par ailleurs qu'ils ont recours à leur carte de crédit pour les dépenses fixes, principalement en raison des programmes de récompenses, et que les plus anciennes générations ainsi que les personnes dont le revenu est élevé sont beaucoup plus susceptibles d'effectuer des opérations de crédit à distance[121]. Une grande partie de la croissance de ce segment se fait au détriment de l'utilisation des chèques et des TEF[122].

118 Les opérations à distance des consommateurs comprennent les chèques personnels et paiements papier, les TEF personnels (débits et crédits par TAF et versements électroniques), les virements en ligne et les opérations à distance par carte de crédit).

119 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.

120 Euromonitor, *Financial Cards and Payments in Canada*, 2019.

121 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.

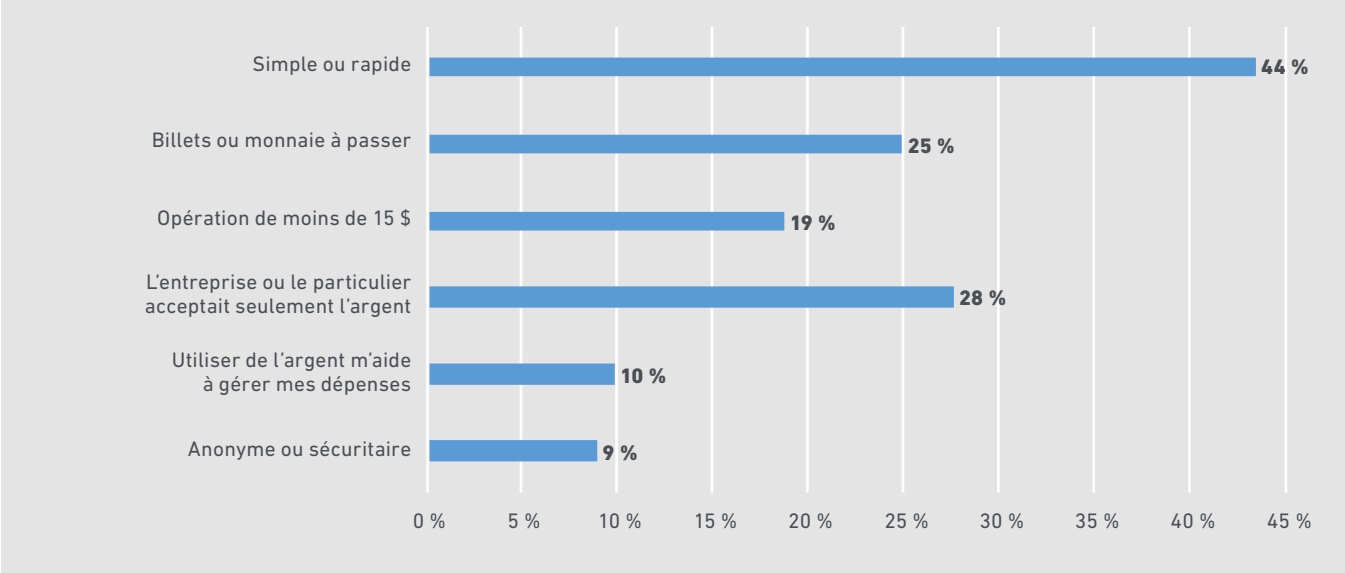
122 *Ibid.*

Comme nous l'avons vu, l'utilisation des virements en ligne par les consommateurs augmente, pour l'envoi de fonds autant aux particuliers qu'aux entreprises, et elle surpasse celle des chèques. En 2019, les virements en ligne ont représenté 23 pour cent du volume total d'opérations à distance des consommateurs, tandis que le volume d'opérations par chèque a chuté à 10 pour cent (par rapport à 16 pour cent en 2015).

Malgré cette baisse considérable, 37 pour cent des Canadiens ont remis au moins un chèque ou une traite bancaire en 2019[123]. L'utilisation des chèques est motivée par les préférences du payeur, la possibilité d'utiliser son propre argent et la facilité de suivi des dépenses (voir les sections **Virements en ligne** et **Le paiement de factures au Canada** pour en savoir plus sur l'utilisation des chèques par les consommateurs). Les Canadiens ayant eu recours aux chèques régulièrement[124] ont en moyenne utilisé trois chèques aux six mois, pour une valeur de 1 523 $ en moyenne[125], ce qui représente une augmentation de presque 10 pour cent de la valeur moyenne des chèques de consommateurs par rapport à 2018[126].

Environ 10 pour cent de toutes les transactions en argent comptant visent à payer une autre personne, et les Canadiens sont 40 pour cent à le faire régulièrement[127]. Cependant, la valeur de ces paiements est bien moindre que ceux destinés aux entreprises : le montant moyen remis en espèces à un particulier tourne autour de 25 $, et celui à une entreprise se situe à 186 $. Les personnes de 65 ans et plus sont beaucoup plus susceptibles de payer une autre personne en argent qu'avec tout autre mode de paiement, comme un chèque ou un virement *Interac*, car leurs préférences pour les paiements papier sont déjà bien établies. Globalement, si les consommateurs utilisent des espèces, c'est pour des raisons de rapidité et de simplicité ou tout simplement parce qu'ils ont de l'argent sur eux, comme l'illustre la **figure 10**. À noter que les consommateurs non bancarisés sont 16 pour cent plus susceptibles d'avoir recours à l'argent comptant pour les paiements à un particulier, probablement parce qu'ils ne disposent pas d'autres modes de paiement[128].

Figure 10 : Raisons de payer un particulier avec de l'argent comptant



123 *Léger et Paiements Canada, Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.
124 Par « régulièrement », on entend plus d'une fois au cours des six derniers mois.
125 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.
126 La valeur moyenne des chèques de consommateurs était de 1 385 $ en 2019.
127 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020. Par « régulièrement », on entend au moins une fois par semaine.
128 *Ibid.*

LE PAIEMENT DE FACTURES AU CANADA

En 2019, les paiements de factures représentaient plus de 10 pour cent des dépenses des ménages canadiens[129]. Alors qu'ils deviennent une partie importante et distincte de l'économie du pays, on observe une transition perceptible dans les habitudes des Canadiens à ce chapitre. Auparavant, ces derniers privilégiaient l'argent comptant ou les chèques, mais dans les dix dernières années, les paiements en ligne sont progressivement devenus le mode de paiement de prédilection pour les factures. À partir de l'analyse des versements de paiements de factures dans le SACR et des résultats de sondage, nous donnons ici un tour d'horizon complet des modes de paiement utilisés en 2019 par les consommateurs pour le règlement des factures et évaluons comment l'écosystème peut répondre à la demande changeante en la matière[130].

Principaux faits saillants

- Les consommateurs règlent de moins en moins de factures avec les modes de paiement traditionnels, comme l'argent comptant ou les chèques, préférant se tourner vers des moyens plus pratiques et avantageux, par exemple les virements en ligne et les débits préautorisés.
- Les services bancaires en ligne, les débits préautorisés et les cartes de crédit représentent plus de 80 pour cent des paiements de factures au Canada[131].
- Tous types de factures confondus, les services bancaires en ligne demeurent le mode de paiement le plus populaire chez les consommateurs canadiens, une tendance alimentée par l'augmentation des paiements mobiles.
- Toutefois, de plus en plus de consommateurs commencent à se tourner vers les débits préautorisés et les cartes de crédit, comme on l'observe depuis cinq ans.
- Les innovations en matière de paiement de factures pourraient favoriser le passage aux paiements électroniques et l'utilisation accrue d'autres modes de paiement.

129 Statistique Canada, *Dépenses des ménages, Canada, régions et provinces*, 2017. Pour en savoir plus, voir : https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=1110022201&request_locale=fr.

130 Pour cette analyse, nous avons exclu les paiements de factures des entreprises. Pour découvrir les habitudes des entreprises en matière de paiement, voir la section correspondante, page 35.

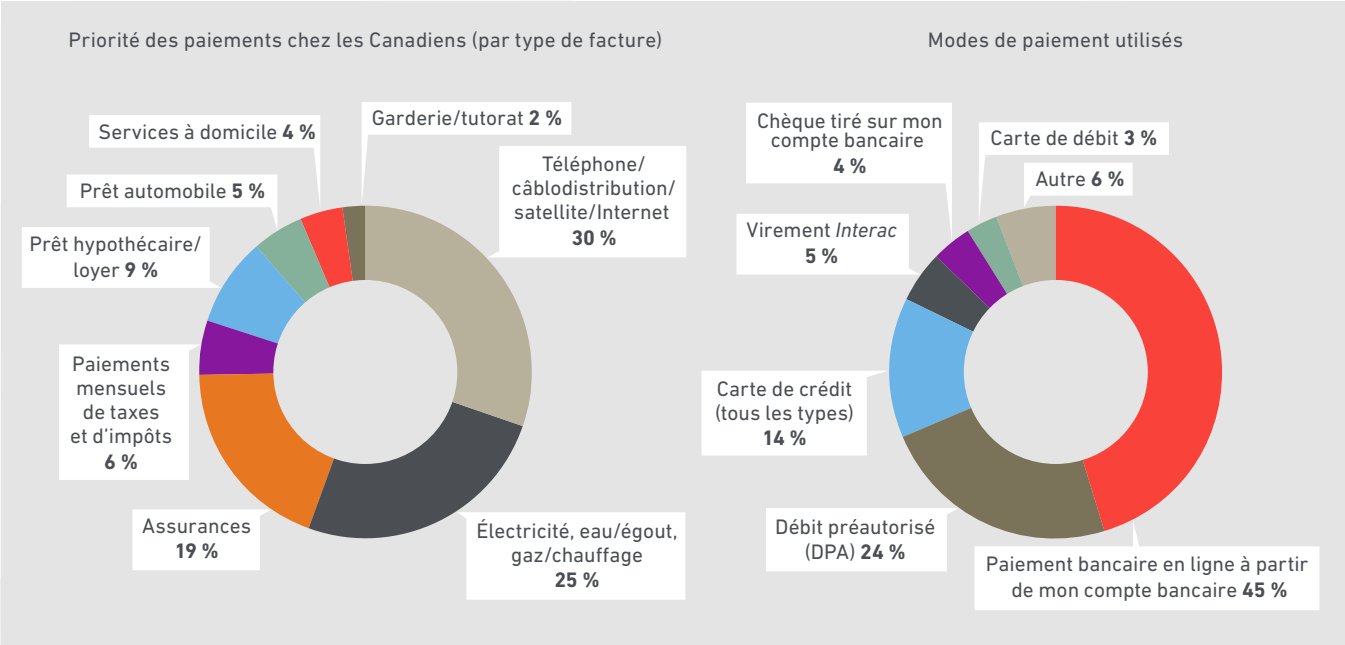
131 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.

Comment les Canadiens règlent-ils leurs factures ?

En 2019, les ménages canadiens ont payé environ 710 millions de factures. Ils ont tendance à utiliser différents modes de paiement selon le type de facture, mais globalement, ils ont eu recours aux services bancaires en ligne, aux débits préautorisés et aux cartes de crédit (voir **figure 11**). En moyenne, les personnes âgées de 34 à 54 ans ont généralement presque deux fois plus de factures à payer que celles de 18 à 34 ans et de 55 ans et plus, principalement parce qu'elles sont celles qui ont le plus de dépenses. Plus de 60 pour cent des payeurs préfèrent régler leurs factures de manière isolée plutôt que d'opter pour des paiements automatiques[132], ce qui pourrait contribuer à une utilisation accrue des modes de paiement offrant aux consommateurs un certain contrôle sur le moment du paiement.

En examinant le type de factures qui ont été payées, on constate que les Canadiens ont tendance à payer leurs factures de services publics (Hydro-Québec, Internet, téléphonie cellulaire, etc.), puis d'assurances (voir **figure 11**) avant les autres. Pour les paiements de plus grande valeur (loyer, prêt hypothécaire, paiements de voiture, etc.), ils utilisent généralement des débits préautorisés ou des chèques, ce qui peut s'expliquer par les limites imposées par les autres modes de paiement (cartes de crédit) ou les exigences des émetteurs.

Figure 11 : Priorité des paiements chez les Canadiens (par type de facture) et Modes de paiement utilisés[133]



Panorama des modes de paiement des factures

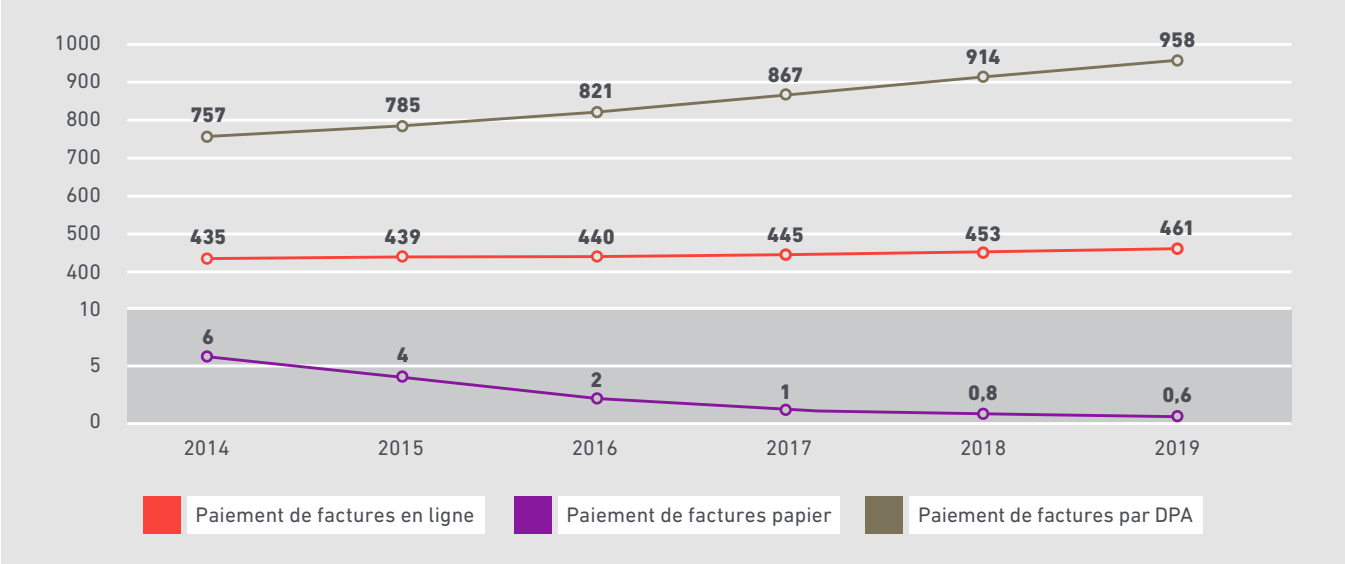
Comme l'illustrent la **figure 12** et le **tableau 4**, les Canadiens, toutes générations confondues, préfèrent de plus en plus payer leurs factures par voie électronique, une préférence qui s'exprime davantage chez ceux dont le revenu est le plus élevé. Cette différence pourrait être exacerbée par le fait que souvent, les consommateurs avec un revenu moindre sont plus sous-bancarisés et disposent d'un accès restreint aux modes de paiement électroniques[134].

132 Léger et Paiements Canada, Rapport de suivi des habitudes de paiement des consommateurs canadiens, 2020.

133 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020. La catégorie « Autre » comprend les cartes de débit, l'argent comptant, les paiements électroniques par l'entremise de fournisseurs (MoneyMart, Postes Canada, etc.), les cartes prépayées et les paiements par mandat-poste. Pour découvrir quels modes de paiement sont utilisés pour chaque type de facture, voir la figure A7 en annexe.

134 Léger et Paiements Canada, *Rapport de suivi des habitudes de paiement des consommateurs canadiens*, 2020.

Figure 12 : Paiement des factures, analyse par volume sur cinq ans[135]



En 2019, les modes de paiement les plus utilités par les Canadiens pour régler leurs factures étaient les services bancaires en ligne et mobiles, les débits préautorisés et les cartes de crédit. De manière générale, les consommateurs choisissent un mode de paiement parce qu'il est rapide et facile à utiliser et qu'il offre un certain contrôle sur le moment et le montant du paiement (voir **tableau 4**). Fait intéressant : les consommateurs qui optent pour les paiements papier le font parce qu'ils n'ont accès à aucun autre mode de paiement.

Tableau 4 : Les trois principales raisons d'utiliser un mode de paiement[136]

Mode de paiement	Trois principales raisons d'utilisation
Service bancaire en ligne	Simple et rapide (67 %) Contrôle le moment et le montant du paiement (37,1 %) Option de paiement la moins coûteuse (11,2 %)
DPA	Simple et rapide (60 %) Contrôle le moment et le montant du paiement (25,3 %) Seule option (21,7 %)
Carte de crédit	Simple et rapide (50,5 %) Pour obtenir les récompenses (50,5 %) Contrôle le moment et le montant du paiement (18,5 %)
Chèque	Seule option (35,2 %) Simple et rapide (32,5 %) Contrôle le moment et le montant du paiement (25,7 %)
Virement *Interac*	Simple et rapide (64 %) Contrôle le moment et le montant du paiement (22,2 %) Seule option (17,3 %)

135 Canaux de paiement du SACR : catégorie D (débits par TAF), catégorie Y (virements électroniques) et catégorie F (paiements papier).

136 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.

SERVICES BANCAIRES EN LIGNE

Si les Canadiens se rendent sur Internet ou leur application de services bancaires mobiles pour payer leurs factures, c'est parce qu'ils jugent ce mode de paiement rapide et simple. On a observé qu'environ 45 pour cent des factures étaient réglées en ligne, et que les plus nombreux à utiliser ces services étaient les consommateurs âgés de 35 à 54 ans[137].

Ce qui motive principalement l'utilisation de ces services réside dans le fait qu'ils donnent aux consommateurs le choix de la date et de la valeur du paiement[138]. Et, puisqu'ils offrent aux consommateurs la possibilité d'effectuer leurs paiements de manière isolée, ils constituent une bonne option pour les Canadiens qui souhaitent garder le contrôle sur leurs finances.

À mesure que les consommateurs se familiariseront avec l'idée de payer leurs factures sur leur téléphone cellulaire, on s'attend à une hausse importante de l'utilisation des services bancaires mobiles à cet effet[139]. Dans la dernière année, leur utilisation a grimpé d'environ 16,6 pour cent pour constituer 43 pour cent de la valeur totale des paiements de factures[140]. Même si les paiements via téléphone cellulaire demeurent moins fréquents que ceux effectués sur un ordinateur, ce fossé tend à se combler alors que de plus en plus de consommateurs apprivoisent les applications de services bancaires mobiles. On a d'ailleurs constaté que l'utilisation d'un ordinateur, qui représentait autour de 47 pour cent de la valeur totale des paiements de factures, a subi un déclin d'environ 6 pour cent au profit de l'utilisation des téléphones cellulaires[141].

DÉBITS PRÉAUTORISÉS (DPA)

Même si ce sont actuellement les paiements en ligne qui dominent le paiement des factures de tous types, les débits préautorisés, qui permettent un traitement automatique des paiements périodiques, gagnent en popularité. Dans les cinq dernières années, le nombre de factures payées de cette façon a augmenté de 26 pour cent en passant de 723 millions d'opérations en 2014 à 958 millions en 2019 (voir **figure 12**)[142].

En 2019, 23 pour cent des factures qui ont été réglées par débit préautorisé. Ce mode de paiement est davantage utilisé pour les factures de grande valeur (prêt hypothécaire et paiements de voiture) que pour les petits montants (factures de services publics). L'une des principales raisons pour lesquelles les consommateurs optent pour ce mode de paiement est souvent qu'aucune autre option ne leur est offerte, ce qui laisse présager que ce sont en partie les émetteurs de factures qui stimulent l'utilisation des débits préautorisés. Si ces derniers préfèrent proposer cette option de paiement plutôt qu'une autre, c'est parce qu'elle accélère le processus et leur confère un niveau élevé de contrôle, une nécessité pour les factures de grande valeur[143].

Les jeunes consommateurs (de 18 à 34 ans) sont beaucoup moins susceptibles de préférer et d'utiliser les débits préautorisés comparativement aux générations précédentes. Plus de 60 pour cent des payeurs choisissent ce mode de paiement parce qu'ils le trouvent rapide et simple, ce qui souligne l'importance du facteur commodité des prélèvements automatiques. Mais le peu de contrôle offert par ce mode de paiement constitue une source de réserve pour les jeunes et les personnes à faible revenu particulièrement[144].

137 Léger et Paiements Canada, Rapport de suivi des habitudes de paiement des consommateurs canadiens, 2020.

138 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.

139 Pour en savoir plus sur l'augmentation des paiements mobiles, voir : **https://www.paiements.ca/renseignements-sur-lindustrie/notre-recherche/payments-perspectives/%C3%A9volution-des-m%C3%A9thodes?_ga=2.58202410.1430864584.1603221936-357459075.1603108612**.

140 Technology Strategies International, *Canadian Payments Forecast*, 2019.

141 *Ibid.*

142 Canaux de paiement du SACR : catégorie D (débits par TAF). Nous avons inclus certaines applications par les entreprises.

143 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.

144 Technology Strategies International, *Canadian Payments Forecast*, 2018.

CARTE DE CRÉDIT[145]

En 2019, 13 pour cent des factures ont été réglées par carte de crédit[146]. Comparativement à leurs aînés, les jeunes sont toutefois moins susceptibles d'avoir recours à ce mode de paiement, ce qui pourrait indiquer un manque d'accès au crédit. La simplicité et la rapidité des cartes de crédit sont les principales motivations des consommateurs à opter pour ce mode de paiement pour régler leurs factures. Les utilisateurs de carte de crédit ont également la possibilité de faire eux-mêmes des paiements ponctuels, ou à l'inverse, d'autoriser un prélèvement périodique en fournissant leurs renseignements bancaires (comme pour un débit préautorisé). Les utilisateurs sont 47 pour cent à opter pour la première option, et 53 pour cent, pour la deuxième[147]. L'utilisation d'une carte de crédit, plutôt que de débits préautorisés ou de services bancaires en ligne, permet aux consommateurs de profiter des avantages offerts à la fois par ces deux modes de paiement et par les programmes de récompenses. En outre, les cartes de crédit constituent une solution attrayante pour les consommateurs qui ont des problèmes de liquidités et disposent d'un accès au crédit.

Fait notable : plus de la moitié des utilisateurs de carte de crédit déclarent que les programmes de récompenses influencent énormément leur décision d'utiliser cette option pour régler leurs factures, une constatation unique à ce mode de paiement[148]. De ce fait, il serait possible d'inciter plus de consommateurs à opter pour l'utilisation des cartes de crédit en axant davantage les programmes de récompenses sur le paiement des factures. Par ailleurs, les consommateurs ont généralement une plus grande impression de sécurité en payant par carte de crédit, car ce ne sont pas leurs propres fonds qui sont débités en cas d'erreur de facturation. La traçabilité offerte par les relevés et la centralisation des dépenses les aident aussi à faire le suivi de leurs paiements, ce qui peut également les inciter à choisir la carte de crédit pour payer leurs factures[149].

PAIEMENTS PAPIER

Les factures réglées au moyen d'un mode de paiement papier (par chèque) ont diminué de façon significative. Au cours des cinq dernières années, leur nombre a chuté d'environ 89 pour cent, et est passé de 5,9 millions en 2014 à approximativement 623 140 en 2019 (voir **figure 12**), ce qui représente moins de 4 pour cent du total de factures payées[150]. Comme elles sont plus à l'aise avec les chèques qu'avec les modes de paiement électroniques, ce sont de loin les personnes de 65 ans et plus qui préfèrent et utilisent les chèques pour régler leurs factures[151].

Il est par ailleurs intéressant de noter que le montant moyen des factures payées par chèque a considérablement augmenté dans les cinq dernières années, et tourne maintenant autour de 3 000 $. Une constatation qui confirme que les chèques sont utilisés pour régler des montants de grande valeur, comme les versements hypothécaires[152].

Pour les consommateurs qui ne veulent pas fournir leurs renseignements financiers dans une entente de facturation (comme c'est le cas pour les débits préautorisés et les virements en ligne), l'argent comptant et les chèques demeurent les choix privilégiés.

VIREMENT *INTERAC*

Le service Virement *Interac* a obtenu un immense succès sur le marché des opérations entre particuliers au Canada (voir l'analyse **Les virements en ligne, le nouveau standard entre consommateurs** pour en savoir plus). Au demeurant, il est toujours peu utilisé pour le paiement des factures (seulement 5 pour cent en 2019). Les jeunes générations (de 18 à 34 ans) sont beaucoup plus susceptibles de préférer et d'utiliser le service à cet effet, car le processus leur est familier et leur accès au crédit est restreint. Mais lorsque le service est utilisé pour régler des factures, il sert principalement à faciliter les paiements aux petits entrepreneurs indépendants, notamment les prestataires de services à domicile (p. ex. entretien ménager), de tutorat ou de gardiennage, car ce sont eux qui sont les plus susceptibles d'accepter ce mode de paiement[153].

145 Sont inclus les pilotages par crédit et par débit.
146 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.
147 Léger et Paiements Canada, *Rapport de suivi des habitudes de paiement des consommateurs canadiens*, 2020.
148 *Ibid.*
149 Euromonitor, *Financial Cards and Payments in Canada*, 2019.
150 Canaux de paiement du SACR : catégorie F (paiements papier).
151 Léger et Paiements Canada, *Rapport de suivi des habitudes de paiement des consommateurs canadiens*, 2020.
152 Valeurs tirées du STPGV/SACR.
153 Léger et Paiements Canada, *Canadian Consumer Payments and Transaction Survey*, 2019 et 2020.

Innovations en matière de paiement de factures

À mesure que les entreprises s'ouvrent au marché grandissant des paiements de factures, de nouvelles solutions font leur apparition, ce qui offre aux consommateurs canadiens une multitude de choix[154].

LES RÉSEAUX DE CARTES DE CRÉDIT PROPOSENT DES INCITATIFS

En 2018, les fournisseurs de réseaux de cartes de crédit comme Visa et Mastercard ont amélioré leur offre pour attirer les utilisateurs en réduisant les frais associés au paiement de factures par carte de crédit[155]. Cette initiative, jumelée au lancement de nouveaux produits et services relatifs aux cartes de crédit, pourrait amener davantage de consommateurs à adopter ce mode de paiement pour régler leurs factures. Par exemple, RBC a récemment inauguré le programme « Payer avec des points », qui permet à ses participants d'utiliser les points accumulés avec leur carte de crédit pour payer diverses factures[156].

Les cartes de débit mixtes (de Visa et de Mastercard)[157] sont une autre solution viable permettant aux consommateurs de payer leurs factures à partir des fonds dont ils disposent sur leur compte et, ainsi, de ne pas se soucier de l'accumulation de dettes. Ils profitent également de la sécurité associée à l'utilisation des cartes de crédit, mais passent néanmoins à côté des programmes de récompenses, qui jouent un rôle important dans la décision de payer ses factures par carte de crédit.

LES ENTREPRISES DE TECHNOLOGIE FINANCIÈRE FONT ÉVOLUER LES PROGRAMMES DE RÉCOMPENSES

Plusieurs entreprises de technologie financière ont fait leur apparition dans le secteur des paiements de factures et tentent de séduire les consommateurs. L'une d'entre elles en particulier, Paytm, a visé le Canada pour mettre à profit sa plateforme, qui permet aux utilisateurs de régler leurs factures avec différents modes de paiement, de l'argent comptant à la carte de crédit. Les frais sont peu élevés autant pour le payeur que pour l'émetteur, et les récompenses, très avantageuses pour chaque dollar dépensé dans le paiement d'une facture[158]. Même si son utilisation est à la hausse, seulement 19 pour cent des Canadiens ont déjà eu recours aux services d'une entreprise de technologie financière. Il s'agit surtout des personnes âgées de 18 à 34 ans, qui sont deux fois plus susceptibles de se tourner vers ces entreprises et, de ce fait, constituent une cible idéale dans l'avenir.

LES TRANSFERTS DE FONDS POUR PAYER LES FACTURES

Même si, pour l'instant, le service Virement *Interac* ne permet pas les paiements directs aux grandes entreprises, comme les fournisseurs de services, les consommateurs ont la possibilité de passer par les services d'un tiers (comme Paytm) pour le faire. Parallèlement, les microentreprises et les petites entreprises sont de plus en plus nombreuses à accepter les virements *Interac* de consommateurs, notamment grâce à la fonctionnalité Demander des fonds, qui leur permet d'exiger le paiement auprès du consommateur[159].

154 Cette liste n'est pas exhaustive.

155 Les taux d'interchange de Visa au Canada sont de près de 1 % pour les segments émergents comme celui des paiements de factures, et ils se rapprochent de 1,5 % pour les achats traditionnels au point de vente ou en ligne.

156 Pour en savoir plus, voir : **https://www.rbcroyalbank.com/fr/rbcrecompenses/pay-with-points/index.html**.

157 Les cartes de débit mixtes (de Visa et de Mastercard) peuvent être utilisées pour le paiement des factures, comme les cartes de débit standard.

158 Pour en savoir plus, voir : **https://www.paytm.ca**.

159 Pour plus d'information, voir : **https://www.interac.ca/fr/entreprise/nos-solutions/virement-interac**.

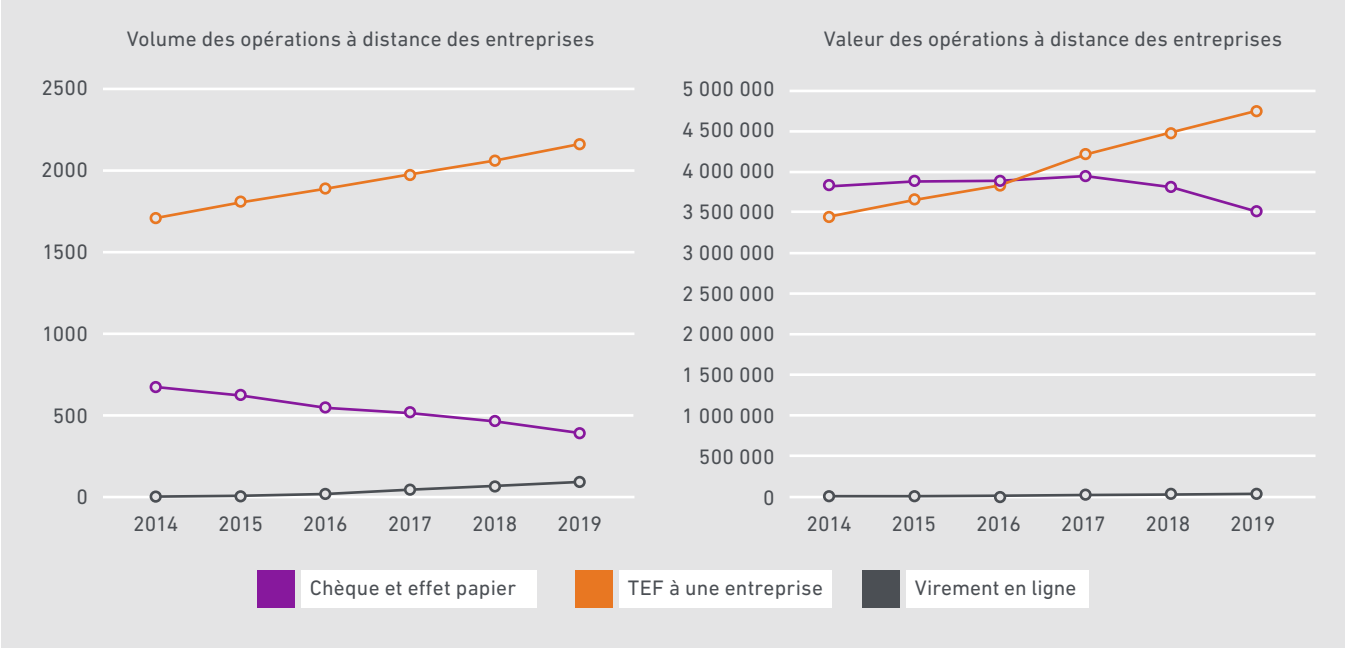
Opérations commerciales à distance

Étant dans l'obligation d'effectuer des paiements à distance, les grandes sociétés, les institutions financières, les entreprises et les organismes gouvernementaux sont ceux qui font le plus d'opérations commerciales à distance sur les plans de la valeur et du volume. En 2019, on en dénombrait 2,65 milliards, pour une valeur de 8,3 billions de dollars[160]. Les TEF demeurent le pilier des opérations commerciales à distance pour le versement des salaires, les déboursements de consommateurs et les transferts entre entreprises (p. ex. pour payer les stocks, les marchandises et le matériel). Ils représentent environ 80 pour cent du volume total d'opérations commerciales à distance, et approximativement 57 pour cent de leur valeur. Si les TEF sont utilisés, c'est parce qu'ils sont considérés comme rapides et pratiques et qu'ils facilitent le processus de rapprochement (voir la section **Paiements des entreprises** pour en savoir plus sur l'utilisation des TEF).

Les chèques constituent eux aussi une part importante de la valeur des opérations commerciales à distance (environ 42 pour cent). Même s'ils connaissent un déclin constant, leur utilisation demeure courante pour certaines d'entre elles, comme les paiements entre entreprises et les transactions immobilières. Cela s'explique par le fait que les chèques restent largement acceptés et sont le mode de paiement privilégié par les fournisseurs (voir la section **Paiements des entreprises** pour en savoir plus sur l'utilisation des chèques).

Quant aux cartes de crédit et aux virements en ligne, leur utilisation n'est pas négligeable au sein des entreprises (voir **figure 15**); toutefois, étant nettement plus rare que celle des TEF ou des chèques, sur le plan autant du volume que de la valeur, elle n'a pas été représentée dans la **figure 13**. Précisons également que bon nombre de microentreprises ou de petites entreprises paient leurs commandes avec une carte de débit ou de crédit personnelle plutôt que la carte de l'entreprise et que, de ce fait, ces valeurs ne sont pas comptabilisées dans les opérations commerciales à distance.

Figure 13 : Opérations commerciales à distance (volume et valeur)

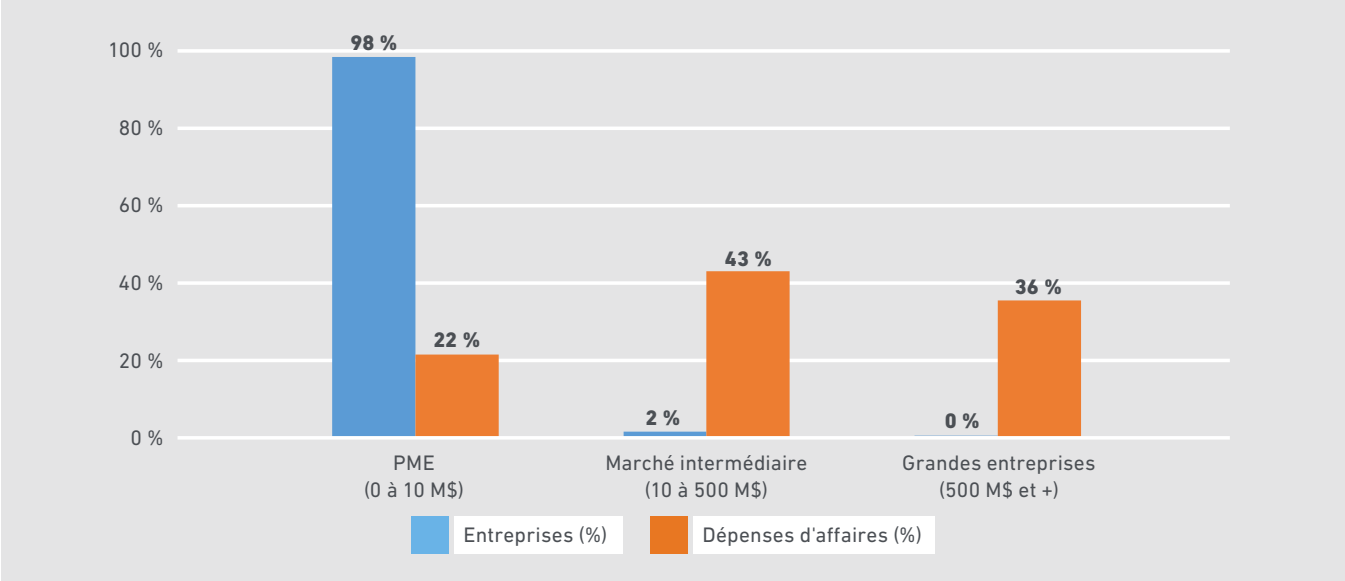


PAIEMENTS DES ENTREPRISES

L'analyse des paiements commerciaux ci-dessus concerne tous les paiements qui ne sont pas effectués par des particuliers, y compris ceux des gouvernements de compétence locale, municipale, provinciale et fédérale. Les paiements publics représentent une grande partie du volume de transactions (on pense par exemple à la perception des impôts et des taxes ou au versement des prestations). Dans la présente section, nous considérons uniquement les paiements effectués par des entreprises pour nous concentrer sur ce segment distinct des paiements commerciaux.

Pour comprendre les paiements des entreprises, il est indispensable de se pencher sur les habitudes des PME[161], car elles constituent la majorité des entreprises canadiennes (environ 98 pour cent). Malgré cette représentation, elles ne comptabilisent que 21 pour cent des dépenses d'affaires totales[162], contrairement aux entreprises du marché intermédiaire[163], qui, même si elles ne représentent que 2 pour cent des entreprises canadiennes, sont responsables de 43 pour cent des dépenses d'affaires. Quant aux grandes entreprises, elles équivalent à moins de 1 pour cent des entreprises canadiennes, mais représentent 36 pour cent des dépenses d'affaires (voir **figure 14**)[164].

Figure 14 : Classification des entreprises au Canada[165]



Les TEF, les cartes de crédit et les chèques sont les trois modes de paiement majoritairement utilisés par les PME et les entreprises du marché intermédiaire au pays. Toutefois, elles en font une utilisation différente (voir **tableau 5**). Dans la **figure 15**, on a représenté la proportion de chacun de ces modes de paiement par rapport à la valeur totale des dépenses d'affaires des PME et des entreprises du marché intermédiaire. Les TEF, les cartes de crédit et les chèques représentent la proportion la plus importante chez les PME et les entreprises du marché intermédiaire[166].

161 On parle des entreprises dont le revenu annuel se situe entre 0 et 9,9 millions de dollars.

162 Canada SME Banking and Payments Council et Canada Commercial Banking and Payments Council du RFi Group, 2019.

163 On parle des entreprises dont le revenu annuel se situe entre 10 et 500 millions de dollars.

164 À noter que les entreprises dont le revenu annuel est supérieur à 500 000 $ ne sont pas prises en compte, car l'accès à leurs renseignements est restreint. Même si leur exclusion n'a pas d'effet direct sur les tendances présentées dans notre analyse, ces entreprises représentent une partie importante des dépenses d'affaires, ce qui ne doit pas être négligé.

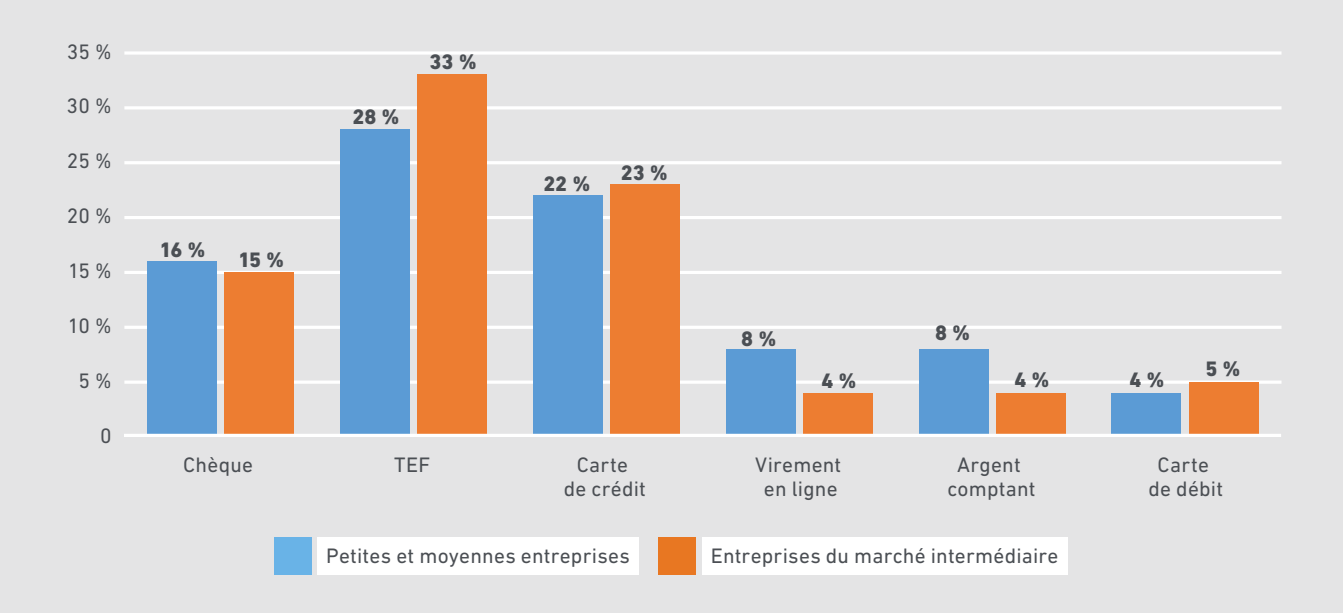
165 Établissement statistique de Statistique Canada, 2019.

166 Nous avons obtenu ces chiffres en demandant aux PME et aux entreprises du marché intermédiaire quel mode de paiement elles utilisent pour diverses catégories de dépenses.

Tableau 5 : Objets les plus courants des paiements commerciaux[167]

Mode de paiement	Petites et moyennes entreprises[168]	Entreprises du marché intermédiaire[169]
TEF **% des entreprises qui l'utilisent :** 45 % des entreprises du marché intermédiaire 32 % des PME	Paiements gouvernementaux – taxes/impôts Paie Services publics/télécommunications	Paie Paiements gouvernementaux – taxes/impôts Services publics/télécommunications
Carte de crédit **% des entreprises qui l'utilisent :** 48 % des entreprises du marché intermédiaire 32 % des PME[170]	Frais liés aux déplacements Divertissement Fournitures de bureau/équipement informatique	Fournitures de bureau/équipement informatique Frais liés aux déplacements Stocks/matières premières
Chèque **% des entreprises qui l'utilisent :** 43 % des entreprises du marché intermédiaire 45 % des PME	Paie Services professionnels Loyer	Paiements gouvernementaux – taxes/impôts Services professionnels Paie

Figure 15 : Modes de paiement des entreprises en 2019 (pourcentage des dépenses totales)[171]



En 2019, les TEF étaient encore le mode de paiement utilisé pour la majeure partie des dépenses des entreprises sur le plan de la valeur, principalement pour les salaires et les versements au gouvernement; ils sont aussi utilisés pour le paiement des factures (p. ex. de services publics et commerciaux). En 2018, les TEF ont gagné un nouvel avantage avec l'ajout d'une **troisième fenêtre d'échange quotidien de TFA**, qui repousse l'heure limite aux fins du traitement des TEF et des paiements par lots. L'année suivante, c'est environ 25 pour cent des TEF qui ont été traités durant cette troisième fenêtre[172], qui a ainsi permis aux entreprises canadiennes de transférer des fonds plus rapidement et de façon moins contraignante, et aux TEF de demeurer une option de paiement commercial viable.

167 Nous avons obtenu ces chiffres en demandant aux PME et aux entreprises du marché intermédiaire quel mode de paiement elles utilisent pour diverses catégories de dépenses. Voir la figure A6 de l'annexe I pour obtenir le pourcentage d'entreprises utilisant les modes de paiement.

168 On parle des entreprises dont le revenu annuel se situe entre 0 et 9,9 millions de dollars.

169 On parle des entreprises dont le revenu annuel se situe entre 10 et 500 millions de dollars.

170 Fait intéressant : 46 % des PME ont déclaré utiliser la carte de crédit personnelle du propriétaire pour payer les dépenses de l'entreprise.

171 Canada SME Banking and Payments Council et Canada Commercial Banking and Payments Council du RFi Group, 2019. Comprend les habitudes de paiement de quelque 2 000 entreprises canadiennes (PME et entreprises du marché intermédiaire). Les valeurs ne totalisent pas 100%, car les méthodes de paiement représentant moins de 2% des réponses des répondants ont été exclues.

172 Les TEF/TAF et les paiements par lots sont régulièrement utilisés par les grandes entreprises pour le paiement des factures et le versement des salaires.

En ce qui concerne les chèques, ils sont principalement utilisés par les entreprises pour le versement des salaires et des loyers, et ce sont les PME qui sont les plus susceptibles de régler ces deux types de dépenses de cette façon. Si l'utilisation des chèques est encore prévalente, elle est fortement en déclin, surtout au sein des PME, où elle a chuté de quelque 5 pour cent entre 2018 et 2019[173]. Cette situation pourrait s'expliquer par le fait que les PME tardent plus que les entreprises du marché intermédiaire à passer aux TEF pour des dépenses telles que le versement des salaires. Il est aussi probable que les entreprises qui utilisent encore des chèques pour leurs dépenses le fassent parce que cette méthode simplifie le pointage des comptes, et parce que leurs fournisseurs l'exigent. Pour bon nombre d'entreprises, le chèque n'est d'ailleurs pas le mode de paiement de préférence, même si elles continuent à l'utiliser. Notons aussi que les entreprises qui y ont recours mentionnent qu'elles aimeraient plutôt payer leurs dépenses par carte de crédit[174]. La prévalence des chèques indique que la structure de paiement d'un grand nombre d'entreprises repose encore sur leur utilisation, et non sur les modes de paiement électronique.

Au demeurant, à mesure que l'utilisation des chèques décline, on constate que de plus en plus d'entreprises se tournent vers les cartes de crédit[175]. Globalement, les entreprises veulent payer leurs dépenses au moyen d'une carte de crédit, et elles sont environ 80 pour cent à la préférer aux autres modes de paiement[176]. Leur utilisation est principalement motivée par la simplicité du processus de rapprochement et les programmes de récompenses, et par leur impression de commodité[177]. Ce dernier facteur est d'autant plus pertinent pour certains types de dépenses, par exemple lorsque les employés doivent régler des frais de voyage ou de divertissement.

Quant aux virements en ligne, ils semblent devenir une option viable pour les entreprises, puisqu'ils représentaient 5 pour cent des dépenses d'affaires totales en 2019. Les PME sont deux fois plus susceptibles de recourir à ce mode de paiement, principalement pour payer leurs impôts et les salaires. Pour les petites entreprises, les virements en ligne constituent en effet un moyen simple et rapide de gérer les petits montants. On remarque que de nombreux fournisseurs de services s'efforcent de cibler les différentes utilisations des entreprises, une stratégie qui semble payante, puisque de plus en plus d'entre elles adoptent et acceptent désormais les virements en ligne. Un exemple : *Interac* a déployé plusieurs améliorations à son service de virement en ligne, offrant une fonctionnalité de traitement par lots conforme à la norme ISO 20022, qui donne aux entreprises la possibilité d'envoyer et de recevoir des paiements de façon efficace[178].

173 Canada SME Banking and Payments Council et Canada Commercial Banking and Payments Council du RFi Group, 2019.

174 *Ibid.*

175 Sont incluses les cartes de débit et de crédit personnelles et d'entreprise utilisées pour les paiements et les achats.

176 Canada SME Banking and Payments Council et Canada Commercial Banking and Payments Council du RFi Group, 2019.

177 *Ibid.*

178 Pour en savoir plus, voir : **https://www.interac.ca/fr/entreprise/nos-solutions/virement-interac**.

ANNEXE I

Graphiques détaillés sur les modes de paiement

Figure A1 : Total annuel des opérations selon le *Rapport canadien sur les méthodes de paiement et les tendances de paiement* (volume et valeur)

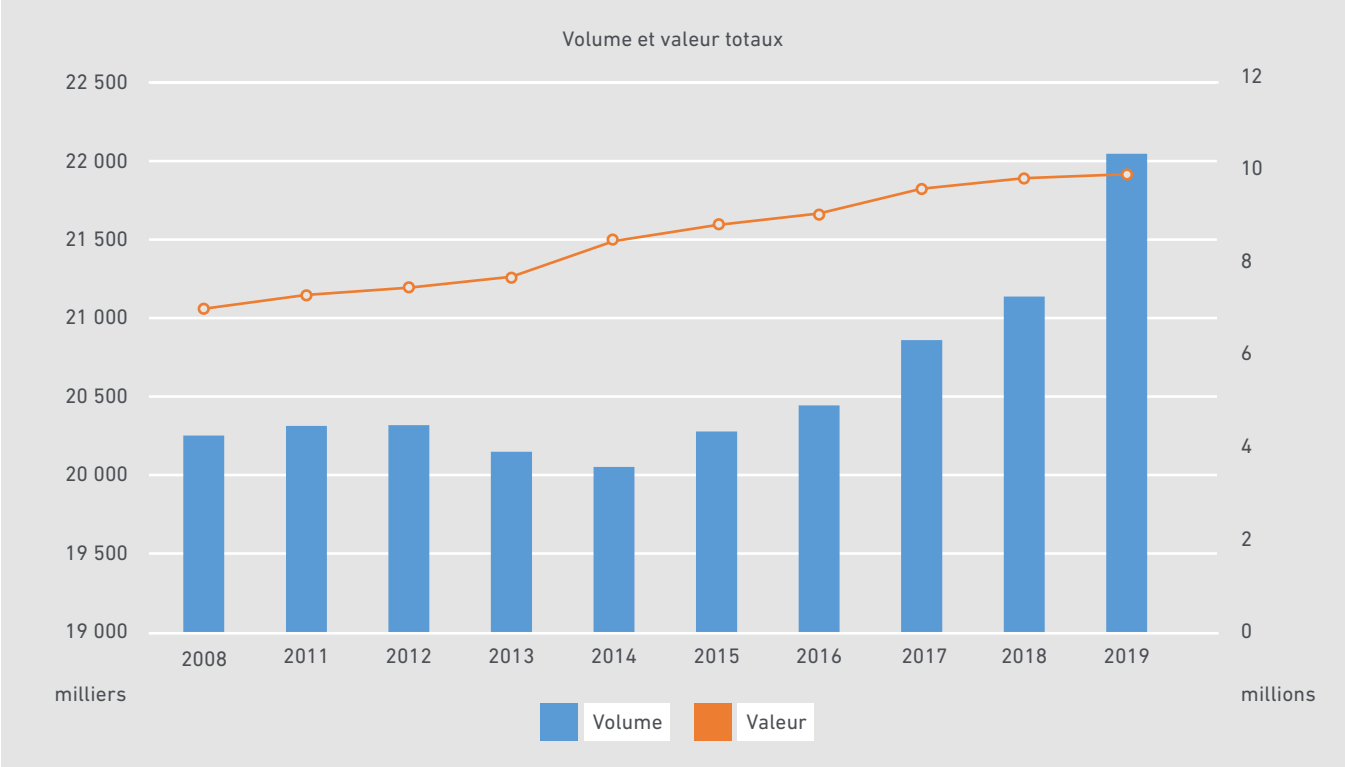


Figure A2 : Totaux annuels – Tous les modes de paiement

Mode de paiement	Volume (en millions d'opérations)				Valeur (en millions de dollars)			
	2008	2014	2018	2019	2008	2014	2018	2019
Chèque et effet papier	1 351,0	950,0	667,0	583,9	3 996 090,0	3 925 570,2	3 891 136,0	3 586 221,0
Carte de débit	3 704,0	4 907,0	6 050,0	6 256,0	168 579,0	214 340,2	255 600,0	259 255,0
GA	880,0	623,0	499,0	466,1	96 436,0	72 799,5	68 217,0	67 082,0
Carte prépayée	118,0	200,0	304,0	328,7	9 784,0	11 934,6	18 155,0	19 237,0
TEF	1 824,0	2 476,0	2 846,0	2 947,0	2 284 530,0	3 732 905,4	4 889 627,0	5 178 683,0
Carte de crédit	2 702,0	4 230,0	5 907,0	6 859,0	314 123,0	418 358,3	551 497,0	615 154,0
Virement en ligne	11,0	81,5	397,0	540,6	3 266,0	31 678,4	134 769,0	178 224,9
Argent comptant	9 663,0	6 583,0	4 467,0	4 065,0	179 099,0	116 366,0	92 096,0	85 649,3
TOTAUX	**20 252,0**	**20 050,5**	**21 137,0**	**22 046,9**	**7 051 907,0**	**8 523 952,6**	**9 901 097,0**	**9 989 506,2**

Figure A3 : Montant moyen d'une opération

Mode de paiement	2014	2018	2019	Variation (%)
Chèque et effet papier	4 130,9 $	5 834,8 $	6 142,0 $	5,3 %
Carte de débit	43,7 $	42,3 $	41,0 $	-3,0 %
GA	116,8 $	136,8 $	144,0 $	5,3 %
Carte prépayée	59,6 $	59,7 $	59,0 $	-1,1 %
TEF	1 507,4 $	1 717,9 $	1 757,0 $	2,3 %
Carte de crédit	98,9 $	93,4 $	90,0 $	-3,6 %
Virement en ligne	388,7 $	339,6 $	329,7 $	-2,9 %
Argent comptant	17,7 $	20,6 $	21,0 $	1,8 %
TOTAUX	**425,1$**	**468,4$**	**453,1$**	**-3,3%**

Figure A4 : Croissance annuelle moyenne de tous les modes de paiement (volume) – Taux de croissance annuel composé sur 1, 5 et 10 ans (TCAC)

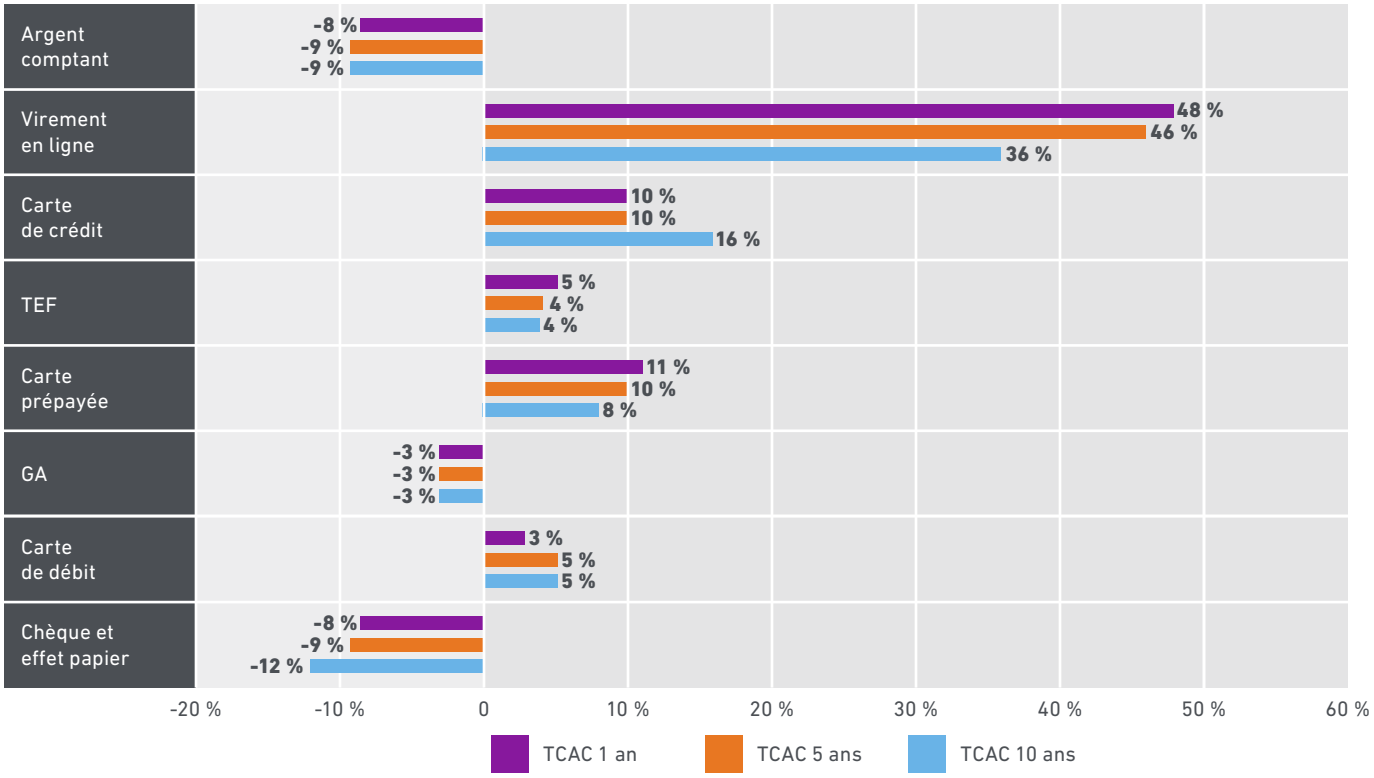


Figure A5 : Croissance annuelle moyenne de tous les modes de paiement (valeur) – Sur 1, 5 et 10 ans (TCAC)

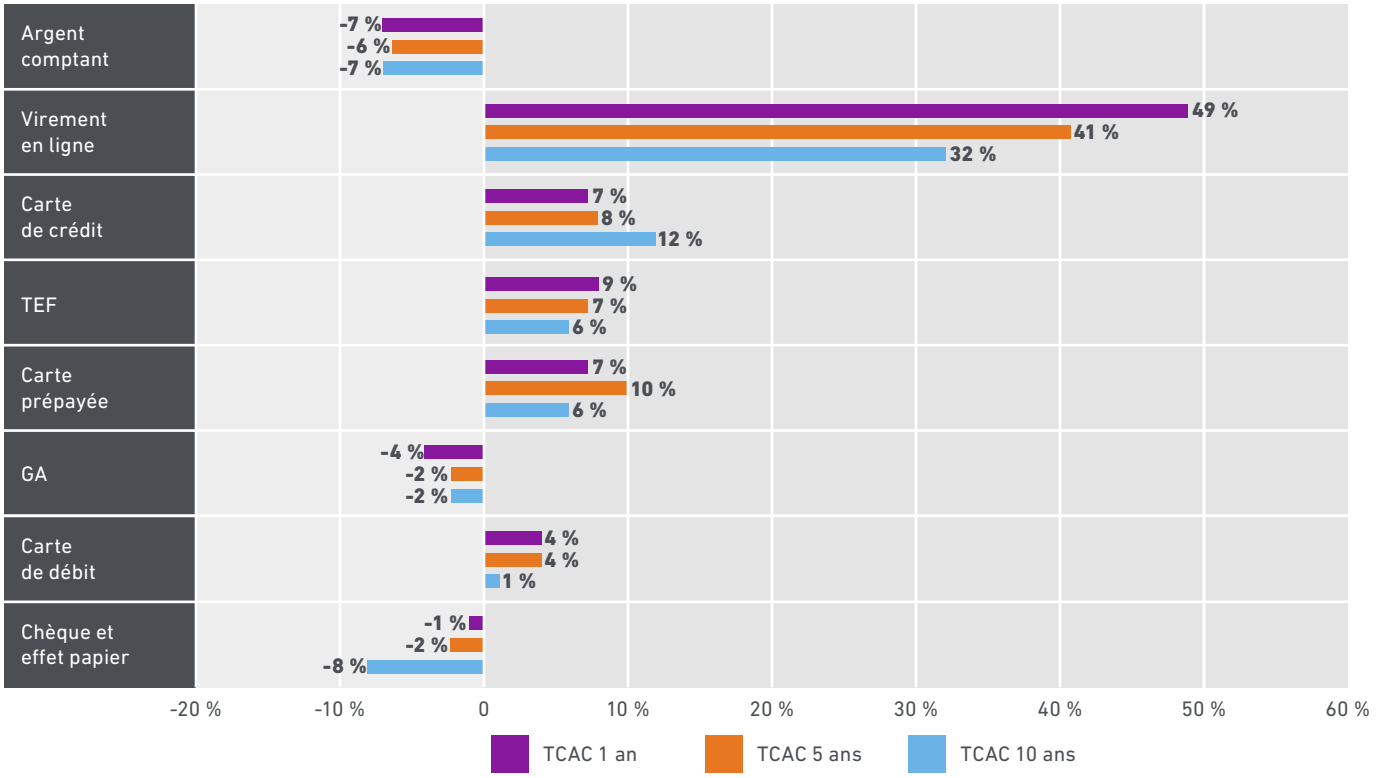


Figure A6 : Pourcentage des entreprises utilisant les modes de paiement

Modes de paiement	Grandes entreprises	PME
Argent comptant	36 %	33 %
Chèque et effet papier	43 %	36 %
TEF	59 %	27 %
Télévirement	31 %	12 %
Virement *Interac*	19 %	27 %
PayPal	23 %	13 %
Carte de crédit	45 %	27 %
Carte de débit	14 %	12 %

Figure A7 : Tendances quant aux paiements de factures[179]

	Électricité	*Eau/égout*	*Gaz/chauffage*	*Paiements mensuels de taxes et d'impôts – fédéral/provincial*	*Câblodistribution*	*Service Internet*	*Loyer/prêt hypothécaire*	*Prêt automobile*	*Assurance habitation*	*Assurance automobile*	*Services à domicile*	*Garderie/tutorat*
Paiement bancaire en ligne à partir de mon compte bancaire	53 %	49 %	49 %	45 %	43 %	42 %	50 %	69 %	52 %	55 %	21 %	24 %
Débit préautorisé (DPA)	31 %	29 %	31 %	28 %	23 %	25 %	15 %	16 %	19 %	20 %	19 %	22 %
Carte de crédit (tous les types)	5 %	6 %	8 %	8 %	23 %	23 %	13 %	4 %	17 %	15 %	19 %	13 %
Virement *Interac*	2 %	5 %	3 %	4 %	3 %	2 %	10 %	3 %	6 %	4 %	12 %	11 %
Chèque tiré sur mon compte bancaire	2 %	3 %	2 %	3 %	2 %	2 %	5 %	2 %	2 %	2 %	11 %	10 %
Carte de débit	2 %	2 %	2 %	3 %	2 %	2 %	2 %	2 %	1 %	1 %	10 %	10 %
Paiement en argent comptant	1 %	2 %	1 %	2 %	1 %	1 %	2 %	2 %	1 %	1 %	4 %	5 %
Autre	3 %	4 %	3 %	7 %	3 %	3 %	3 %	3 %	2 %	2 %	5 %	7 %

179 Une fois additionnés, les chiffres présentés dans cette figure ne donnent pas 100 %, car ils ont été arrondis.

ANNEXE II

Méthodologie, définitions et descriptions des modes de paiement

Méthodologie

Remarques

Les données présentées sont une combinaison de données provenant des systèmes de Paiements Canada, des fournisseurs de services de paiement et des exploitants de systèmes, ainsi que d'estimations basées sur des études de marché et des consultations avec des experts du secteur.

Les fournisseurs de services de paiement y ont contribué soit en partageant leurs travaux et données internes, soit en fournissant leur expertise pour améliorer l'exactitude de l'ensemble de données. Paiements Canada réitère ce qu'elle a assuré pendant la collecte : elle a fait tout son possible pour que les données relatives aux participants demeurent anonymes lorsque cela avait été demandé.

Pour rédiger le présent document, nous avons tiré parti de l'intégralité des données recueillies lors d'études précédentes et en avons actualisé la méthodologie, les données et les conclusions. De ce fait, la présente analyse constitue une mise à jour complète des points de données précédemment publiés (y compris ceux fournis dans nos articles précédents) et peut essentiellement remplacer les ensembles de données précédemment publiés.

Précisions sur la méthodologie des études de marché

1. Sondages du RFi Group

Le RFi Group réalise des sondages indépendants sur les grandes sociétés et les PME. Le sondage sur les grandes sociétés a été mené sur le terrain en mai et en novembre 2019 auprès de 725 personnes, qui ont répondu aux questions en ligne. Des quotas de base ont été appliqués pour la sélection des répondants afin de veiller à ce que les données reflètent la population commerciale du Canada. Tous les répondants avaient un pouvoir de décision au sein d'entreprises présentes sur le marché canadien et ayant un revenu total mondial se situant entre 10 millions et 550 millions de dollars. Quant au sondage sur les PME, il a été mené sur le terrain en mai et en novembre 2019 auprès de 1 036 personnes, qui ont répondu aux questions en ligne. Des quotas de base ont été appliqués pour la sélection des répondants afin de veiller à ce que les données reflètent la population des PME canadiennes. Tous les répondants avaient un pouvoir de décision au sein de PME présentes sur le marché canadien et ayant un revenu annuel mondial inférieur à 10 millions de dollars.

2. Sondage de TSI sur les consommateurs

Technology Strategies International Inc. (TSI) mène des analyses approfondies sur les paiements des consommateurs au Canada en utilisant un large éventail de sources – recherches sur ordinateur, entrevues et discussions avec de hauts dirigeants, études et analyses sur les consommateurs, etc. –, qu'elle compile dans un rapport annuel. En 2019, les résultats du sondage de TSI sur le marché des consommateurs, mené auprès de 2 006 personnes, ont également été analysés pour obtenir une étude plus complète.

3. Sondages de Paiements Canada et Léger sur les consommateurs et les entreprises

Léger offre une gamme complète de services de consultation en études de marché, et se spécialise dans la production d'études à la fois qualitatives et quantitatives. Cette pionnière et figure de proue des sondages sur Internet dispose de son propre panel de répondants, composé de plus de 475 000 Canadiens. En 2018, la firme a acquis un autre panel, celui-là composé d'un groupe supplémentaire de un million de millénariaux. Depuis 2019, elle élabore un sondage sur mesure pour Paiements Canada, axé sur les paiements des consommateurs et l'utilisation des divers modes de paiement au point de vente et à distance, et recueille l'opinion des consommateurs et des entreprises sur chaque mode de paiement. Dans le présent rapport, nous avons inclus un échantillon de 9 000 consommateurs et de 500 entreprises obtenu à partir des sondages menés sur le terrain fin 2019 et début 2020.

4. Analyse d'Euromonitor sur les paiements et les cartes financières au Canada

Euromonitor a mené une analyse approfondie de l'utilisation des cartes financières au Canada en s'appuyant sur des chiffres tirés d'une multitude de sources, dont le ministère des Finances du Canada, Statistique Canada et la Banque Nationale du Canada. L'objectif était de dresser un portrait général de la croissance du marché des cartes. Les analyses d'Euromonitor, de nature qualitative et quantitative, portent sur la croissance des fournisseurs et l'effet des tendances et projections en matière d'offre et de demande sur l'utilisation future des cartes au Canada.

Définitions et descriptions des modes de paiement

Argent comptant

Les chiffres totaux en argent comptant ont été estimés à partir de données recueillies par sondage par la Banque du Canada (qui les aussi utilisées dans son enquête de 2017 sur les modes de paiement)[180]. Ces estimations établissent le nombre moyen de transactions quotidiennes par personne effectuées en espèces au Canada à 0,65 $ et le montant moyen dépensé par transaction (11,49 $). Nous avons extrapolé ces chiffres à l'échelle de la population canadienne pour obtenir une estimation du nombre de paiements en argent comptant, puis l'avons ajustée en fonction des résultats d'études de marché indiquant un déclin de l'utilisation de ce mode de paiement en 2014, 2015, 2016 et 2017. Ces chiffres sont mis à jour rétroactivement tous les quatre ans, lorsque nous obtenons de nouvelles données de la Banque du Canada, lesquelles ne tiennent pas compte des dépenses et des transactions en espèces estimées dont la valeur est négligeable.

Carte de crédit

Les données relatives aux cartes de crédit englobent les paiements et les achats effectués par carte de crédit par les consommateurs et les entreprises, à partir de rapports publiés et soumis au droit d'auteur[181]. Les cartes de crédit servant à l'achat ont un fonctionnement différent en ce qui concerne les intérêts. Pour une carte de crédit standard, le taux d'intérêt est annuel, tandis que pour une carte de crédit servant à l'achat, l'intégralité des intérêts est appliquée après une période définie (généralement 30 jours) pour inciter les utilisateurs à rembourser leur solde tous les mois.

Chèques et effets papier

Les données relatives aux chèques et aux effets papier s'appuient sur les données du SACR de Paiements Canada concernant ce mode de paiement, qui comprend aussi les versements papier.

Économie souterraine

L'économie souterraine se définit comme un ensemble d'activités économiques, illégales ou non, qui échappent aux mesures en raison de leur nature clandestine, illicite ou officieuse[182].

Entreprises de technologies de paiement

On parle d'organisations proposant des technologies qui permettent ou facilitent les opérations de paiement électronique, par exemple des technologies d'acquisition, de gestion, d'analyse et d'utilisation des données relatives aux paiements.

180 Banque du Canada, Rapport de l'enquête de 2017 sur les modes de paiement, décembre 2018.

181 Euromonitor International, Passport: *Financial Cards and Payments in Canada*, 2020. Technology Strategies International, *Canadian Payments Forecast*, 2019. Nilson Report, 2019.

182 Statistique Canada. Pour en savoir plus, voir : **https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/181012/dq181012a-fra.htm**.

Environnement à distance

Les opérations à distance comprennent toutes les opérations non effectuées aux emplacements physiques ou virtuels (boutiques en ligne ou applications) des bénéficiaires, soit à un point de vente tel que défini plus bas.

Non bancarisé

Est « non bancarisé » quiconque ne détient aucun produit financier (carte de débit ou de crédit) associé à une institution financière traditionnelle.

Norme ISO 20022

La norme internationale ISO 20022 a comme objet de simplifier les communications commerciales. Elle veille à l'efficacité de la compensation et du règlement des paiements entre les institutions financières à l'échelle mondiale en instaurant un langage et un ensemble de messages communs. La norme a été créée par l'Organisation internationale de normalisation (ISO).

OER

Les opérations d'échange et de règlement (OER) s'entendent des opérations d'échange de fonds intrajournalières dont l'objet est de régler le problème de dislocation des fonds de règlement entre le SACR et le STPGV. Ces opérations, généralement effectuées par chèque, représentent une partie importante de la valeur des chèques dans le SACR.

Paiements aux guichets automatiques

Les données proviennent de rapports publics soumis au droit d'auteur et ont été vérifiées au moyen de statistiques sur les réseaux de paiement.

Paiements commerciaux

Les paiements commerciaux sont les opérations émanant des organisations, des entreprises et des administrations canadiennes.

Paiements de débit

Les données relatives aux paiements de débit sont celles de Paiements Canada sur les opérations de débit au point de vente et en ligne et les cartes Débit *Interac*, ainsi que les renseignements fournis par les participants.

Paiements des consommateurs

Les paiements des consommateurs sont les opérations émanant des particuliers et des ménages canadiens et servant au paiement de factures, à la gestion des comptes bancaires et à l'achat de biens et de services.

Paiements internes

On parle ici des transactions portées aux comptes de dépôt direct (comptes-chèques ou comptes d'entreprise) dans le cas où le payeur et le bénéficiaire ont la même institution financière. Ces transactions ont une influence sur divers modes de paiement, généralement ceux compensés par Paiements Canada, entre autres les chèques, les débits et les TEF. Les paiements internes ne sont pas soumis dans la composante de compensation de Paiements Canada (et ne figurent pas dans ses systèmes); par conséquent, les données qui y sont associées doivent être obtenues auprès d'autres sources. Pour notre analyse, nous nous sommes appuyés sur les estimations et les données obtenues auprès des participants. Nous avons constaté que les paiements internes correspondent à environ 20 % d'opérations de plus par rapport aux données de Paiements Canada. Le montant des transactions internes varie selon le mode de paiement, par exemple pour les chèques (environ 25 %), les débits (environ 16 %), les TEF (environ 21 %).

Point de vente

Les opérations au point de vente, ou au point de service, comprennent les transactions effectuées aux emplacements physiques et virtuels d'un commerçant, y compris les paiements effectués en ligne et dans les applications.

Produits prépayés

Nous avons utilisé des données sur les fournisseurs de cartes de crédit et de produits prépayés affiliés à un commerçant (systèmes de paiement à bouche fermée et ouverte) qui s'appuient sur des données publiées soumises au droit d'auteur. Ont également été inclus les produits prépayés virtuels, comme ceux pouvant être achetés dans un magasin d'applications mobiles, comme celui d'Apple ou d'Android.

SACR

Le Système automatisé de compensation et de règlement (SACR) est le système de paiements de détail du Canada. Avec le STPGV, il est l'un des systèmes de compensation de la vaste majorité des paiements au pays[183].

Sous-bancarisé

Est « sous-bancarisé » quiconque recourt peu aux services d'institutions financières établies (p. ex. détient une carte de crédit, mais pas de carte de débit, ou vice versa).

STPGV

Les paiements du Système de transfert de paiements de grande valeur (STPGV) ont été exclus, car notre analyse se penche sur les paiements courants des consommateurs et des entreprises.

TCAC

Le taux de croissance annuel composé (TCAC) est calculé à partir des taux de croissance annuels moyens sur plusieurs années et reflète les effets de la croissance combinée moyenne de chacune des années prises en compte.

Technologie d'imagerie pour les chèques

Plusieurs institutions financières canadiennes proposent une application permettant d'effectuer un dépôt à distance grâce à une photographie numérique de l'avant et de l'arrière du chèque.

TEF commerciaux

Les transferts électroniques de fonds (TEF) commerciaux font référence à l'utilisation par les entreprises ou le gouvernement des débits et crédits par TAF, des versements électroniques et des opérations EDI (p. ex. une entreprise qui verse le salaire de ses employés par ce moyen).

TEF de particuliers

Les transferts électroniques de fonds (TEF) de particuliers font référence à l'utilisation par les consommateurs des débits et crédits par TAF et des versements électroniques (p. ex. un consommateur qui paie ses factures au moyen d'un débit préautorisé).

TEF

Les transferts électroniques de fonds (TEF) ont été obtenus par la compilation des débits et crédits par TAF, des versements électroniques et des opérations d'EDI.

Virements en ligne

Les virements en ligne comprennent les opérations via un portefeuille électronique et les paiements électroniques entre particuliers effectués par l'intermédiaire de services et de fournisseurs en ligne. Celles-ci sont soit prépayées, soit associées à un compte de dépôt dans une institution financière (p. ex. PayPal). Nous avons utilisé les données et estimations sur les services en ligne et mobiles utilisés pour les opérations à distance entre consommateurs ou avec un commerçant. Sont exclues les opérations par carte de débit et de crédit, car elles ont déjà été comptabilisées dans la catégorie correspondante.

183 Pour en savoir plus, voir : **https://www.paiements.ca/à-propos/nos-systèmes-et-règles/le-système-de-détail**.