

# Contact

Idées d'affaires pour les clients des Services aux commerçants TD

## Soyez prêts pour la fébrile période des fêtes

**L**e mois de décembre 2005 a été faste pour les détaillants. Selon Statistique Canada, les ventes au détail ont atteint au pays le chiffre record de 31,4 milliards de dollars en décembre 2005, soit une hausse de 7,1 % par rapport à l'année précédente.

Les consommateurs ont continué de dépenser avec entrain au début de 2006, en partie grâce à la popularité croissante des cartes cadeaux, qui ont maintenu l'élan des ventes jusqu'en janvier et février.

Les statistiques ne seront probablement pas aussi éclatantes en 2006, mais selon les Services économiques TD, les détaillants doivent quand même s'attendre à un fort achalandage, compte tenu de l'excellente situation financière des consommateurs canadiens.

### Pouvoir d'achat accru

Les commerçants seraient assurément satisfaits si l'année se terminait de la même manière qu'elle a commencé. En effet, selon les Services économiques TD, les dépenses personnelles ont progressé

### Dans ce numéro

#### 2 / Requinquez vos affaires

- Le point sur les cartes à puce

#### 3 / Gérez votre entreprise

- Demandez aux experts
- Terminaux génériques

#### 4 / Prévention des fraudes

- Période des fêtes

### REQUINQUEZ VOS AFFAIRES



de 4,6 % au premier trimestre et les ventes au détail ont augmenté de 2,4 % (taux désaisonnalisé), la hausse trimestrielle la plus marquée en presque cinq ans. Ces gains sont survenus à un moment où les consommateurs bénéficiaient d'un contexte favorable à la croissance des salaires : pénurie de main-d'œuvre qualifiée et baisse du taux de chômage au niveau le plus bas des 30 dernières années.

Cette conjoncture devrait se maintenir jusqu'à la fin de l'année. La base solide de l'économie canadienne porte les Services économiques TD à croire que le revenu disponible des particuliers augmentera

de 5,1 % en 2006, ce qui laisse entrevoir une période des fêtes lucrative pour les commerçants.

### Croissance modérée en vue

Toutefois, les Services économiques TD pensent que les conditions sont favorables à un ralentissement de la croissance, car le Canada et le reste du monde commencent à subir les effets de l'affaiblissement de l'économie américaine. La croissance du volume des ventes au détail sera plus lente et n'atteindra que 3,0 % en 2006 plutôt que 3,9 %, comme en 2005, à cause de

*Suite à la page 2*

## Soyez prêts pour la fébrile période des fêtes

Suite de la page 1

l'augmentation du coût du crédit et de l'enrichissement plus lent des ménages, qui viendront réduire la consommation.

Par ailleurs, le refroidissement du marché canadien de l'habitation se poursuivra dans la plupart des régions du Canada, sauf bien sûr en Alberta et en Colombie-Britannique où ce marché est en pleine

ébullition. Cette effervescence est de bon augure pour les entreprises locales, car elle devrait stimuler, pendant la période des fêtes, la demande de biens durables comme les appareils électroménagers, les meubles et les appareils électroniques.

Et le dollar canadien? Il devrait terminer l'année aux environs de 85 cents US, ce qui

maintiendra les bas prix relatifs des biens importés par les commerçants qui achètent leurs marchandises au sud de la frontière.

### À votre service

Au moment où votre entreprise se prépare à cette période de pointe, les Services aux commerçants TD intensifient leurs efforts pour vous aider. Voici quelques-unes des mesures que nous mettons de nouveau en œuvre cette année afin de nous assurer que vous recevrez un soutien efficace et ininterrompu en cette période de fébrilité :

- Pour tenir compte de la hausse du volume d'affaires, nous procédons aux ajustements techniques nécessaires pour que notre système de traitement des paiements fonctionne à pleine capacité.
- Pour assurer une surveillance constante et la continuité du service, nous élaborons actuellement des horaires de travail appropriés et nous augmentons nos effectifs.
- Pour régler les incidents aussi rapidement et efficacement que possible, nous rationalisons sans cesse nos méthodes de gestion des problèmes.
- De plus, nous planifions toutes les mises à niveau non essentielles (matériel et réseau) et tous les changements d'applications informatiques de manière à éviter les périodes de pointe (ces tâches devront être exécutées avant la mi-novembre ou après la mi-janvier) afin de pouvoir concentrer toutes nos ressources sur le soutien et les services essentiels pour vous et votre entreprise. ■

## Le point sur les cartes à puce

Comme nous le mentionnions dans notre dernier numéro, les cartes à puce et les terminaux nécessaires à l'utilisation de ces cartes sont actuellement en cours d'introduction dans le secteur de la vente au détail et des services financiers partout au Canada et dans le monde. Cette technologie contribuera à rehausser la sécurité des transactions réglées par des moyens électroniques aux PDV, par carte de débit ou carte de crédit, et elle contribuera à accélérer le service à la caisse et à accroître l'efficacité.



### Le glas des bandes magnétiques n'a pas encore sonné

Selon Visa Canada, 146 millions de cartes à puce Visa\* sont actuellement en circulation dans le monde, ce qui accroît la probabilité que certains de vos clients désirent payer au moyen d'une carte à puce. Soyez assuré que votre solution actuelle de traitement des paiements permet le règlement des transactions par carte à puce.

Pendant encore un certain temps, toutes les cartes à puce auront aussi une bande magnétique. Pour traiter une transaction effectuée au moyen d'une carte à puce ou d'une carte à bande magnétique, il suffit de suivre les indications données sur votre terminal PDV.

### Rassurez vos clients

Les clients qui utilisent une carte à puce sont peut-être au courant de la sécurité accrue que ces cartes offrent et peuvent vous interroger sur l'aspect sécuritaire de votre système de traitement des paiements. Dites-leur que les entreprises canadiennes du secteur des paiements (Visa Canada, MasterCard Canada et l'Association Interac ainsi que les institutions financières et d'autres associations) travaillent actuellement à l'introduction graduelle de la technologie des cartes à puce sur le marché canadien au cours des prochaines années. Pendant la transition, les transactions effectuées par cartes à bande magnétique continueront d'être traitées conformément aux règles de sécurité élaborées par les différentes associations.

Pour plus d'information sur les cartes à puce ou sur nos produits et services, nous vous invitons à visiter le site Web récemment mis à jour et augmenté des Services aux commerçants TD, à l'adresse [www.tdcanadatrust.com/francais/merchant](http://www.tdcanadatrust.com/francais/merchant)

## Observations sur l'économie

Pour plus d'information, d'analyses et de commentaires sur l'économie canadienne et pour d'autres nouvelles de nature économique, nous vous invitons à visiter le site (en anglais seulement) :

[www.td.com/economics](http://www.td.com/economics)

# Demandez aux experts

**V**oici la réponse à quelques questions fréquemment posées au bureau d'aide des Services aux commerçants TD (1-800-363-1163).

## Comment puis-je réinitialiser la date et l'heure sur mon terminal?

Si vous utilisez un accès par ligne commutée, assurez-vous que la ligne est libre (c.-à-d. qu'elle n'est pas déjà utilisée par un autre combiné ou un télécopieur), puis suivez les étapes ci-dessous depuis l'écran du terminal TD (selon le terminal PDV que vous utilisez) :

### Freedom III

1. Touchez l'écran pour afficher le menu principal.
2. Appuyez sur la flèche pointant vers le bas, à droite.
3. Sélectionnez l'icône « Date et heure ».
4. Sélectionnez « Réinit » et le système remettra automatiquement à jour la date et l'heure.

### Freedom IV et V

1. Appuyez sur la touche « F ».
2. Faites défiler jusqu'à « Fonction Admin ».
3. Appuyez sur la touche verte « OK ».
4. Faites défiler jusqu'à « Date/heure réinit ».
5. Appuyez sur la touche verte « OK », pour mettre à jour la date et l'heure.

### Freedom Lite

1. Appuyez sur la touche « OK ».
2. Appuyez sur la touche « F4 ».
3. Appuyez sur la touche « A3 ».
4. Appuyez sur la touche « A1 ».

## Que dois-je faire si mon terminal indique que la « ligne n'est pas disponible »?

Assurez-vous d'abord que le fil de la ligne téléphonique est bien branché dans le terminal et la prise téléphonique. Ensuite, assurez-vous que votre terminal est bien branché en vérifiant si vous entendez la tonalité sur la ligne.

## Pourquoi le papier servant à imprimer les reçus sort-il vierge du terminal?

Sur du papier thermosensible, l'impression

n'est possible que d'un côté. Il se pourrait donc que le papier ait été chargé dans le mauvais sens. Retirez le rouleau de papier et replacez-le de manière que l'autre face du papier soit tournée vers le bas. La face recto du papier (celle de l'impression) est légèrement lustrée et si on la gratte, des marques noires apparaissent sur le papier.

## Pourquoi mon écran est-il vide?

Il est possible que votre terminal soit débranché. Assurez-vous qu'il est branché à une prise de courant fonctionnelle et que le cordon est branché dans la prise murale et la prise du terminal. ■



## Terminaux génériques

**Les terminaux génériques (ou « à étiquette blanche ») sont vendus aux commerçants par des tiers plutôt que par des banques assujetties à la réglementation fédérale. Voici des facteurs à ne pas oublier si vous songez à vous procurer un terminal générique :**

**Fiabilité.** Les commerçants sont habituellement tenus d'acheter ou d'acheter à crédit-bail les terminaux génériques plutôt que de simplement les louer. En tant que propriétaires de l'appareil, ils assument la responsabilité des mises à jour logicielles et des réparations en cas de mauvais fonctionnement. Vous devriez donc vous informer du coût d'un contrat de service et des délais nécessaires pour faire effectuer les réparations, le cas échéant.

**Coûts totaux.** Avant d'acheter un terminal, évitez les mauvaises surprises en vous assurant que vous avez été vraiment informés de tous les coûts et frais.

M. Amardeep Baidman a vécu plusieurs situations étonnantes après l'achat de deux terminaux génériques pour son commerce de nettoyage à sec à Burlington (Ontario) en 2002 avant de devenir client des Services aux commerçants TD en septembre dernier.

Après avoir acheté ces terminaux, M. Baidman a constaté qu'il devait payer des frais de transaction dont il n'avait pas été informé et d'autres frais imprévus. Au départ, il pensait qu'en devenant propriétaire de ses propres terminaux, il épargnerait de l'argent à long terme. Pourtant, c'est plutôt le contraire qui s'est produit. « Je payais davantage que ce que je paye maintenant [avec les Services aux commerçants TD] », affirme-t-il.

**Soutien technique.** Avant de choisir un terminal PDV, tentez d'établir le niveau de soutien technique qui vous sera offert. Les Services aux commerçants TD mettent à votre disposition un bureau d'aide technique accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 par une ligne sans frais. Nous offrons aussi des services de réparation sur place le jour même (si l'appel est reçu avant 16 heures, les jours de semaine et avant 14 heures, les week-ends) dans la plupart des grandes villes canadiennes (sauf à Noël et au Jour de l'An).

Ce service après-vente est l'une des raisons pour lesquelles M. Baidman regrette de ne pas avoir eu recours à nos services plus tôt. « Avec les Services aux commerçants TD, la réponse est immédiate, et mon relevé de compte est clair et exempt de toute confusion et de frais cachés, explique-t-il. J'ai aussi un compte bancaire à TD Canada Trust, ouvert au moment de la fondation de mon entreprise il y a quatre ans et demi, et je suis très satisfait du service. »

# Échec aux fraudeurs de la période des fêtes

**A**vec le chaos qu'elle entraîne, la période des fêtes est aussi très occupée pour les fraudeurs, selon M. Murray Walker, enquêteur principal sur les fraudes, Service de la sécurité, Services aux commerçants TD. Toutefois, en connaissant les formes les plus courantes de fraudes, vous pourrez mieux protéger votre entreprise.

## Retours de marchandises douteux

M. Walker voit souvent des retours de marchandises « fantômes » traités sur les terminaux PDV.

« Certains employés redirigent sous forme de crédits des fonds du compte du commerçant dans leur propre compte bancaire ou sur leur propre carte de crédit, explique M. Walker. La plupart des employeurs constatent la fraude trop tard et perdent ainsi des milliers de dollars. »

Pour prévenir ce genre de fraudes, M. Walker vous suggère d'analyser attentivement les relevés de compte en général et d'accorder une attention toute particulière aux retours de marchandises. Entre autres protections possibles, mentionnons l'obligation d'entrer sur le terminal PDV un mot de passe connu uniquement des cadres pour autoriser les retours de marchandises ou de consigner les coordonnées du client et d'obtenir sa signature sur un formulaire de remboursement (il faut alors procéder à des appels de vérification auprès des clients).

M. Walker recommande aussi de vérifier les références et de procéder à une enquête de sécurité sur tous les nouveaux employés, préposés à l'entretien ménager et autres personnes travaillant dans les locaux de l'entreprise, même les employés saisonniers.



Il arrive aussi que des clients tentent des retours de marchandises frauduleux. « L'an dernier, un homme avait retourné un téléviseur, se souvient M. Walker. Lorsqu'on lui a demandé d'ouvrir la boîte, celle-ci contenait un vieux téléviseur complètement démantibulé qu'il avait tout simplement remballé. »

Il importe d'examiner toutes les marchandises retournées, conseille M. Walker : « Vous devez aussi bien surveiller ce qu'il y a dans la boîte que ce qui n'y est pas. »

## Sécurité relative aux cartes

Pendant les périodes de fort achalandage de décembre, les fraudes par cartes de débit et de crédit peuvent devenir une préoccupation particulière, estime M. Walker. Révisez avec soin les procédures de traitement des transactions par cartes de crédit et les caractéristiques de sécurité des cartes avec vos employés avant la période de pointe des fêtes.

En plus de vérifier les symboles et les marques standard, n'oubliez pas non plus de vérifier sur chaque carte le code d'identification bancaire. Ces quatre

petits chiffres imprimés devraient figurer au-dessus ou en-dessous du numéro de compte et correspondre aux quatre premiers chiffres de ce numéro. « Les faussaires ont beaucoup de difficulté à intégrer cette caractéristique de sécurité sur les cartes contrefaites », affirme-t-il.

Surveillez aussi les comportements inhabituels de certains clients. « Il faut notamment porter une très grande attention à ce que nous appelons les « achats massifs » engendrant un nombre élevé de factures, indique-t-il. Il n'est pas rare, pendant la période des fêtes de constater une augmentation subite des ventes, mais si vous commencez à voir les mêmes personnes dans vos files d'attente aux caisses, cela devrait éveiller vos soupçons, affirme-t-il, surtout si quelqu'un achète plusieurs exemplaires d'un même article coûteux, comme trois ou quatre téléviseurs », conclut M. Walker.

Pour mieux protéger votre entreprise contre les fraudes, visitez le site [www.tdcanadatrust.com/francais/merchant](http://www.tdcanadatrust.com/francais/merchant) ou consultez la brochure *Prévention des fraudes liées aux cartes de crédit et de débit*. ■

## Besoin de papier?

Les entreprises suivantes sont les fournisseurs privilégiés de papier pour les terminaux points de vente des Services aux commerçants TD. Pour vous assurer que vous traitez avec une entreprise fiable, appelez l'un de ces fournisseurs lorsque vous aurez besoin de papier.

- Main-Tech Industries, 1-800-268-5120
- Maxwell Media Products, 1-800-561-6406

Le bulletin *Contact* est publié périodiquement par les Services aux commerçants TD de TD Canada Trust. Tous les efforts ont été faits pour que l'information contenue dans le présent bulletin soit exacte. Cependant, TD Canada Trust n'assume aucune responsabilité quant aux erreurs ou aux omissions que comporterait cette information ou quant aux pertes subies par les titulaires et découlant de ces erreurs ou omissions. TD Canada Trust ne fait aucune recommandation et ne donne aucun conseil en ce qui a trait à la nature, à la pertinence ou à la valeur potentielle d'un produit ou d'un service en particulier.

♻️ Imprimé sur du papier recyclé.

Pour obtenir plus d'information, vous pouvez nous écrire à : Bulletin *Contact*, Service du marketing des Services aux commerçants TD, Royal Trust Tower, 15<sup>th</sup> Floor, Toronto (Ontario) M5K 1A2, nous téléphoner au numéro sans frais 1-800-363-1163 ou consulter le site [www.tdcanadatrust.com/francais/merchant](http://www.tdcanadatrust.com/francais/merchant)

\* Visa International Service Association. Marque utilisée sous licence.

© 2006 La Banque Toronto-Dominion. Tous droits réservés.

**TD Services aux Commerçants**