

Résumé de ce qu'on nous a dit : projet pilote pour l'enregistrement

À propos du projet pilote

Le 9 avril 2024, l'équipe de la Supervision des paiements de détail de la Banque du Canada a lancé un projet pilote pour tester le processus de demande d'enregistrement à titre de fournisseur de services de paiement. L'objectif était de nous assurer du bon fonctionnement de notre portail Web, Connexion FSP, et de cibler les améliorations à y apporter avant le début de la période de présentation des demandes d'enregistrement, le 1er novembre 2024.

Dans la première phase du projet, nous avons demandé aux participants bénévoles de présenter une demande d'enregistrement fictive à partir de Connexion FSP. Nous les avons également invités à nous faire part de leurs commentaires sur le processus dans son ensemble, y compris sur les documents et les outils fournis. Nous avons ensuite mis à l'essai notre processus interne d'examen des demandes d'enregistrement. À la fin de cette première phase, nous avons supprimé toutes les données recueillies auprès des participants.

Dans la deuxième phase du projet, nous avons testé les moyens utilisés pour échanger des renseignements avec le ministère des Finances du Canada et le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE). Nous avons échangé des données factices avec ces partenaires externes afin de mettre à l'essai les processus qui serviront à la transmission de renseignements liés aux demandes d'enregistrement conformément à la *Loi sur les activités associées aux paiements de détail*.

Qui a participé au projet

Avant le début du projet pilote, nous avons invité les entreprises intéressées à remplir un formulaire de participation sur le site Web de la Banque.

L'invitation a été diffusée sur le site Web de la Banque, dans l'infolettre sur la supervision des paiements de détail et dans le cadre des activités publiques de notre personnel avec les gens du secteur. Au total, 54 entreprises se sont portées volontaires pour participer à la première phase du projet pilote, y compris des fournisseurs de :

- logiciels de facturation et de comptabilité
- portefeuilles numériques
- services d'agrégation de paiements
- services néobancaires
- services de paiement transfrontaliers
- services « Achetez maintenant, payez plus tard »

La plupart des participants étaient du Canada, avec des représentants de partout au pays. Plusieurs entreprises des États-Unis et d'Europe ont également participé au projet pilote. Tout le monde a pu utiliser la langue officielle de son choix, soit le français ou l'anglais.

Dans la deuxième phase du projet pilote, le personnel de la Banque a travaillé avec ses homologues du ministère des Finances du Canada et de CANAFE.

Ce qu'on nous a dit

Première phase

En général, les participants au projet pilote nous ont dit qu'ils trouvaient Connexion FSP facile à utiliser et les documents fournis par la Banque, utiles. Ils ont toutefois relevé des points à améliorer, que l'on peut regrouper sous deux grands thèmes : la convivialité de Connexion FSP et la clarté du formulaire de demande d'enregistrement ainsi que des documents fournis, notamment le Guide détaillé pour remplir une demande d'enregistrement. Plus précisément, ils ont recommandé ce qui suit :

- simplifier le processus de création de comptes dans Connexion FSP
- simplifier le formulaire de demande d'enregistrement, dans la mesure du possible
- définir clairement les termes et les concepts utilisés dans Connexion FSP et les documents fournis

De plus, les participants ont signalé certains problèmes techniques dans Connexion FSP. L'Équipe du soutien technique de la Banque en a résolu une bonne partie et continue de se pencher sur ceux qu'elle n'a pas pu résoudre en temps réel. Elle a constaté que les utilisateurs rencontraient moins de problèmes lorsqu'ils ouvraient Connexion FSP dans Google Chrome ou Microsoft Edge que dans d'autres navigateurs. Enfin, l'Équipe a noté qu'il était plus facile de remplir la demande sur un ordinateur (de bureau ou portable) que sur un appareil mobile.

Les participants ont également souligné qu'il fallait du temps pour remplir la demande d'enregistrement en raison de sa nature détaillée et de la quantité de renseignements nécessaires pour fournir des réponses complètes à toutes les questions.

Deuxième phase

Le ministère des Finances du Canada et CANAFE ont tous deux constaté que Connexion FSP et les processus d'échange de renseignements fonctionnaient bien. Leurs commentaires ont surtout porté sur des problèmes techniques qui pourraient rendre la transmission de données moins efficace lors de l'évaluation des demandes d'enregistrement.

La suite des choses

Notre priorité est de nous assurer que les fournisseurs de services de paiement et Connexion FSP sont fins prêts pour la période de présentation des demandes d'enregistrement de 15 jours, qui débutera le 1er novembre 2024. Nous avons mis à jour Connexion FSP en réponse aux commentaires des participants au projet pilote, et nous terminerons bientôt de tester les changements apportés.

Nous réviserons également le Guide détaillé pour remplir une demande d'enregistrement afin que les instructions soient claires et compatibles avec les questions du formulaire de demande d'enregistrement dans Connexion FSP. Le guide révisé sera publié sur notre site Web avant la période d'enregistrement. Compte tenu des commentaires que nous avons reçus concernant la longueur et la complexité du formulaire, nous recommandons aux demandeurs potentiels de s'y prendre d'avance pour passer les questions en revue et commencer à recueillir les renseignements nécessaires.