

# Enquête sur les coûts des différents modes de paiement

## Mot de bienvenue

Cette enquête vise à recueillir des renseignements sur les coûts qu'engendre, pour votre commerce, l'acceptation des espèces et d'autres modes de paiement (comme les cartes de débit, les cartes de crédit et les cartes-cadeaux plastifiées de commerçants). Grâce à vos réponses précises, la Banque du Canada recueillera des renseignements précieux sur les coûts de ces différents modes de paiement et sur les moyens éventuels de les réduire. **Nous vous remercions de votre participation.**

## Consignes

Veuillez lire attentivement les consignes suivantes avant de remplir le questionnaire. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec nous au 1 866 477-6771.

1. Ce questionnaire se compose de deux parties :
  - a. **Partie 1** : À remplir par une personne du **siège social**.
  - b. **Partie 2** : À remplir par des employés de **trois points de vente** (chacun exerçant ses activités dans une province différente). Si votre commerce n'est implanté que dans une ou deux provinces, veuillez faire parvenir cette partie du questionnaire à un seul point de vente dans chaque province.  
**Demandez à vos points de vente de vous retourner leurs réponses pour que vous puissiez renvoyer le questionnaire dûment rempli.**
2. Les deux parties doivent être remplies par la personne qui connaît le mieux les coûts de l'utilisation des espèces, des cartes prépayées plastifiées, des cartes de débit et des cartes de crédit dans les transactions de votre commerce. Il est possible, si besoin est, de consulter plusieurs personnes.
3. Comme nous nous intéressons à votre situation récente, merci de faire porter vos réponses sur l'année 2014. À défaut de données pour cette période, vous pouvez choisir l'année 2013.
4. À noter que les questions concernent uniquement les paiements reçus à vos points de vente. **Les paiements en ligne sortent du cadre de l'enquête.**
5. Indiquez les montants d'argent avec le plus de précision possible. Arrondissez au dollar près, si nécessaire.
6. S'il vous est impossible de répondre précisément à certaines questions, donnez l'estimation qui vous semble la plus plausible.
7. Par souci d'exactitude, veuillez consulter les relevés de la banque ou de l'acquéreur, ou tout autre document pertinent. **Vous pouvez également sauter certaines questions et ainsi gagner du temps, à condition de joindre une copie d'un relevé de l'acquéreur (année 2014).** Le mois importe peu, mais évitez de préférence décembre et janvier. La Banque du Canada traitera vos relevés en toute confidentialité et ne les transmettra à aucune autre partie.
8. Consultez le glossaire ci-joint pour trouver la définition de certains termes utilisés dans le questionnaire.

## Déclaration sur la protection des renseignements personnels

Dans le cadre de l'enquête, la Banque souhaitera peut-être communiquer avec vous pour obtenir des précisions. Les questionnaires dûment remplis resteront la propriété de la Banque. Tout renseignement d'identification personnelle qui sera recueilli dans le questionnaire sera traité par l'institution conformément à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. La Banque publiera éventuellement les résultats globaux de l'enquête, mais s'engage à préserver l'anonymat des participants.

**Dans le cadre de l'enquête, la Banque du Canada peut-elle communiquer avec vous pour obtenir des précisions?** *(Choisissez une seule réponse.)*

Oui

Non

## En guise de reconnaissance

Vous retournez un questionnaire dûment rempli? La Banque du Canada tient à vous témoigner sa reconnaissance.

**Veillez cocher les marques de reconnaissance qui vous intéressent parmi les suivantes :**  
*(Vous pouvez choisir plus d'une réponse.)*

- La version définitive de l'étude
- Un rapport circonstancié selon le secteur d'activité, la taille du commerce et l'emplacement géographique
- Une invitation à un webinaire pour discuter des résultats de l'étude
- Un certificat de reconnaissance

**VEUILLEZ RETOURNEZ CETTE PAGE, AVEC LE QUESTIONNAIRE,  
DANS L'ENVELOPPE-RÉPONSE PRÉVUE À CET EFFET.**

# Enquête sur les coûts des différents modes de paiement

## PARTIE 1

### 1. Modes de paiement acceptés, et perception de leurs coûts, de leur sûreté et de leur rapidité

Avant d'entrer dans le détail des coûts, nous aimerions connaître les modes de paiement que vous avez acceptés en 2014, ainsi que votre avis sur leurs coûts, leur fiabilité, leur sûreté et leur rapidité pour votre commerce.

1.1 Quels modes de paiement étaient acceptés dans votre commerce en 2014? Selon vous, quel mode est le plus coûteux, le plus fiable, le plus risqué et le plus rapide à la caisse?

	Billets de banque et pièces de monnaie	Cartes de débit	Cartes de crédit	Cartes-cadeaux plastifiées de commerçants (c.-à-d. hors cartes Visa et MasterCard prépayées)
<b>Ces modes de paiement étaient-ils acceptés dans votre commerce en 2014?</b> <i>(Choisissez une seule réponse par colonne.)</i>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<b>Parmi ces modes de paiements (même s'ils n'étaient pas acceptés dans votre commerce), lequel selon vous est...</b> <i>(Choisissez une seule réponse par ligne.)</i>				
le plus coûteux sur le plan de la main-d'œuvre (p. ex., temps consacré par vous ou vos collègues aux opérations de traitement administratif)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
le plus coûteux pour votre commerce en raison des frais facturés?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
le plus fiable et le moins susceptible de dysfonctionnement?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
le plus sujet à un risque de fraude ou d'atteinte à la sécurité?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
le plus rapide à la caisse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.2 Quels autres modes de paiement votre commerce a-t-il acceptés à la caisse en 2014?  
*(Choisissez une seule réponse par ligne.)*

	Oui	Non
Chèques.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bitcoins.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Paiements mobiles.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre (à préciser) : _____		

## 2. Renseignements bancaires

Les questions suivantes portent sur le **compte d'entreprise**, à savoir le **compte bancaire** utilisé pour encaisser ou déposer les paiements des clients (par carte et au comptant).

2.1 En 2014, dans quelle institution financière se trouvait le **compte d'entreprise principal**?

Nom de l'institution financière : \_\_\_\_\_

2.2 À combien s'élevaient les frais de ce **compte d'entreprise**?

\_\_\_\_\_, \_\_\_ \$ par mois **OU** \_\_\_\_\_, \_\_\_ \$ pour l'année au complet

2.3 Votre commerce a-t-il payé d'**autres frais** à l'institution financière pour pouvoir **obtenir** et **déposer** des billets de banque et des pièces de monnaie?

Non, ce service était compris dans le forfait.

Oui et leur montant était de :

\_\_\_\_\_, \_\_\_ \$ par mois **OU** \_\_\_\_\_, \_\_\_ \$ pour l'année au complet

2.4 Votre commerce a-t-il payé d'**autres frais** à l'institution financière pour pouvoir accepter les paiements par **carte de crédit ou de débit**? (*Choisissez une seule réponse par colonne.*)

### Autres frais pour les paiements par carte de CRÉDIT

Non, ce service était compris dans le forfait.

Oui et leur montant était de :

\_\_\_\_\_, \_\_\_ \$ par mois **OU** \_\_\_\_\_, \_\_\_ \$ pour 2014

### Autres frais pour les paiements par carte de DÉBIT

Non, ce service était compris dans le forfait.

Oui et leur montant était de :

\_\_\_\_\_, \_\_\_ par mois **OU** \_\_\_\_\_, \_\_\_ \$ pour 2014

## 3. Billets de banque et pièces de monnaie

Passez à la **section 4** si les paiements en billets de banque ou en pièces de monnaie n'étaient pas acceptés dans votre commerce en 2014.

3.1 Veuillez évaluer le nombre et le montant des paiements reçus à la **caisse** en **billets de banque et en pièces de monnaie** en 2014 :

NOMBRE total de transactions au comptant en 2014	MONTANT total des transactions au comptant en 2014
_____	_____, ___ \$

**OU**

NOMBRE total de transactions au comptant au cours d'un mois normal	MONTANT total des transactions au comptant au cours d'un mois type
_____	_____, ___ \$

3.2 Lequel des énoncés suivants s'applique le mieux à votre commerce? (*Choisissez une seule réponse par colonne.*)

**Le NOMBRE total de transactions au comptant dans mon commerce était...**

- plus faible en 2014 qu'en 2013.
- identique en 2014 et en 2013.
- plus élevé en 2014 qu'en 2013.

**Le MONTANT total des transactions au comptant dans mon commerce était...**

- plus faible en 2014 qu'en 2013.
- identique en 2014 et en 2013.
- plus élevé en 2014 qu'en 2013.

*Les questions suivantes portent sur l'équipement (caisses enregistreuses et autres dispositifs impliquant des espèces) utilisé par votre commerce en 2014, ainsi que sur ses coûts d'utilisation.*

3.3 En 2014, combien de **dispositifs** votre commerce possédait-il ou louait-il parmi les suivants et combien lui ont-ils coûté? (*Inscrivez « 0 » si la réponse est « aucun ».*)

	Combien votre commerce...		Combien la location du dispositif a-t-elle coûté à votre commerce?
	en possédait-il?	en louait-il?	<i>Inscrivez « 0 » si votre commerce ne louait pas ce type de dispositif.</i>
Caisses enregistreuses	_____	_____	___, ___ \$ par mois <b>OU</b> ___, ___ \$ pour 2014
Dispositifs d'authentification destinés à repérer les faux billets de banque	_____	_____	___, ___ \$ par mois <b>OU</b> ___, ___ \$ pour 2014
Autres dispositifs impliquant des espèces ( <i>coffres-forts, coffrets de sûreté...</i> ). À préciser pour chaque dispositif.	_____	_____	___, ___ \$ par mois <b>OU</b> ___, ___ \$ pour 2014
_____	_____	_____	___, ___ \$ par mois <b>OU</b> ___, ___ \$ pour 2014

3.4 En 2014, combien votre commerce a-t-il **déboursé** pour les services d'une **société spécialisée** dans le transport et le traitement des espèces (p. ex., Brinks ou Garda)? (*Inscrivez « 0 » si votre commerce n'a fait appel à aucune société spécialisée.*)

\_\_\_\_\_, \_\_\_ \$ par mois **OU** \_\_\_\_\_, \_\_\_ \$ pour l'année au complet

## 4. Cartes et technologie de paiement

*Passez à la **section 5** si les paiements par carte n'étaient pas acceptés dans votre commerce en 2014.*

4.1 En 2014, combien de **terminaux** votre commerce possédait-il ou louait-il et combien lui ont-ils coûté? (*Inscrivez « 0 » si la réponse est « aucun ».*)

Combien de terminaux votre commerce...		Combien la location de l'équipement a-t-elle coûté à votre commerce?
possédait-il?	louait-il?	<i>Inscrivez « 0 » si votre commerce ne louait pas ce type d'équipement.</i>
_____ terminaux	_____ terminaux	_____, ___ \$ par mois <b>OU</b> _____, ___ \$ pour 2014

- 4.2 En 2014, avec quel **acquéreur** ou **fournisseur de services de traitement des paiements** votre commerce faisait-il affaire pour les paiements par carte (exemples : Services aux commerçants TD, Chase Paymentech, Mouvement des caisses Desjardins ou Moneris)? Le logo figure sur le terminal.

Nom de l'acquéreur ou du fournisseur de services de traitement : \_\_\_\_\_

- 4.3 Indiquez le nombre de transactions effectuées et le montant des paiements reçus à la **caisse** en 2014 avec les **cartes de paiement ci-dessous** :

Vous pouvez passer à la question suivante si vous joignez une copie d'un relevé mensuel de l'acquéreur (année 2014). Le mois importe peu, mais évitez de préférence décembre et janvier.

	NOMBRE total de transactions	MONTANT total des transactions
Cartes de débit (Interac)	_____	_____, ____ \$
Cartes de crédit (dont les cartes Visa ou MasterCard prépayées)	_____	_____, ____ \$
Cartes-cadeaux plastifiées de commerçants (c.-à-d. hors cartes Visa ou MasterCard prépayées)	_____	_____, ____ \$

- 4.4 Quelles **cartes de débit et de crédit** étaient acceptées en 2014 dans votre commerce parmi les suivantes? *(Vous pouvez choisir plus d'une réponse.)*

	Type de carte de CRÉDIT	Type de carte de DÉBIT
Cartes à puce avec NIP	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Bande magnétique avec NIP	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Bande magnétique avec signature	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Bande magnétique sans signature	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Sans contact / tapez et partez	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	Marque de carte de CRÉDIT	
American Express	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Visa	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
MasterCard	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Autre 1 (à préciser) : _____	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Autre 2 (à préciser) : _____	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	

La question ci-dessous porte sur les frais que votre commerce a payés en 2014 à l'acquéreur ou au fournisseur de services de traitement pour pouvoir accepter les paiements par carte.

Vous pouvez passer à la question suivante si vous joignez une copie d'un relevé mensuel de l'acquéreur (année 2014). Le mois importe peu, mais évitez de préférence décembre et janvier.

4.5 Veuillez remplir le tableau suivant. (Inscrivez « 0 » si vous ne payez aucuns frais pour ce type de carte.)

	Total des frais payés à l'acquéreur ou au fournisseur de services de traitement
1. Cartes de débit (Interac)	_____, ___ \$ pour 2014
2. Cartes de crédit	_____, ___ \$ pour 2014
- American Express	_____, ___ \$ pour 2014
- Visa (dont les cartes Visa prépayées)	_____, ___ \$ pour 2014
- MasterCard (dont les cartes MasterCard prépayées)	_____, ___ \$ pour 2014
- Autre 1 (à préciser) : _____	_____, ___ \$ pour 2014
- Autre 2 (à préciser) : _____	_____, ___ \$ pour 2014
3. Cartes cadeaux plastifiées de commerçants (c.-à-d. hors cartes Visa ou MasterCard prépayées)	_____, ___ \$ pour 2014

4.6 En 2014, combien votre commerce a-t-il **déboursé** pour la **production, l'achat, le marketing** et la **promotion** de cartes-cadeaux plastifiées de commerçants? (Inscrivez « 0 » si votre commerce n'a pas effectué ce genre de dépenses.)

\_\_\_\_\_, \_\_\_ \$ par mois **OU** \_\_\_\_\_, \_\_\_ \$ pour l'année au complet

4.7 Au cours d'un mois normal en 2014, combien de **temps** en moyenne avez-vous consacré (vous ou d'autres employés du commerce) aux tâches ayant en lien avec la **production, l'achat, le marketing** et la **promotion** de cartes-cadeaux plastifiées de commerçants? (Donnez une estimation. Inscrivez « 0 » si votre commerce n'a pas effectué ce genre de tâches.)

\_\_\_\_\_ heures et \_\_\_\_\_ minutes par mois **OU** \_\_\_\_\_ heures et \_\_\_\_\_ minutes par semaine

Dans certaines situations, les cartes de crédit offrent à leurs détenteurs la possibilité de demander un remboursement à l'émetteur. La question suivante, qui porte sur les pertes attribuables à la rétrofacturation, permet à la Banque du Canada d'avoir une meilleure idée des coûts associés aux cartes de crédit.

4.8 En 2014, à combien se sont élevées les **pertes financières** attribuables à la **rétrofacturation** des transactions par carte de crédit effectuées **à la caisse**? Veuillez ignorer la rétrofacturation des transactions en ligne ou des transactions frauduleuses. Merci de vous reporter à la question 5.3 pour les pertes liées à la fraude. (Inscrivez « 0 » si les pertes de votre commerce attribuables à la rétrofacturation sont nulles.)

Vous pouvez passer à la question suivante si vous joignez une copie d'un relevé mensuel de l'acquéreur (année 2014). Le mois importe peu, mais évitez de préférence décembre et janvier.

\_\_\_\_\_, \_\_\_ \$ par mois **OU** \_\_\_\_\_, \_\_\_ \$ pour l'année au complet

## 5. Prévention de la fraude et des pertes

Aucun mode de règlement n'est à l'abri de la fraude. Les questions suivantes, qui portent sur les différents coûts assumés par votre commerce pour cause de fraude ou de prévention, permettront à la Banque du Canada d'avoir une meilleure idée des coûts associés aux différents modes de paiement.

5.1 Contre quels types de fraude ou de pertes, parmi les suivants, votre commerce était-il **assuré** en 2014? (Vous pouvez choisir plus d'une réponse.)

- Réception de faux billets, vol d'argent comptant ou déficits de caisse
  Mon commerce ne souscrivait pas ce type d'assurance. → Passez à la question 5.3.
- Fraude par carte de débit
- Fraude par carte de crédit
- Fraude par carte-cadeau plastifiée de commerçants

5.2 À combien s'élevait le montant de la **prime d'assurance** associée en 2014?

\_\_\_\_\_, \_\_\_ \$ par mois **OU** \_\_\_\_\_, \_\_\_ \$ pour l'année au complet

5.3 À combien estimez-vous en 2014 les **pertes financières (non couvertes par l'assurance)** liées aux types de fraude et de pertes suivants pour votre commerce, et le **temps** que vous et vos collègues avez consacré à leur traitement? (Inscrivez « 0 » si votre commerce n'a connu aucune perte du genre.)

	Montant des pertes financières (non couvertes par l'assurance)	Temps consacré au traitement ou à la prévention de ce type de fraude (p. ex., appels à la banque, signalement à la police, formation du personnel)
Réception de faux billets	_____, ___ \$	_____ heures
Vol d'argent comptant	_____, ___ \$	_____ heures
Déficits de caisse pour cause d'erreurs	_____, ___ \$	_____ heures
Erreurs de dépôt	_____, ___ \$	_____ heures
Fraude par carte de débit	_____, ___ \$	_____ heures
Fraude par carte de crédit	_____, ___ \$	_____ heures
Fraude par carte-cadeau plastifiée de commerçants	_____, ___ \$	_____ heures



## 6. Questions d'ordre général

Pour nous permettre d'analyser l'information recueillie, nous aimerions en savoir un peu plus sur votre commerce. Nous vous rappelons que vos réponses sont confidentielles et qu'elles serviront à des fins statistiques uniquement.

6.1 Nom de votre commerce : \_\_\_\_\_

6.2 Nom de la personne-ressource : \_\_\_\_\_

6.3 Titre de la personne-ressource : \_\_\_\_\_

6.4 Adresse électronique professionnelle de la personne-ressource : \_\_\_\_\_

6.5 Numéro de téléphone professionnel de la personne-ressource : \_\_\_\_\_

6.6 Année d'établissement de votre commerce : \_\_\_\_\_

6.7 Vendez-vous également des produits en ligne?  Oui  Non

6.8 Ventes totales en 2014 :

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Moins de 100 000 \$          | <input type="checkbox"/> De 5 à 10 millions \$              |
| <input type="checkbox"/> De 100 000 \$ à 250 000 \$   | <input type="checkbox"/> De 10 à 50 millions \$             |
| <input type="checkbox"/> De 250 000 \$ à 500 000 \$   | <input type="checkbox"/> De 50 à 500 millions \$            |
| <input type="checkbox"/> De 500 000 \$ à 750 000 \$   | <input type="checkbox"/> De 500 millions \$ à 1 milliard \$ |
| <input type="checkbox"/> De 750 000 \$ à 1 million \$ | <input type="checkbox"/> Plus de 1 milliard \$              |
| <input type="checkbox"/> De 1 à 5 millions \$         |   |

6.9 Combien d'employés travaillaient le **mois dernier** pour votre commerce? Les « employés » sont ceux qui reçoivent un feuillet T4.

\_\_\_\_\_ employés

6.10 Salaire horaire moyen d'un employé rémunéré à l'heure le mois dernier

\_\_\_\_\_ \$

6.11 Veuillez cocher les énoncés pertinents pour 2014 :

- Le commerce a embauché du personnel supplémentaire pendant les périodes d'activité intense (p. ex., périodes de fêtes ou été).
- Des membres de la famille, des amis ou des bénévoles sont venus prêter main-forte aux activités commerciales, mais ne faisaient pas partie des employés.
- Seuls les propriétaires ou les associés ont participé aux activités commerciales.
- Le commerce a embauché des sous-traitants et des employés à commission.

## 7. Vos impressions sur le questionnaire

La dernière section porte sur vos impressions par rapport à l'enquête. Veuillez nous faire part de vos commentaires pour nous aider à améliorer nos questionnaires.

7.1 Comment avez-vous trouvé le questionnaire? (Choisissez une seule réponse.)

Très facile	Facile	Sans avis	Difficile	Très difficile
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7.2 Quels **documents** avez-vous (vous et vos collègues) **consultés**? (Vous pouvez choisir plus d'une réponse.)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Aucun document   | <input type="checkbox"/> Facture du fournisseur de services de traitement des espèces |
| <input type="checkbox"/> Relevés bancaires  | <input type="checkbox"/> Déclaration de revenus                                       |
| <input type="checkbox"/> Relevés de l'acquéreur ou du fournisseur de services de traitement | <input type="checkbox"/> Autre (à préciser) : _____                                   |

7.3 Combien de temps vous a-t-il fallu (à vous et à vos collègues) au siège social pour répondre au questionnaire?

\_\_\_\_\_ minutes

7.4 Selon vous, les sujets abordés dans le questionnaire sont-ils utiles et pertinents pour votre commerce?

- Oui  Non

7.5 Comment avez-vous eu connaissance de cette enquête? (Vous pouvez choisir plus d'une réponse.)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> J'ai reçu le questionnaire par courrier                      | <input type="checkbox"/> Lors d'une <b>visite</b> d'un représentant de la Banque du Canada |
| <input type="checkbox"/> Par mon organisation de détaillants                          | <input type="checkbox"/> Par un ami ou un membre de la famille                             |
| <input type="checkbox"/> Dans le site Web de la Banque du Canada                      | <input type="checkbox"/> Par un autre détaillant ou commerce                               |
| <input type="checkbox"/> Par l' <b>appel</b> d'un représentant de la Banque du Canada | <input type="checkbox"/> Autre (à préciser) : _____  |

7.6 Avez-vous des commentaires, des questions ou des demandes au sujet de cette enquête?

**FIN DU QUESTIONNAIRE. MERCI D'AVOIR PRIS LE TEMPS D'Y RÉPONDRE**

# Enquête sur les coûts des différents modes de paiement

## PARTIE 2

### Mot de bienvenue

Cette enquête vise à recueillir des renseignements sur les coûts qu'engendre, pour votre commerce, l'acceptation des espèces et d'autres modes de paiement (comme les cartes de débit, les cartes de crédit et les cartes-cadeaux plastifiées de commerçants). Grâce à vos réponses précises, la Banque du Canada recueillera des renseignements précieux sur les coûts de ces différents modes de paiement et sur les moyens éventuels de les réduire. **Nous vous remercions de votre participation.**

### Déclaration sur la protection des renseignements personnels

Dans le cadre de l'enquête, la Banque souhaitera peut-être communiquer avec vous pour obtenir des précisions. Les questionnaires dûment remplis resteront la propriété de la Banque. Tout renseignement d'identification personnelle qui sera recueilli dans le questionnaire sera traité par l'institution conformément à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. La Banque publiera éventuellement les résultats globaux de l'enquête, mais s'engage à préserver l'anonymat des participants.

**Dans le cadre de l'enquête, la Banque du Canada peut-elle communiquer avec vous pour obtenir des précisions?** *(Choisissez une seule réponse.)*

Oui

Non

### 1. Billets de banque et pièces de monnaie

*Les réponses à la question suivante nous permettront de calculer les coûts de main-d'œuvre liés aux paiements au comptant.*

1.1 En 2014, combien de temps avez-vous (vous ou vos employés) consacré aux **tâches ayant un lien avec les paiements au comptant** (décompte et tri des billets de banque et des pièces de monnaie, dépôt et retrait d'espèces en personne à la banque, configuration et entretien des caisses enregistreuses...)? *(Donnez une estimation.)*

\_\_\_\_\_ heures et \_\_\_\_\_ minutes par jour    **OU**    \_\_\_\_\_ heures et \_\_\_\_\_ minutes par semaine

Les espèces que vous conservez sur place (et non dans le compte d'entreprise) ne rapportent pas d'intérêts. Pour désigner ce manque à gagner, on parle souvent de coût d'option des fonds en transit ou de coût de renonciation aux intérêts.

1.2 Au **début d'une journée ouvrable normale** en 2014, à combien s'élevait le montant d'**argent comptant** conservé sur place? (*Donnez une estimation.*)

\_\_\_\_\_ , \_\_\_\_ \$

1.3 Au **début d'une journée ouvrable normale** en 2014, comment se répartissaient, approximativement, les espèces conservées sur place? *On parle ici aussi bien de l'argent se trouvant dans les caisses enregistreuses que de l'excédent de liquidités placé éventuellement dans un coffre-fort. Vous pouvez préciser le nombre de pièces et de billets OU la part de chaque type d'espèces dans le total détenu au début de la journée.*

Coupure	Nombre de pièces de monnaie ou de billets de banque		Part de chaque type d'espèces dans le total
Pièces de 1 \$	_____	<b>OU</b>	_____ %
Pièces de 2 \$	_____		_____ %
Billets de 5 \$	_____		_____ %
Billets de 10 \$	_____		_____ %
Billets de 20 \$	_____		_____ %
Billets de 50 \$	_____		_____ %
Billets de 100 \$	_____		_____ %
<b>Total au début de la journée</b>			

## 2. Temps consacré aux tâches ayant un lien avec les cartes

*Nous aimerions aussi connaître le temps que vous avez consacré aux tâches ayant un lien avec l'utilisation des terminaux et les paiements par carte. Vos réponses serviront au calcul des coûts de main-d'œuvre associés aux cartes de paiement.*

2.1 En 2014, combien de temps avez-vous (vous ou vos employés) consacré aux **tâches ayant un lien avec les paiements par carte** (ouverture et fermeture des terminaux, remplacement du papier, entretien, impression du sommaire quotidien, rapprochement, résolution des problèmes techniques...)? (*Donnez une estimation.*)

\_\_\_\_\_ heures et \_\_\_\_\_ minutes par jour **OU** \_\_\_\_\_ heures et \_\_\_\_\_ minutes par semaine

### 3. Questions d'ordre général

*Pour nous permettre d'analyser l'information recueillie, nous aimerions en savoir un peu plus sur votre point de vente. Nous vous rappelons que vos réponses sont confidentielles et qu'elles serviront à des fins statistiques uniquement.*

3.1 Adresse du point de vente :

---

3.2 Nom de la personne-ressource :

---

3.3 Titre de la personne-ressource :

---

3.4 Adresse électronique professionnelle de la personne-ressource :

---

3.5 Numéro de téléphone professionnel de la personne-ressource :

---

3.6 Année d'établissement de votre point de vente :

---

3.7 Ventes totales en 2014 :

Moins de 100 000 \$

De 750 000 \$ à 1 million \$

De 100 000 \$ à 250 000 \$

De 1 à 5 millions \$

De 250 000 \$ à 500 000 \$

Plus de 5 millions \$

De 500 000 \$ à 750 000 \$

3.8 Combien d'employés travaillaient le **mois dernier** pour votre point de vente? *Les « employés » sont ceux qui reçoivent un feuillet T4.*

\_\_\_\_\_ employés

3.9 **Salaire horaire** moyen **d'un employé rémunéré à l'heure le mois dernier** :

\_\_\_\_\_ \$

3.10 Veuillez cocher les énoncés pertinents pour 2014 :

- Le point de vente a embauché du personnel supplémentaire pendant les périodes d'activité intense (p. ex., périodes de fêtes ou été).
- Des membres de la famille, des amis ou des bénévoles sont venus prêter main-forte aux activités commerciales, mais ne faisaient pas partie des employés.
- Seuls les propriétaires ou les associés ont participé aux activités commerciales.
- Le point de vente a embauché des sous-traitants et des employés à commission.

#### 4. Vos impressions sur le questionnaire

*La dernière section porte sur vos impressions par rapport à l'enquête. Veuillez nous faire part de vos commentaires pour nous aider à améliorer nos questionnaires.*

4.1 Comment avez-vous trouvé le questionnaire? *(Choisissez une seule réponse.)*

Très facile	Facile	Sans avis	Difficile	Très difficile
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.2 Quels **documents** avez-vous (vous et vos collègues) **consultés**? *(Vous pouvez choisir plus d'une réponse.)*

- Aucun document
- Relevés bancaires
- Relevés de l'acquéreur ou du fournisseur de services de traitement
- Facture du fournisseur de services de traitement des espèces
- Déclaration de revenus
- Autre (à préciser) : \_\_\_\_\_

4.3 Combien de temps vous a-t-il fallu (à vous et à vos collègues) pour répondre au questionnaire?

\_\_\_\_\_ minutes

4.4 Selon vous, les sujets abordés dans le questionnaire sont-ils utiles et pertinents pour votre point de vente?

- Oui  Non

4.5 Avez-vous des commentaires, des questions ou des demandes au sujet de cette enquête?

**FIN DU QUESTIONNAIRE. MERCI D'AVOIR PRIS LE TEMPS D'Y RÉPONDRE.**