

# Contact

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

**NOUVELLE PRÉSENTATION.** Voici la version améliorée de *Contact*, au graphisme renouvelé. Notre engagement à vous communiquer de l'information de nature à stimuler la croissance et la prospérité de votre entreprise demeure toutefois inchangé.

## Dans ce numéro

- 2 Captrez les ondes et stimulez vos affaires
- 3 Trois méthodes gagnantes pour maximiser l'efficacité
- 3 Faire des affaires en ligne
- 4 Commerce de détail : le point sur la situation

## Les nouvelles cartes de paiement : un atout pour votre entreprise

par Jeff van Duynhoven, président, Services aux commerçants TD

L'évolution des cartes de paiement se fait actuellement à une vitesse fulgurante. Parmi les plus récentes innovations, notons la mise en service des cartes de crédit et de débit à puce (EMV), l'avènement d'une ère nouvelle grâce au lancement du paiement sans contact de *Visa payWave\** et l'introduction de nouvelles options de débit au Canada.

Pendant la mise en œuvre de ces changements, vous pouvez compter sur les Services aux commerçants TD qui continueront de vous offrir un soutien et des services de pointe et de vous aider à tirer le maximum de ces nouvelles technologies. Par exemple :

### Conversion à la technologie de carte à puce

En matière de prévention des fraudes, la carte à puce est sans doute la nouvelle technologie susceptible d'avoir le plus de retombées immédiates sur les méthodes d'exploitation des commerçants. À terme, elle remplacera d'ailleurs la carte à bande magnétique, même si toutes les cartes continueront pendant un certain temps de porter une bande magnétique.

Depuis des années déjà, les Services aux commerçants TD préparent les commerçants



**Vous pouvez compter sur notre soutien indéfectible pour vous aider à suivre l'évolution des modes de paiement.**

à cette transition grâce à son programme de conversion à la technologie de carte à puce. Nos terminaux de point de vente (PDV) à puce affichent des messages-guides faciles à suivre, accélérant la formation de vos employés. Et nous continuerons d'informer nos clients à mesure que nous remplacerons les terminaux PDV conventionnels par des terminaux PDV à puce.

Pour assurer aux commerçants la technologie la plus récente et les appuyer au cours de la transition, les Services aux commerçants TD demeurent à l'avant-garde du développement de logiciels pour soutenir la technologie des cartes à puce chez les commerçants dotés à la fois de terminaux PDV de comptoir et de solutions de paiement intégrées. Voici comment :

**1. Logiciel pour PC compatible avec la technologie de carte à puce.** Des milliers de commerçants canadiens utilisent le logiciel Retail Management Software (RMS) de Microsoft® qui permet d'utiliser un ordinateur personnel comme terminal PDV (à l'aide d'un clavier NIP). Les Services aux commerçants TD ont créé le premier logiciel canadien pour cartes de débit et de crédit à puce compatible avec le logiciel RMS, ce qui permet au clavier NIP de traiter aussi les paiements par carte à puce.

**2. Terminal PDV intégré, prêt pour les cartes à puce.** Les Services aux commerçants TD ont également lancé, avec Tender Retail, la première solution intégrée de PDV adaptée à la technologie de carte à puce au Canada, qui permet aux commerçants d'acheminer les

*Suite à la page 2*

## Les nouvelles des cartes de paiement

Suite de la page 1

transactions réglées par carte directement de leur terminal PDV aux Services aux commerçants TD. Le logiciel aide par ailleurs les commerçants à répondre aux exigences de la norme EMV, reconnue à l'échelle mondiale en matière de technologie de carte à puce.

Ce sont là quelques exemples du leadership des Services aux commerçants TD, afin de mettre à votre service la technologie, la formation et les services de soutien de pointe pour permettre une transition en douceur vers la technologie de carte à puce.

### Opérations sans contact

La technologie des cartes sans contact constitue la dernière nouveauté au sein

de l'industrie (voir l'article ci-dessous).

Elle accélère et facilite le traitement des opérations. Nous prévoyons que le nombre de cartes de débit et de crédit sans contact augmentera au cours des années à venir, et nous aiderons les commerçants à demeurer à l'avant-garde de cette technologie.

En fait, nous avons été le premier acquéreur au Canada à accepter les opérations par *Visa payWave*. En mai, nous commencerons également à accepter les paiements par *PayPass*<sup>®1</sup> de MasterCard. En tant que premier acquéreur au pays à accepter les opérations sans contact à la fois par cartes EMV et cartes à bande magnétique, nous offrons l'installation, la formation et l'entretien des terminaux nécessaires à ces deux systèmes de paiement sans contact.

### Investissement dans le service

Pour vous informer et vous équiper afin de profiter de la nouvelle technologie, nous avons investi dans des projets de grande envergure, embauché du personnel additionnel et mis des ressources supplémentaires à votre disposition.

Nous voulons simplement nous assurer que le traitement de vos paiements se fait le plus harmonieusement possible afin que vous puissiez vous concentrer sur la gestion et l'expansion de votre entreprise.

L'industrie des paiements évolue au gré de la demande. Vous pouvez compter sur les Services aux commerçants TD pour vous offrir constamment des solutions selon vos besoins et ceux de vos clients. ■

REQUINQUEZ  
VOS AFFAIRES

## Captez les ondes et stimulez vos affaires

**En montrant simplement leur carte à la caisse enregistreuse, vos clients peuvent désormais régler leurs achats en un tournemain grâce à la nouvelle carte *Visa payWave*.**

Il suffit de présenter cette nouvelle carte sans contact, dotée d'une micro-puce et d'une antenne radio, devant un lecteur sans contact sécurisé pour régler rapidement ses achats, en toute sécurité. De plus en plus de cartes sans contact seront introduites au Canada cette année.

Ces cartes offrent aussi les avantages suivants aux commerçants :

- **Rapidité de traitement.** Sans signature ni NIP à entrer, et sans monnaie à rendre, une opération peut être réglée en moins d'une seconde. Ce type de terminal est idéal pour les entreprises à service rapide et à fort achalandage où la rapidité du débit est primordiale, comme les cafés-restaurants, les cinémas ou les kiosques à journaux.
- **Facilité de configuration.** Il suffit de brancher le lecteur dans votre terminal PDV à puce des Services aux commerçants TD, et vous êtes prêt à accepter votre premier paiement.
- **Convivialité.** Les titulaires de carte suivent tout simplement les messages-guides sur le lecteur et celui-ci fait entendre un bip lorsque l'opération est autorisée. Aucun reçu n'est nécessaire sauf si le titulaire de la carte en demande un.
- **Gain de temps et d'économies.** En servant vos clients plus rapidement, vous réduirez les délais et les files d'attente. Comme vous aurez moins d'argent comptant à manipuler, vous réduirez

les risques d'erreur et les coûts liés à la gestion des espèces. Par ailleurs, l'émission d'un moins grand nombre de reçus réduira vos coûts en papier.

- **Sécurité du traitement.** La carte ne quitte jamais les mains du client. Le processus d'authentification dynamique des données (DDA) garantit que seule une carte *Visa* valide possédant la fonction *Visa payWave* peut être acceptée.
- **Augmentation des ventes.** Comme le règlement des opérations est rapide et commode, les clients vivent une expérience plus agréable, ce qui pourrait les inciter à effectuer des achats additionnels.

Pour en savoir plus, visitez notre site, à l'adresse [www.tdcanadatrust.com/francais/merchant](http://www.tdcanadatrust.com/francais/merchant) ou [www.visa.ca/fr/personal/visapay-wave](http://www.visa.ca/fr/personal/visapay-wave)



**Les cartes sans contact : idéales pour les cafés-restaurants, les kiosques à journaux et les autres entreprises à fort achalandage où la rapidité est déterminante.**

## Gestion de votre entreprise

# Trois méthodes gagnantes pour maximiser l'efficacité

Dans la conjoncture économique actuelle, chaque dollar compte. Il importe plus que jamais de peaufiner vos méthodes et d'accroître votre efficacité. Voici trois suggestions pratiques et outils commerciaux pour vous aider à épargner temps et argent.

### 1. Améliorez votre connexion.

Offerte en exclusivité aux clients des Services aux commerçants TD, la connexion Internet PDV Express<sup>1</sup> TD peut vous aider à réduire vos coûts et à améliorer le service à la clientèle. Avantages de cette connexion sur ligne d'abonné numérique (DSL) de Bell Canada :

- **Efficacité accrue.** Utilisez un moins grand nombre de lignes pour traiter les opérations réglées par cartes de crédit et de débit et répondre à vos autres besoins commerciaux de communication.
- **Économies.** Épargnez jusqu'à 41 % par rapport aux tarifs normaux de Bell Canada grâce à notre crédit de fidélité. Remplacez vos lignes actuelles et votre connexion Internet commerciale courante par le service PDV Express TD et épargnez encore plus.
- **Gain de temps.** Traitez les paiements de vos clients par carte quatre fois plus vite qu'avec une connexion sur ligne à accès commuté.

### 2. Diminuez les risques de débits compensatoires.

Les débits compensatoires (contrepassation des opérations contestées) peuvent entraîner des coûts importants en temps et en argent. Pour en réduire le nombre, il est souvent rentable de passer en revue avec vos employés les procédures de traitement suivantes :

- **Traitement électronique des cartes.** Les opérations entrées au moyen d'un clavier prennent plus de temps, comportent un potentiel d'erreur plus élevé et augmentent les risques de débits compensatoires. Faites glisser la carte dans le terminal chaque fois que c'est possible.
- **Fermeture quotidienne des lots.** Le montant des ventes réglées au moyen de votre terminal PDV n'est pas crédité à votre compte

de commerçant tant que vous n'avez pas fermé le lot d'opérations. En le faisant en fin de journée, vous recevrez votre crédit dès le jour ouvrable suivant. Mais si vous attendez deux jours, vous perdez le droit de contester les débits compensatoires pour ce lot.

**3. Utilisez Rapports en ligne.** Ce pratique outil Web de gestion et d'extraction des données vous aidera à gérer plus efficacement vos rapports d'opérations. Au lieu d'attendre votre relevé par la poste, accédez chaque jour au détail d'opérations réglées par cartes dès qu'elles ont été traitées.

Ces données sont à votre portée en tout temps. Vérifiez les opérations et effectuez un rapprochement avec vos registres comptables quand vous le voulez.

Recherchez également de l'information et faites afficher en ligne les débits compensatoires, afin de réagir plus rapidement aux ventes contestées et ainsi éviter des pertes éventuelles.

Recevez aussi des rapports d'opérations détaillés personnalisés, consultez l'historique de vos paiements des 12 mois précédents et, de plus, gérez votre entreprise avec un maximum d'efficacité.

Appelez-nous dès aujourd'hui, au 1-800-363-1163, pour profiter des avantages des Rapports en ligne et du service PDV Express TD. Pour en savoir plus et pour une visite guidée des Rapports en ligne sur le Web, visitez notre site, à l'adresse [www.tdcanadatrust.com/francais/merchant](http://www.tdcanadatrust.com/francais/merchant) ■

## PLANIFICATION

## Faire des affaires en ligne

**Selon Statistique Canada, plus de Canadiens ont acheté en 2008 des produits et services en ligne que jamais auparavant; le total des ventes électroniques a augmenté de 61 % par rapport à 2005<sup>2</sup>.**

Notre service Magasins en ligne peut vous aider à profiter de la vague. Ajoutez une capacité d'achat en ligne à votre site Web, ou créez une vitrine virtuelle, et rejoignez ainsi plus de clients potentiels et élargissez vos possibilités de vente.

**Solutions de paiement Web.** Magasins en ligne vous offre un système complet de gestion et de traitement des paiements. Voici quelques exemples :

- Gestion des commandes et service sécurisé en temps réel de traitement et d'autorisation des paiements par cartes de crédit
- Traitement d'opérations récurrentes (frais d'abonnement ou autres frais hebdomadaires, mensuels...) automatiquement à des dates prédéterminées
- Traitement d'un nombre illimité d'opérations en un seul lot
- Dépôt des recettes quotidiennes dans votre compte TD Canada Trust

- Accès à des relevés détaillés des mouvements de compte

**Suivi des opérations.** Magasins en ligne offre des services administratifs complets et des rapports de ventes.

- Recherche d'opérations précises et choix entre un historique quotidien ou mensuel des opérations
- Examen de vos revenus totaux, du montant des commandes et du nombre total de clients qui ont effectué des achats sur votre site
- Service d'assistance téléphonique en tout temps pour vous et vos clients

### Création de votre vitrine virtuelle.

Pour créer une vitrine virtuelle, visitez le site d'essai de Magasins en ligne et testez les sept modèles offerts. Amorcez le processus dès maintenant à [www.onlinemart.ca/FR](http://www.onlinemart.ca/FR). Cliquez sur « Créez votre magasin d'essai/ Appliquez Maintenant » pour commencer.

Pour en savoir plus sur la manière dont Magasins en ligne peut vous aider à étendre votre rayon d'action, visitez [www.onlinemart.ca/FR](http://www.onlinemart.ca/FR) ou composez le 1-800-363-1163.

## Perspectives économiques

# Commerce de détail : le point sur la situation

par Craig Alexander, vice-président et économiste en chef adjoint, Groupe Financier Banque TD<sup>3</sup>

L'année s'annonce difficile pour les détaillants. En fait, ceux-ci avaient déjà compris cet aperçu pragmatique et réaliste de la situation lorsque les scénarios de récession ont commencé à se concrétiser au Canada l'automne dernier.

Les statistiques récentes n'ont fait que confirmer ces craintes, l'économie ayant perdu encore de la vigueur dans les derniers mois de 2008 et les pertes d'emplois s'étant accélérées au début de 2009. Comme Perrin Beatty, président et chef de la direction de la Chambre canadienne de commerce, l'a déclaré dans un discours récent : « Même si notre économie demeure plus saine que celle de bon nombre de nos partenaires commerciaux, nous n'échapperons pas au ralentissement économique mondial. »

Cette faiblesse de l'économie et ses conséquences sur la confiance des consommateurs expliquent le recul des dépenses de consommation prévues en 2009. Les Services économiques TD prévoient que les ventes au détail chuteront de 3,0 % cette année, après avoir affiché une croissance de 3,2 % en 2008.

Contrairement à la situation qui prévalait au début de cette décennie, alors que le rendement de l'économie variait énormément d'une région à l'autre du pays, le choc économique actuel sera ressenti d'un océan à l'autre. L'économie se contractera cette année dans toutes les provinces, sauf en Saskatchewan où le taux de croissance économique chutera néanmoins de 2,7 points de pourcentage pour n'atteindre qu'un rachitique 0,4 %.



**Les Services économiques TD prévoient une chute des ventes au détail de 3 % en 2009 et une reprise en 2010.**

Le taux de chômage augmentera aussi partout au pays. Compte tenu de la mollesse des prix, tout indique que nous nous dirigeons vers une contraction de la valeur des ventes au détail dans toutes les provinces. Les reculs les plus marqués surviendront en Alberta, en Colombie-Britannique et en Ontario, tandis que le Manitoba, la Saskatchewan et le Québec ainsi que la région de l'Atlantique devraient offrir un rendement supérieur.

Même si la situation est actuellement loin d'être rose, il importe de souligner que le mouvement finira par s'inverser. Nous avons vécu des récessions au début des années 1970, au début des années 1980 et au début des années 1990. Elles ont toutes été douloureuses, mais elles ont toujours été suivies d'une reprise.

Partout dans le monde, les banques centrales et les autorités ont mis en place les mesures nécessaires à une reprise, en diminuant les taux d'intérêt à des niveaux

record et en mettant en place d'importants programmes de relance économique. Avec le temps, les forces négatives s'essouffleront, ce qui constituera le prélude à la reprise.

En 2010, les Services économiques TD prévoient que l'économie mondiale et l'économie canadienne amorceront le processus de guérison, ce qui préparera le terrain à une reprise des ventes au détail sur le marché intérieur. ■

### Besoin de papier ?

Les entreprises suivantes sont les fournisseurs de papier privilégiés pour les terminaux de point de vente des Services aux commerçants TD. Nous recommandons aux commerçants qui ont besoin de papier d'appeler l'une de ces entreprises pour être sûrs de faire affaire avec un détaillant de bonne réputation.

- Main-Tech Industries, 1-800-268-5120
- Maxwell Media Products, 1-800-561-6406
- Papier Parfait Inc., 1-877-745-5163

## Des solutions de paiement sur lesquelles vous pouvez compter

Le bulletin *Contact* est publié périodiquement par les Services aux commerçants TD. Tous les efforts ont été déployés pour que l'information contenue dans le présent bulletin soit exacte. Cependant, les Services aux commerçants TD n'assument aucune responsabilité quant aux erreurs ou aux omissions que contiendrait cette information ou quant aux pertes découlant de ces erreurs ou omissions.

Pour obtenir plus d'information, vous pouvez nous écrire à Bulletin *Contact*, Service du marketing des Services aux commerçants TD, 100, Wellington St. W., 29th Floor, Canadian Pacific Tower, Toronto (Ontario) M5K 1A2; ou composer sans frais le 1-800-363-1163; ou consulter le site [www.tdcanadatrust.com/francais/merchant](http://www.tdcanadatrust.com/francais/merchant)

1 Ce service n'est pas offert dans toutes les régions. Adressez-vous à un représentant des Services aux commerçants TD pour déterminer si le service PDV Express TD est offert dans votre région.

2 Statistique Canada, *Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet 2007*.

3 Le Groupe Financier Banque TD désigne La Banque Toronto-Dominion et ses sociétés affiliées qui offrent des produits et des services relatifs aux dépôts, aux placements, aux prêts, aux valeurs mobilières, aux assurances, aux fiducies et autres.

© Microsoft est une marque de commerce déposée de Microsoft Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays.

® Marque déposée de MasterCard International Incorporated.

© 2009 La Banque Toronto-Dominion. Tous droits réservés



Sources Mixtes  
Cert no. SW-COC-001700  
© 1996 FSC

**TD Services aux Commerçants**

Imprimé sur du papier recyclé