

# Résumé des résultats de la consultation sur la supervision des paiements de détail

---

## Introduction

En vertu de la *Loi sur les activités associées aux paiements de détail* (LAAPD) et du *Règlement sur les activités associées aux paiements de détail*, les fournisseurs de services de paiement (FSP) sont tenus de respecter des exigences précises en matière de gestion des risques et de déclaration. La LAAPD confère à la Banque du Canada le pouvoir de déterminer les modalités d'application de cette loi et de son règlement d'application. Ainsi, la Banque a élaboré des lignes directrices définissant les normes et les pratiques que les FSP auront à suivre pour se conformer à la LAAPD et au *Règlement*.

Entre février et mai 2024, la Banque a mené une consultation publique sur les lignes directrices provisoires portant sur les sujets suivants :

- la protection des fonds des utilisateurs finaux
- le risque opérationnel et la réponse aux incidents
- la déclaration des incidents
- les avis de changement important ou d'activité nouvelle

Dans le cadre de la consultation, la Banque a cherché à savoir si certains aspects de ces quatre lignes directrices provisoires gagneraient à être clarifiés ou pourraient être difficiles à respecter.

La Banque remercie toutes les personnes ayant participé à la consultation, durant laquelle elle a :

- reçu 31 réponses écrites
- rencontré 30 parties prenantes

La Banque s'est particulièrement attachée à recueillir les commentaires d'un groupe représentatif du secteur par l'intermédiaire de réponses écrites, de réunions ou des deux. Les répondants représentaient des associations sectorielles, des FSP potentiels de différentes tailles, des institutions

financières, le secteur de l'assurance et d'autres organismes de réglementation.

Le présent résumé, publié parallèlement aux versions définitives des lignes directrices, décrit brièvement les principaux thèmes des commentaires reçus ainsi que les réponses de la Banque. Certains répondants ont soulevé des questions concernant les exigences substantielles énoncées dans la LAAPD et le *Règlement*, évoquant notamment la possibilité d'harmoniser certaines des dispositions concernées avec celles d'autres lois et règlements. Ces questions sortaient du cadre de la consultation sur les lignes directrices, car c'est le ministère des Finances du Canada qui est responsable de l'adoption et de la modification de la LAAPD et des règlements qui s'y rapportent.

La Banque a maintenant publié les lignes directrices définitives suivantes :

- [Le risque opérationnel et la réponse aux incidents](#)
- [La déclaration des incidents](#)
- [Les avis de changement important ou d'activité nouvelle](#)

La version définitive de la ligne directrice intitulée *La protection des fonds des utilisateurs finaux* sera publiée d'ici la fin de 2024. Entre-temps, la [version provisoire](#) demeure accessible.

Les dispositions législatives et réglementaires couvertes par les lignes directrices entreront en vigueur le 8 septembre 2025. La Banque attend des FSP qu'ils commencent à vérifier leur conformité aux lignes directrices et, le cas échéant, qu'ils fassent les changements nécessaires.

## Principaux commentaires

Les tableaux ci-dessous résument les principaux thèmes des commentaires reçus sur chaque ligne directrice, ainsi que les réponses de la Banque.

### 1. Ligne directrice sur le risque opérationnel et la réponse aux incidents

	Thème des commentaires	Résumé des commentaires	Réponse de la Banque du Canada
1.1	Tiers fournisseurs de services : conformité aux attentes et contrats existants	Les répondants ont demandé des éclaircissements sur l'application des exigences aux contrats existants avec des tiers fournisseurs de services, et sur les difficultés	La Banque s'attend à ce que les FSP se conforment à tous les articles applicables de la LAAPD et du <i>Règlement</i> pour tous leurs contrats avec des tiers fournisseurs de services entrant en vigueur le 8 septembre 2025 ou ultérieurement.

	Thème des commentaires	Résumé des commentaires	Réponse de la Banque du Canada
		que poserait leur renégociation.	<p>Si un FSP doit modifier des contrats existants avec des tiers fournisseurs de services pour se conformer à la LAAPD et au <i>Règlement</i>, ces contrats doivent être révisés et mis à jour à la première date de renouvellement ou de révision afin qu'ils soient conformes à la LAAPD et au <i>Règlement</i> en date du 8 septembre 2025, ou dès que possible après cette date.</p> <p>Il demeure que les FSP doivent se conformer à toutes les autres exigences relatives aux tiers fournisseurs de services, y compris en ce qui concerne le suivi du rendement et la mise en place de contrôles compensatoires d'ici le 8 septembre 2025. Les FSP doivent se reporter à la section 12 ainsi qu'à l'annexe H de la ligne directrice pour plus d'informations.</p>
1.2	Évaluation et surveillance des tiers fournisseurs de services	Les répondants ont fait état de difficultés à obtenir des renseignements de la part de leurs tiers fournisseurs de services aux fins de leurs évaluations exécutées par précaution (diligence raisonnable). Ils ont entre autres invoqué leur capacité limitée à négocier des conditions contractuelles précises avec ces tiers.	<p>La Banque reconnaît que ce ne sont pas tous les contrats avec des tiers qui sont négociables. Néanmoins, elle attend des FSP qu'ils gèrent les risques liés à la conclusion de contrats avec des tiers fournisseurs de services, selon le cas, au moyen de mesures de suivi et d'autres mesures.</p> <p>Dans le cadre de leurs évaluations exécutées par précaution (diligence raisonnable) et autres activités de suivi et d'évaluation des tiers fournisseurs de services, les FSP peuvent s'appuyer sur des renseignements accessibles au public ou sur des communications standard effectuées par les tiers. La section 12 de la ligne directrice a été mise à jour pour clarifier ce point.</p> <p>L'annexe H a également été modifiée pour préciser que les FSP peuvent utiliser leurs droits d'audit, lorsqu'ils en disposent, comme moyen d'évaluer les tiers. Toutefois, il n'est pas obligatoire que les FSP disposent de tels droits.</p>
1.3	Proportionnalité et attentes à l'égard des petits FSP	Les répondants ont demandé des éclaircissements sur l'application du principe de proportionnalité, y compris sur la manière dont les FSP pourraient évaluer leur propre ubiquité et interconnexion.	<p>La Banque reconnaît la nature hétérogène des FSP visés par la LAAPD.</p> <p>Les exigences en matière de gestion du risque opérationnel et de réponse aux incidents sont fondées sur des principes. La Banque reconnaît que l'approche adoptée par les FSP pour gérer le risque opérationnel et la réponse aux incidents sera adaptée à leurs circonstances particulières. Des modifications</p>

	Thème des commentaires	Résumé des commentaires	Réponse de la Banque du Canada
			<p>ont été apportées à l'introduction de la ligne directrice pour clarifier ce point.</p> <p>D'autres exemples ont été ajoutés à diverses sections de la ligne directrice pour illustrer les domaines dans lesquels il peut être particulièrement pertinent pour un FSP d'adapter son cadre de gestion des risques et de réponse aux incidents à sa situation, notamment en ce qui concerne les attentes en matière de rôles et de responsabilités, le concept de séparation des tâches (section 3) et les ressources humaines et financières (section 4). Ces exemples ne sont pas exhaustifs.</p> <p>La Banque prévoit également de publier, au début de 2025, des documents ciblés destinés à aider les petits FSP à comprendre les exigences de la ligne directrice afin qu'ils puissent établir, mettre en œuvre et maintenir leur cadre de gestion des risques et de réponse aux incidents de la manière qui correspond le mieux à leurs circonstances.</p> <p>La ligne directrice ne comportera pas d'autres renseignements pour mesurer l'ubiquité ou l'interconnexion pour le moment. Les FSP doivent tenir compte de leur positionnement individuel sur le marché au sens large, ainsi que des facteurs d'ubiquité et d'interconnexion qui sont actuellement traités dans la ligne directrice.</p>
1.4	Approche de la Banque pour superviser la conformité aux exigences en matière de risque opérationnel et de réponse aux incidents	Les répondants ont demandé des éclaircissements sur l'approche de la Banque pour superviser la conformité des FSP aux exigences en matière de risque opérationnel et de réponse aux incidents.	<p>La Banque adoptera une approche fondée sur les risques pour superviser les entités relevant de son mandat. Ainsi, la rigueur de la supervision exercée par la Banque sera adaptée à la nature et à l'ampleur des risques que présente chaque FSP et sa situation. Cette approche pourra notamment impliquer de tenir compte de la taille du FSP, de la nature et de la complexité de ses activités, de sa structure organisationnelle, de ses technologies et d'autres facteurs pertinents. L'approche de supervision de la Banque tiendra également compte des antécédents de non-conformité du FSP.</p> <p>Comme indiqué plus haut, la Banque reconnaît également que l'approche adoptée par chaque FSP en matière de gestion du risque opérationnel et de réponse aux</p>

	Thème des commentaires	Résumé des commentaires	Réponse de la Banque du Canada
			incidents varie en fonction de ses circonstances particulières.
1.5	Domaines présentant des difficultés particulières	Les répondants ont fait valoir le fardeau lié (1) à l'attente que les objectifs, les cibles de fiabilité et les indicateurs soient approuvés par le cadre dirigeant et le conseil d'administration (lorsqu'il y en a un); et (2) à la façon dont les critères d'évaluation des mandataires pourraient ne pas refléter les risques posés par la relation avec ces tiers.	<p>La section 2 de la ligne directrice a été mise à jour pour préciser que les FSP peuvent déterminer le niveau de détail des objectifs, cibles de fiabilité et indicateurs approuvés par le cadre dirigeant ou le conseil d'administration (le cas échéant), à condition que l'approche choisie donne au cadre dirigeant ou au conseil d'administration suffisamment de renseignements et de contrôle pour qu'il puisse s'acquitter efficacement de son rôle et de ses responsabilités.</p> <p>À la section 13, des modifications ont été apportées pour clarifier les attentes de la Banque concernant les critères d'évaluation des mandataires, afin de s'assurer qu'ils sont adaptés au risque posé par les relations entre les FSP et leurs mandataires.</p> <p>La Banque reconnaît que les circonstances particulières d'un FSP influenceront la façon dont il se conformera aux exigences. À quelques endroits, la ligne directrice a été mise à jour pour préciser que les renseignements fournis dans certaines annexes sont destinés à donner des exemples de la manière dont les FSP peuvent se conformer. Ces exemples ne couvrent pas toutes les exigences, car ils pourraient ne pas s'appliquer à tous les FSP.</p>

## 2. Ligne directrice sur la déclaration des incidents

	Thème des commentaires	Résumé des commentaires	Réponse de la Banque du Canada
2.1	Obligation de déclaration des incidents dans les 24 heures	Les répondants ont fait état de difficultés à respecter l'obligation de déclarer les incidents à la Banque et aux utilisateurs finaux dans un délai de 24 heures.	<p>La Banque reconnaît que la réponse aux incidents peut être complexe et que les FSP peuvent avoir besoin de temps pour rassembler tous les renseignements nécessaires à une déclaration précise et rapide.</p> <p>La Banque a mis à jour les sections 4.1 et 4.6 de la ligne directrice afin de préciser l'obligation de déclaration des incidents. Les FSP sont tenus de signaler les incidents importants à la Banque ainsi qu'aux</p>

	Thème des commentaires	Résumé des commentaires	Réponse de la Banque du Canada
			<p>utilisateurs finaux, aux autres FSP ou aux chambres de compensation qui ont subi des répercussions importantes, et ce, sans délai et pas plus de 48 heures après avoir déterminé que l'incident a eu des répercussions importantes.</p> <p>La Banque reconnaît également que, dans certaines situations, le signalement d'un incident aux parties ayant subi des répercussions importantes à l'intérieur de ce délai pourrait risquer d'aggraver les répercussions globales de l'incident. Dans ces cas d'exception, qui devraient rarement se produire, les FSP pourront communiquer directement avec la Banque.</p> <p>La procédure de déclaration des incidents a également été mise à jour afin de préciser que les FSP seront autorisés à soumettre à la Banque des avis échelonnés, y compris des avis initiaux, intermédiaires et définitifs si nécessaire, tout en continuant à rassembler et à soumettre des renseignements détaillés au fur et à mesure qu'ils sont disponibles. Les FSP pourront également, à leur discrétion, envoyer des avis de suivi aux personnes ou entités ayant subi des répercussions importantes à mesure que la situation évolue.</p> <p>Conformément au point 4.4.3, la Banque pourrait également exiger que ces avis de suivi soient envoyés jusqu'à ce que tous les détails pertinents concernant l'incident aient été fournis.</p>
2.2	Seuils d'importance	Les répondants ont souligné le fardeau que représente l'évaluation de l'importance des répercussions pour un utilisateur final individuel.	<p>L'article 18 de la LAAPD précise qu'un avis d'incident est requis lorsqu'un utilisateur final, un autre FSP ou une chambre de compensation a subi des répercussions importantes.</p> <p>Il n'est pas possible d'adopter des seuils de déclaration des incidents liés à la valeur et au volume globaux des opérations, ou au nombre total d'utilisateurs finaux touchés, car de tels seuils ne sont pas précisés dans la LAAPD.</p>
2.3	Détermination de ce qui constitue des répercussions importantes	Les répondants ont demandé des éclaircissements sur certaines indications et des exemples précis fournis dans la ligne directrice concernant la détermination de ce qui	La section 3 de la ligne directrice a été révisée pour clarifier les exemples d'incidents et de situations qui pourraient avoir des répercussions importantes sur un utilisateur final, un FSP ou une chambre de compensation. Les indications et les exemples

	Thème des commentaires	Résumé des commentaires	Réponse de la Banque du Canada
		constitue des répercussions importantes.	<p>figurant dans cette section ont été mis à jour pour souligner que les FSP ne sont tenus d'informer la Banque que lorsqu'ils ont connaissance d'un incident ayant des répercussions importantes sur un utilisateur final, un autre FSP ou une chambre de compensation.</p> <p>La Banque s'attend à ce que les FSP tiennent compte de leur propre situation, de leur modèle d'affaires, de la nature des services qu'ils offrent et d'autres facteurs pertinents pour déterminer si un incident a des répercussions importantes sur un utilisateur final, un FSP ou une chambre de compensation.</p>
2.4	Harmonisation	<p>Les répondants ont demandé que les obligations de déclaration prévues par la LAAPD soient harmonisées avec les exigences de déclaration des atteintes à la vie privée en vertu de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques</i> (LPRPDE), afin de réduire le risque de duplication des déclarations aux utilisateurs finaux.</p>	<p>Les obligations de déclaration d'incident prévues par la LAAPD s'appliquent en cas d'entrave, de perturbation ou d'interruption visant les activités associées aux paiements de détail d'un FSP lorsqu'il y a des répercussions importantes sur un utilisateur final, un autre FSP ou une chambre de compensation. Cette obligation a une portée plus large que les exigences de la LPRPDE en matière de déclaration des atteintes à la vie privée (qui se limitent aux renseignements personnels).</p> <p>La Banque reconnaît que les atteintes à la confidentialité des renseignements personnels ayant des répercussions importantes sur les utilisateurs finaux ou d'autres parties peuvent être visées par les obligations de déclaration prévues à la fois par la LAAPD et la LPRPDE. Pour tenir compte de cela, le point 3.1.4 de la ligne directrice a été modifié pour mieux aligner l'évaluation des « répercussions importantes » en cas d'atteinte à la confidentialité en vertu de la LAAPD sur l'approche relative aux déclarations en vertu de la LPRPDE, en particulier en ce qui concerne le « risque réel de préjudice grave ».</p> <p>Les FSP doivent garder à l'esprit que l'atteinte à la confidentialité ayant des répercussions importantes au sens de la LAAPD peut ne pas se limiter à l'atteinte à la confidentialité des renseignements personnels.</p> <p>Les FSP doivent veiller à respecter ces deux cadres de réglementation. Si un incident doit être déclaré à la fois en vertu de la LAAPD et de la LPRPDE, ils peuvent fournir un seul avis</p>

	Thème des commentaires	Résumé des commentaires	Réponse de la Banque du Canada
			aux utilisateurs finaux, à condition que cet avis réponde aux exigences des deux lois.
2.5	Interactions entre les FSP et la Banque du Canada	Les répondants ont demandé des éclaircissements sur la manière dont les FSP transmettront leurs avis d'incident à la Banque et dont la Banque communiquera avec les FSP par la suite.	Les FSP pourront soumettre à la Banque des avis d'incident initiaux, intermédiaires et définitifs au moyen d'un formulaire dans Connexion FSP. Connexion FSP comportera également un centre de messagerie que la Banque utilisera pour donner suite aux avis présentés par les FSP.

### 3. Ligne directrice sur les avis de changement important ou d'activité nouvelle

	Thème des commentaires	Résumé des commentaires	Réponse de la Banque du Canada
3.1	Définition de « effets importants »	Les répondants ont demandé des éclaircissements sur les changements qui seraient considérés comme ayant des effets importants, et qui seraient donc jugés importants.	La section 2 de la ligne directrice a été révisée pour expliquer qu'un effet important sur les risques opérationnels désigne tout effet qui : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ change les risques opérationnels d'un FSP</li> <li>▪ expose le FSP à une nouvelle catégorie de risque opérationnel</li> </ul> Des exemples supplémentaires de changements ont également été ajoutés à la ligne directrice afin d'aider les FSP à reconnaître les changements importants. On y trouve désormais des exemples de : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ changements qui, selon la Banque, auront des effets importants sur les risques opérationnels d'un FSP ou sur la manière dont celui-ci protège les fonds des utilisateurs finaux</li> <li>▪ changements qui <i>pourraient</i> être importants en fonction de la situation du FSP</li> </ul>
3.2	Portée géographique	Les répondants ont demandé des éclaircissements sur la portée géographique de l'obligation de déclaration des changements importants, notamment sur la question de savoir si les changements effectués à l'étranger devront être signalés à la Banque.	La section 1 de la ligne directrice a été révisée pour préciser que les exigences de déclaration des changements importants et des activités nouvelles ne s'appliqueront qu'aux activités associées aux paiements de détail visées par la LAAPD.
3.3	Exigences en matière d'information	Les répondants ont demandé des éclaircissements sur les renseignements que les FSP	La section 5 de la ligne directrice décrit les évaluations que les FSP devront fournir dans



		<p>devront fournir dans le cadre de leur évaluation des effets du changement important ou de l'activité nouvelle sur leurs risques opérationnels et sur la protection des fonds des utilisateurs finaux.</p>	<p>leurs avis de changement important ou d'activité nouvelle.</p> <p>Un formulaire d'avis sera accessible dans Connexion FSP. Les FSP pourront le remplir avant tout changement important ou toute activité nouvelle. Ils devront y indiquer une brève description, sous forme de paragraphe, des effets probables sur leurs risques opérationnels et sur la protection des fonds des utilisateurs finaux.</p> <p>Les bonnes pratiques de gestion des changements et des risques exigent que les FSP examinent les répercussions que pourrait avoir un changement sur le plan des risques, et qu'ils déterminent si des contrôles supplémentaires ou différents sont nécessaires. La Banque s'attend à ce que tout FSP qui entreprend un changement ou une nouvelle activité ait, au préalable, évalué les implications potentielles de ce changement ou de cette activité pour les risques.</p>
3.4	Interactions entre les FSP et la Banque du Canada	<p>Les répondants ont demandé des éclaircissements sur la manière dont les FSP transmettront leurs avis à la Banque et dont la Banque communiquera avec les FSP par la suite.</p>	<p>La Banque a élaboré un formulaire d'avis de changement important ou d'activité nouvelle que les FSP pourront remplir et soumettre dans Connexion FSP. Si nécessaire, elle utilisera le centre de messagerie de Connexion FSP pour communiquer avec les FSP après la soumission d'un avis.</p> <p>Des renseignements supplémentaires ont également été ajoutés à la section 1 pour expliquer les situations dans lesquelles la Banque communiquera avec un FSP après avoir reçu un avis de changement important ou d'activité nouvelle.</p>