



Le coût de la fraude pour les PME

Gestion des risques et des défis

Septembre 2024

FCEI
FÉDÉRATION CANADIENNE
DE L'ENTREPRISE INDÉPENDANTE.



Introduction

Dans le monde des affaires d'aujourd'hui, les petites et moyennes entreprises (PME) du Canada sont de plus en plus préoccupées par la menace de fraude. Celle-ci peut non seulement perturber les activités quotidiennes et la stabilité d'une entreprise, mais elle peut aussi avoir des répercussions économiques plus vastes pour le pays.

Il y a fraude contre une entreprise lorsqu'une personne ou un groupe de personnes la manipule ou la dupe, souvent au moyen d'une escroquerie, un stratagème trompeur visant à voler de l'argent, des biens, des services ou des données importantes comme des renseignements personnels ou bancaires. L'hameçonnage par courriel, les logiciels espions, les fausses publicités, les offres frauduleuses de fournitures de bureau et les paiements frauduleux en sont des exemples courants. Il est important de noter que le vol direct, qui n'implique aucune duperie, n'est pas considéré comme de la fraude.

Les résultats de notre sondage *Votre Voix* d'août révèlent qu'au cours des 12 derniers mois, la moitié des propriétaires de PME ont été victimes d'une tentative ou d'un cas véritable de fraude/d'escroquerie. Bien que l'hameçonnage par courriel et les arnaques par téléphone et par texto soient courants, les entreprises sont particulièrement vulnérables aux formes plus dommageables de fraude, comme les paiements frauduleux et la rétrofacturation. Les coûts directs (argent perdu, frais juridiques, remplacement d'équipement, etc.) engagés par les PME à cause des fraudes/escroqueries subies au cours des 12 derniers mois s'élèvent en moyenne à 7 800 \$. En plus des coûts financiers, la fraude fait perdre du temps, réduit la productivité et mine le moral du personnel à cause du stress qu'elle occasionne. À ces préoccupations s'ajoute l'utilisation accrue de l'intelligence artificielle, qui pourrait rendre les fraudes plus sophistiquées et plus difficiles à détecter, ce que craignent de nombreux propriétaires d'entreprise.

Le présent rapport porte sur les défis auxquels sont confrontées les PME en raison de la fraude, énumère les mesures de prévention adoptées et formule des recommandations stratégiques pour accroître leur résilience face aux nouvelles menaces.

Faits saillants

Expérience des PME avec la fraude

- Au cours des 12 derniers mois, la moitié (50 %) des propriétaires de PME ont été victimes d'une tentative ou d'un cas véritable de fraude/d'escroquerie.
 - Les secteurs les plus touchés par les tentatives de fraude sont les transports (60 %), la finance, l'assurance, les services immobiliers et la location à bail (59 %) ainsi que les arts, les loisirs et l'information (57 %).
 - La probabilité d'être victime d'une tentative de fraude augmente proportionnellement à la taille de l'entreprise.
- 4 entrepreneurs sur 5 sont plus préoccupés que jamais par la fraude.
- 9 entrepreneurs sur 10 craignent que l'intelligence artificielle rende les fraudes plus sophistiquées.
- Malgré ces préoccupations, 68 % des propriétaires de PME font confiance à leurs moyens de défense.

Types de fraudes touchant couramment les PME

- Même si les arnaques par courriel et tentatives d'hameçonnage (85 %), les arnaques par texto (77 %) et les arnaques par téléphone (76 %) sont les stratagèmes les plus utilisés, les PME sont plus susceptibles d'être victimes de paiements frauduleux (18 %) et de rétrofacturation (17 %).
- L'hébergement et la restauration, le commerce de détail, les transports, les services personnels ainsi que les arts, les loisirs et l'information sont les secteurs les plus touchés par la rétrofacturation et les paiements frauduleux.

Impact de la fraude et de l'escroquerie sur les PME

- Au total, 36 % des entreprises ayant été victimes de fraude dans la dernière année ont subi des pertes dont le coût financier moyen s'élève à 7 800 \$.
- En plus des coûts financiers, les fraudes ont des répercussions importantes sur les entreprises. Entre autres, elles leur ont fait perdre du temps à gérer la situation (76 %), elles ont nui au bien-être émotionnel des propriétaires (51 %) et ont miné le moral du personnel (23 %).

Mesures de prévention adoptées par les PME

- Pour se protéger contre la fraude, les propriétaires d'entreprise misent sur un processus de vérification des paiements renforcé (50 %), un investissement accru dans les mesures de cybersécurité (36 %) et des séances de formation aux employés plus fréquentes (32 %).

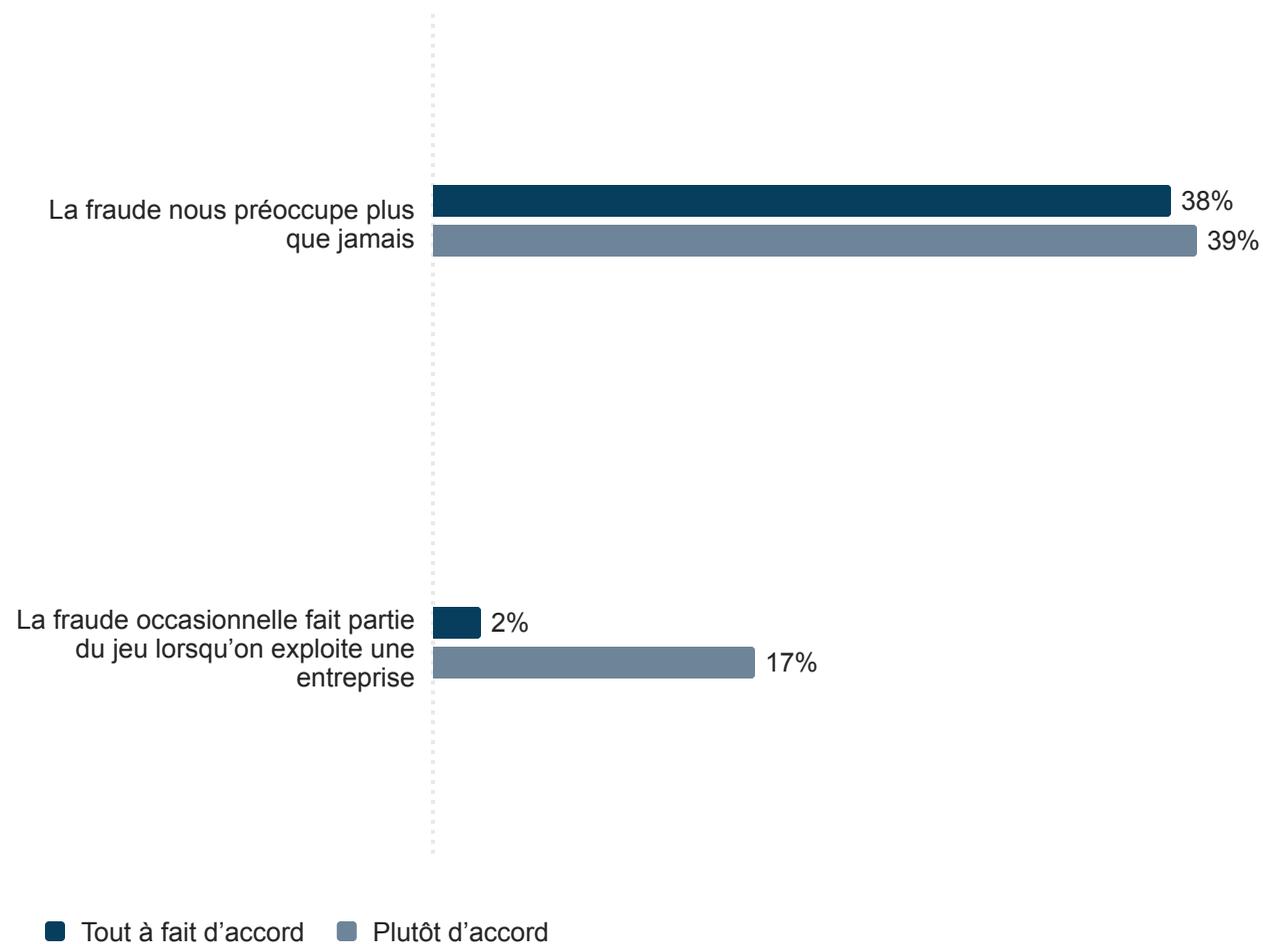
Expérience des PME avec la fraude

« C'est vraiment dévastateur de traverser une situation comme celle-ci. Avec une petite entreprise comme la mienne, une seule arnaque peut faire la différence entre avoir une enseigne "ouvert" ou une enseigne "à vendre". »

Commerce de détail, Ontario

”

La fraude est un enjeu important pour les PME : près de 4 propriétaires sur 5 sont plus préoccupés que jamais par la fraude, et 1 sur 5 estime qu'elle fait partie du jeu lorsqu'on exploite une entreprise.



Source: FCEI, sondage *Votre Voix*, mené en août 2024, n = 1 945.

Question: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant la fraude? (Sélectionner une réponse par ligne)

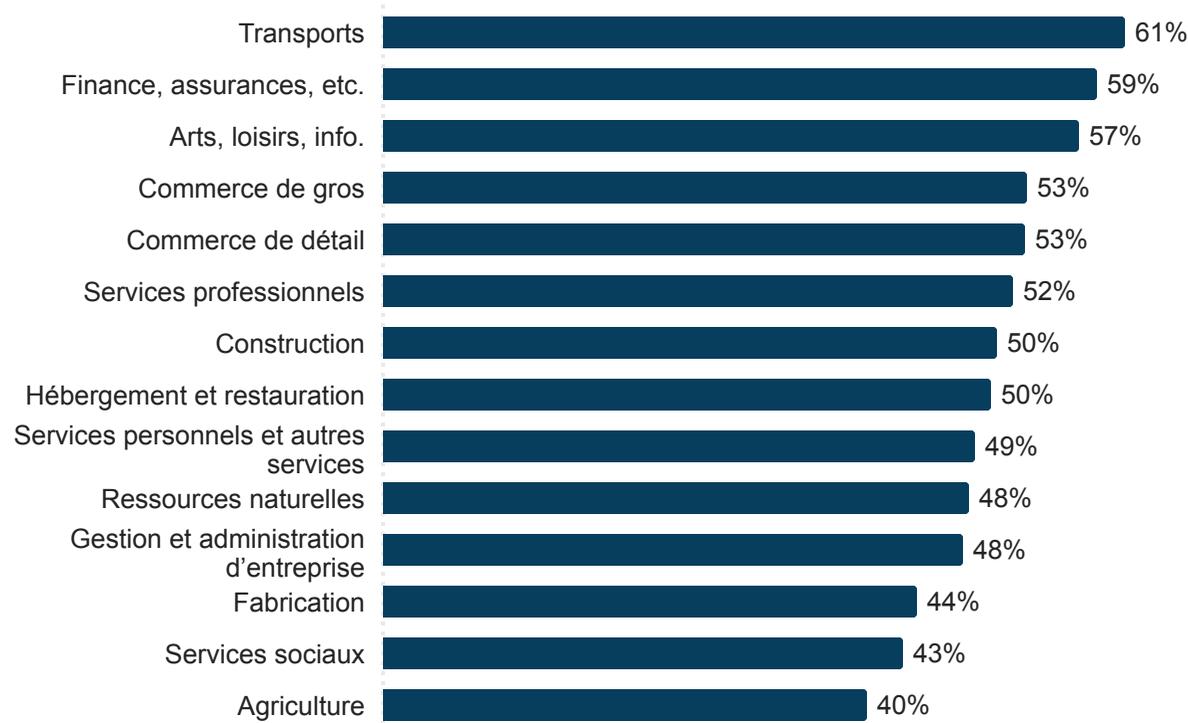
Dans l'environnement d'affaires de plus en plus complexe d'aujourd'hui, les propriétaires de PME se sentent plus menacés par la fraude, qui pose un risque important pour leurs activités et leur stabilité. Les PME, qui composent déjà avec très peu de marges bénéficiaires, ne peuvent pas se permettre de perdre de l'argent à cause de la fraude.

Le fait que **4 propriétaires de PME sur 5 (77 %)** soient plus préoccupés que jamais par la fraude et que **1 propriétaire sur 5 (19 %)** estime qu'elle fait partie du jeu lorsqu'on exploite une entreprise en dit long sur l'ampleur de cet enjeu pour les PME.

La fraude touche la moitié des PME et affecte un large éventail de secteurs.

1 PME sur 2 a été victime de fraude dans la dernière année

Expérience des PME avec la fraude, par secteur



Source: FCEI, sondage *Votre Voix*, mené en août 2024, n = 1 990.

Question: Au cours des 12 derniers mois, votre entreprise a-t-elle été victime d'une tentative ou d'un cas véritable de fraude/d'escroquerie? (Sélectionner une seule réponse)

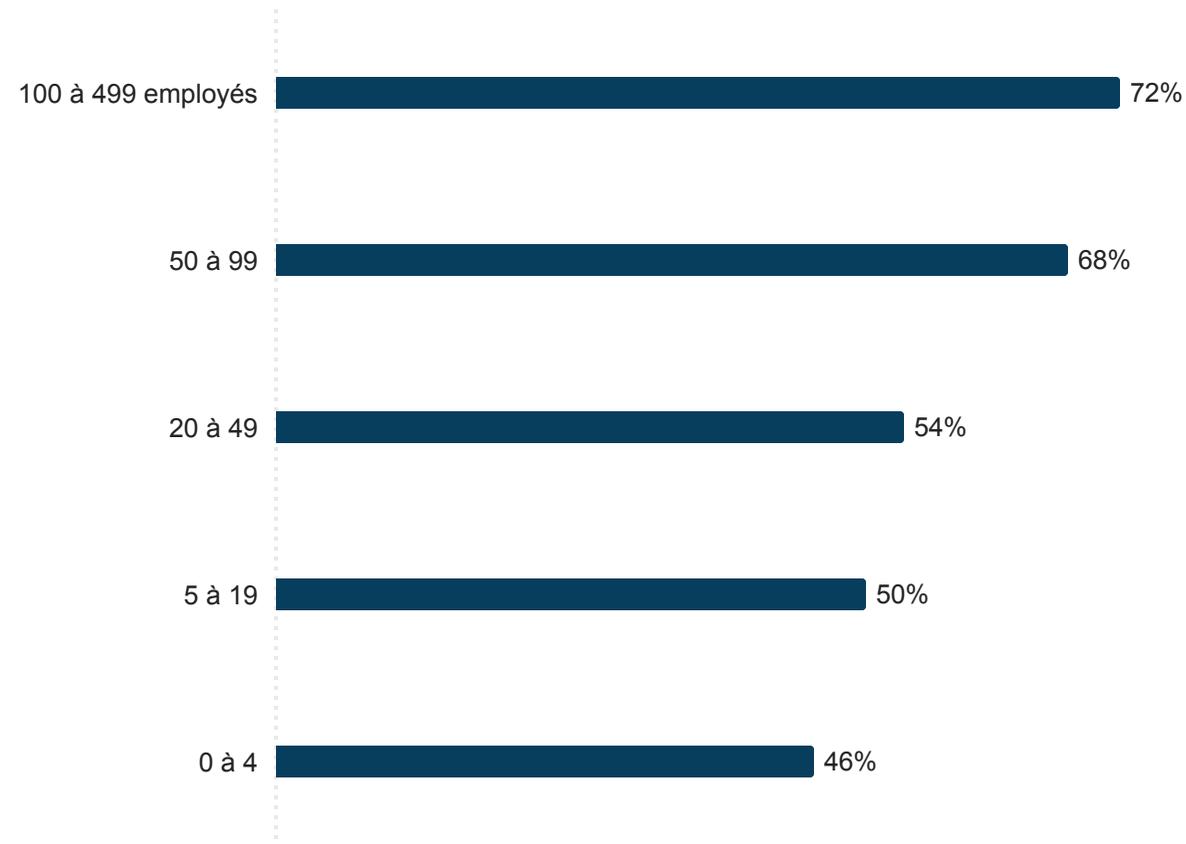
Au cours des 12 derniers mois, **la moitié (50 %) des propriétaires de PME** ont été victimes d'une tentative ou d'un cas véritable de fraude/d'escroquerie.

Si la fraude affecte un large éventail de secteurs, le niveau de risque varie d'un secteur à l'autre. Les transports (61 %), la finance, l'assurance, les services immobiliers et la location à bail (59 %), les arts, les loisirs et l'information (57 %), le commerce de gros (53 %) et le commerce de détail (53 %) enregistrent les plus fortes incidences de fraude. Ces secteurs y sont particulièrement vulnérables à cause de la nature de leurs activités. En effet, leurs volumes élevés de transactions et de renseignements sensibles en font des cibles de choix pour les fraudeurs.

Bien que certains secteurs soient moins souvent ciblés ou aient des caractéristiques opérationnelles qui réduisent la prévalence de la fraude, l'impact est assez important pour qu'on s'y attarde.

Les **grandes entreprises** sont plus susceptibles d'être victimes de fraude, mais les petites entreprises sont aussi fortement touchées.

Expérience des PME avec la fraude , par taille d'entreprise



Source: FCEI, sondage *Votre Voix*, mené en août 2024, n = 1 990.

Question: Au cours des 12 derniers mois, votre entreprise a-t-elle été victime d'une tentative ou d'un cas véritable de fraude/d'escroquerie? (Sélectionner une seule réponse)

Toutes les entreprises sont vulnérables à la fraude, mais il faut savoir que le risque s'accroît proportionnellement à la taille de l'entreprise. Par exemple, 72 % des grandes entreprises (100 à 499 employés) ont déjà été victimes de fraude comparativement à 46 % des plus petites entreprises (y compris celles comptant moins que 5 employés).

Les grandes entreprises sont peut-être des cibles plus intéressantes à cause de leur ampleur, de leurs ressources et de leurs empreintes numériques potentiellement plus importantes. Les petites entreprises sont moins souvent ciblées, mais elles demeurent exposées à des risques considérables, ce qui démontre qu'il est indispensable de mettre en place des mesures de prévention de la fraude, quelle que soit la taille de l'entreprise.

Types de fraudes touchant couramment les PME

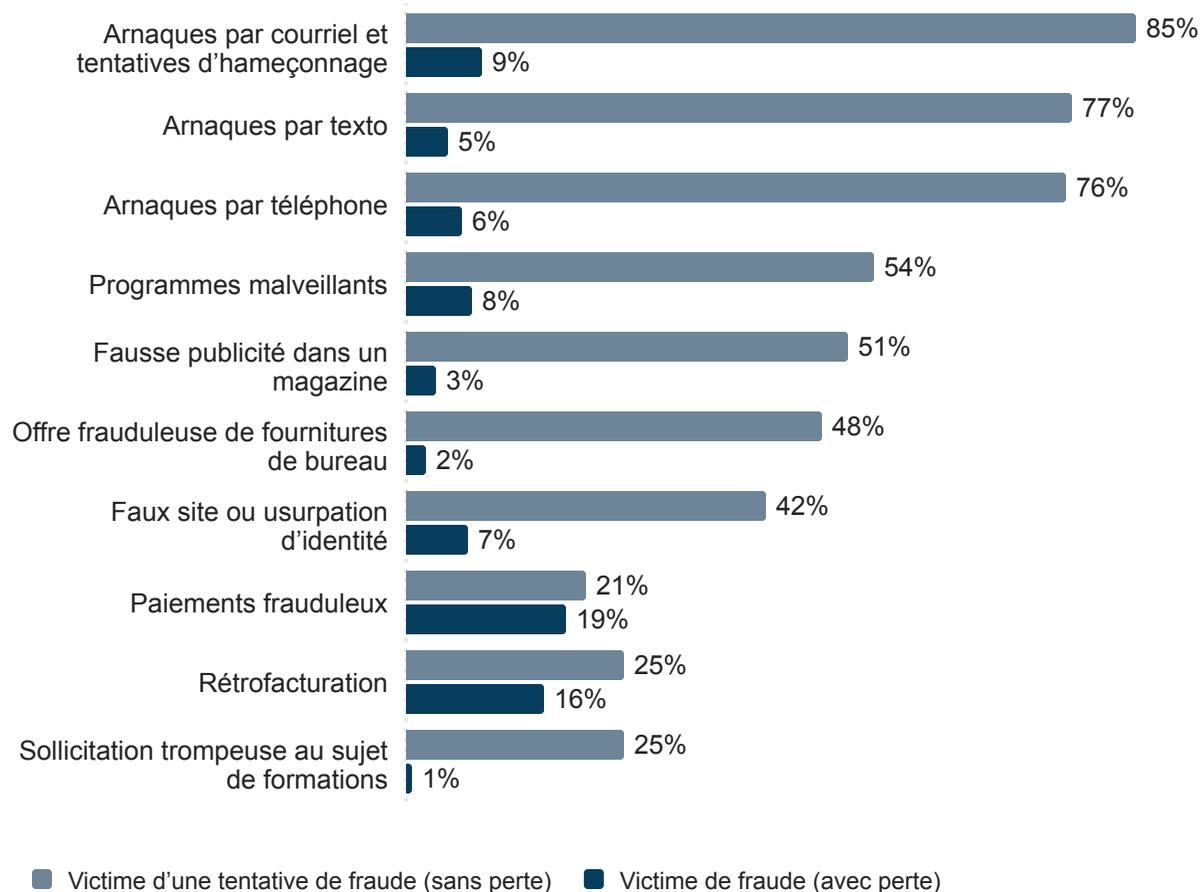
« Pour moi, ce qui est le plus problématique, ce sont les appels constants au sujet de paiements refusés par une banque ou Amazon. J'en reçois énormément – parfois plusieurs par jour. C'est inacceptable que ce type de fraude se produise ainsi quotidiennement. »

Commerce de détail, Alberta

”

Les arnaques par courriel, par texto et par téléphone sont des **stratagèmes courants**, mais les paiements frauduleux et la rétrofacturation entraînent généralement des pertes financières plus importantes

Types de fraudes touchant les PME*



Source: FCEI, sondage *Votre Voix*, mené en août 2024, n = 982.

Question: Votre entreprise a-t-elle été touchée par les fraudes/escroqueries suivantes? Veuillez sélectionner l'option qui décrit le mieux votre expérience avec chacun des types.

*Remarque : Englobe les réponses des PME ayant été victimes d'une tentative ou d'un cas véritable de fraude/d'escroquerie au cours des 12 derniers mois.

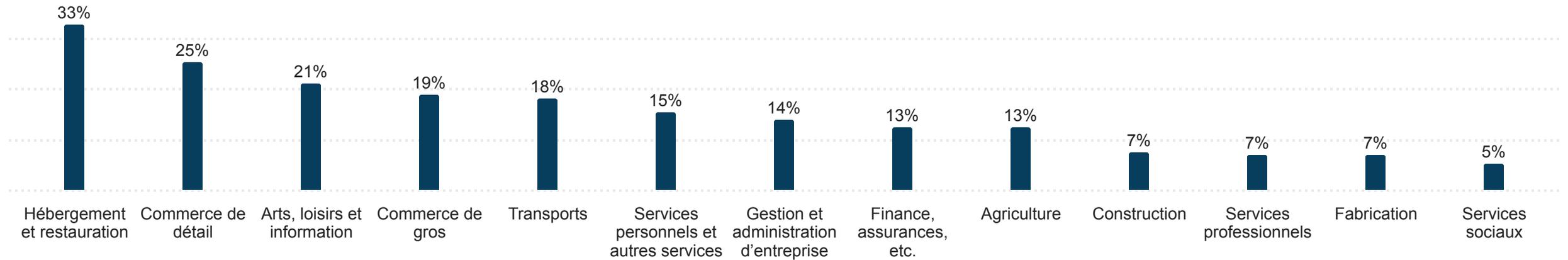
Une entreprise peut être touchée par la fraude de deux façons : elle peut être victime d'une fraude réussie entraînant une perte d'argent, de biens/services ou de renseignements importants, ou être la cible d'une tentative de fraude n'entraînant pas de perte.

Les types de fraudes les plus courantes sont les arnaques par courriel et tentatives d'hameçonnage (85 %), les arnaques par texto (77 %) et les arnaques par téléphone (76 %). Toutefois, elles réussissent moins souvent, ce qui indique que les entreprises sont bien outillées pour repérer et éviter les fraudes.

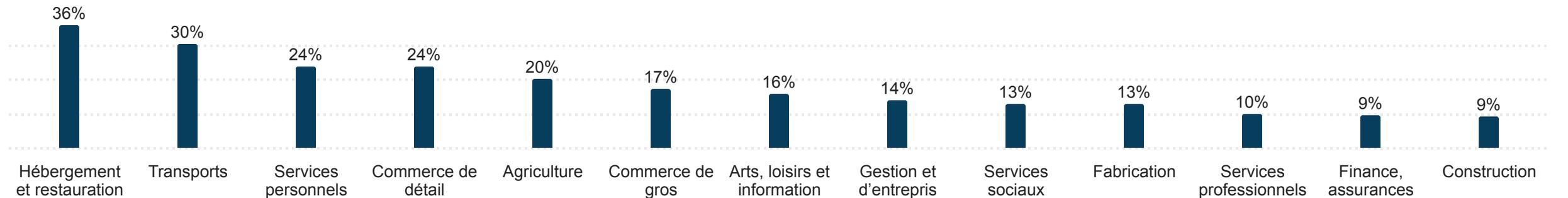
À l'inverse, les paiements frauduleux et la rétrofacturation sont moins courants, mais plus susceptibles d'entraîner des pertes commerciales. Les paiements frauduleux peuvent impliquer l'utilisation de données de cartes de crédit volées ou la manipulation de terminaux de point de vente pour effectuer des transactions non autorisées. Quant à la rétrofacturation frauduleuse, elle se produit lorsque des clients contestent à tort des transactions légitimes.

Le **secteur de l'hébergement et de la restauration est le plus touché** par la rétrofacturation (33 %) et les paiements frauduleux (36 %), probablement à cause du volume élevé de transactions et de l'utilisation fréquente des paiements par carte de débit/crédit, qui augmentent le risque de litiges et de fraude.

Victime de rétrofacturation (litige frauduleux d'un client entraînant l'annulation d'une transaction)*



Victime de paiements frauduleux (p. ex., utilisation de cartes de crédit, de cartes de débit ou de chèques volés, ou de faux billets pour vous payer)*



Source: FCEI, sondage *Votre Voix*, mené en août 2024, n = 939.

Question: Votre entreprise a-t-elle été touchée par les fraudes/escroqueries suivantes? Veuillez sélectionner l'option qui décrit le mieux votre expérience avec chacun des types.

* Remarque : Englobe les réponses des PME ayant été victimes d'une tentative ou d'un cas véritable de fraude/d'escroquerie au cours des 12 derniers mois.

Impact de la fraude et de l'escroquerie sur les PME

« Le coût de la fraude... Former les employés, souscrire une assurance cyberrisques, se conformer aux exigences pour être assurable ainsi que le stress de la conscience permanente... tout cela a un coût. »

Commerce de gros, Ontario

”

36 %

des entreprises ayant été victimes de fraude dans la dernière année ont subi des pertes dont le coût financier moyen s'élève à

7 800 \$

Au cours de la dernière année, 36 % des entreprises ayant été victimes de fraude ont subi des pertes; le coût financier moyen s'élève à 7 800 \$^{[1][2]}. Cette estimation comprend les pertes directes, mais aussi les dépenses générales entraînées par la fraude, comme la valeur des biens/services, les frais juridiques et le remplacement d'ordinateurs. Il faut toutefois noter qu'il s'agit d'une estimation prudente, puisqu'elle ne tient pas compte de la perte de productivité, de ventes ou d'autres occasions d'affaires, qui pourraient faire augmenter le véritable coût de la fraude.

Environ les trois quarts des victimes ont signalé des coûts inférieurs à la moyenne. Cela peut être dû au fait que les fraudeurs visent de plus petits montants, qui risquent moins d'être détectés et les exposent à des pénalités plus clémentes au Canada. En effet, si la valeur de l'objet de l'infraction ne dépasse pas 5 000 \$, la personne reconnue coupable est passible d'un emprisonnement maximal de 2 ans; au-delà de 5 000 \$, elle s'expose à un emprisonnement maximal de 14 ans.^[3]

[1] Source : FCEI, sondage *Votre Voix*, mené en août 2024, résultats préliminaires.

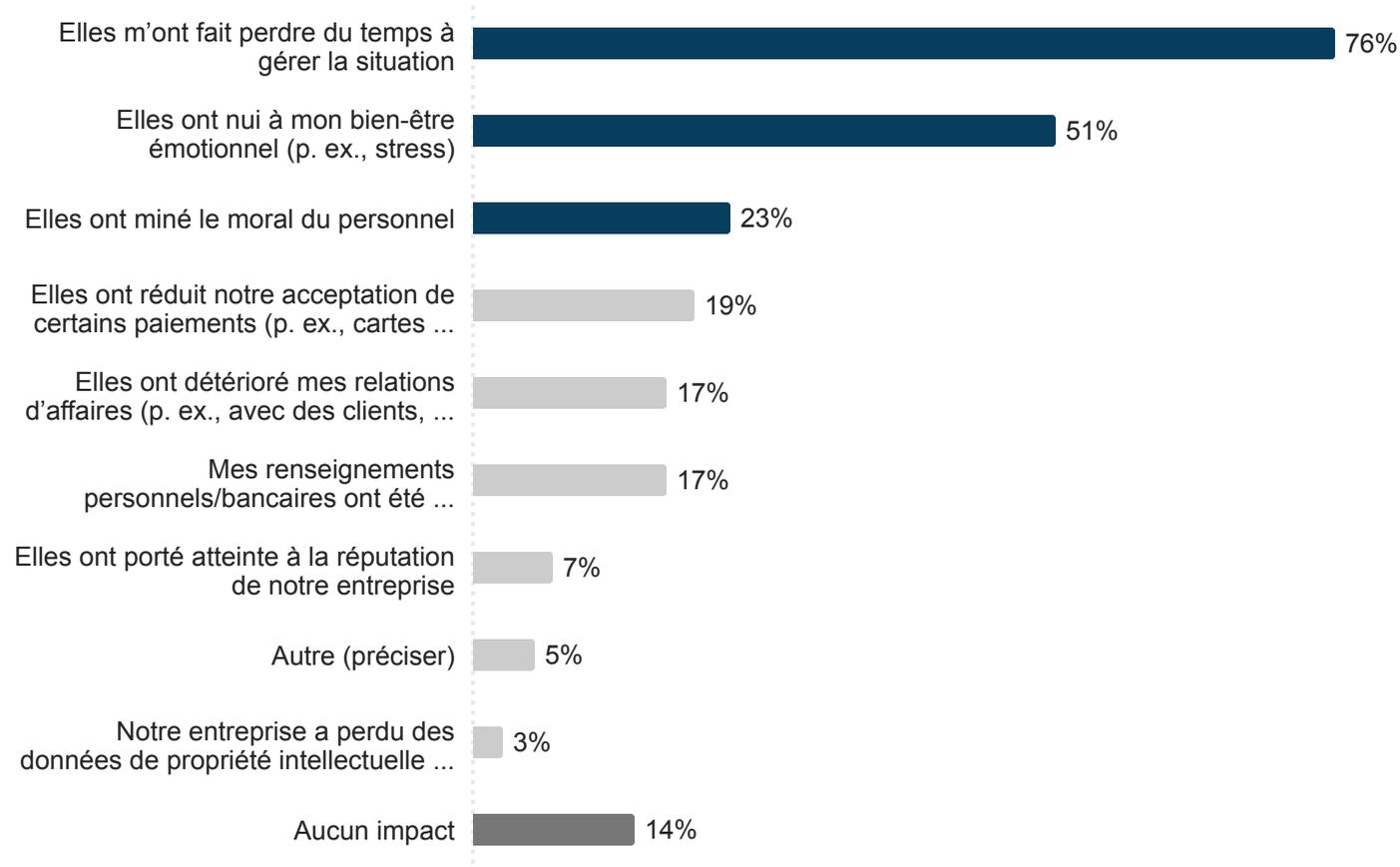
Question : À quel montant s'élèvent approximativement les coûts que vous avez engagés à cause des fraudes/escroqueries subies au cours des 12 derniers mois (incluant l'argent perdu, la valeur des biens/services perdus, les frais juridiques, le remplacement d'ordinateurs, etc.)? (Indiquer le montant; entrer 0 \$ si vous n'avez subi aucune perte financière)

[2] Englobe les réponses des PME ayant été victimes d'une tentative ou d'un cas véritable de fraude/d'escroquerie au cours des 12 derniers mois.

[3] Gouvernement du Canada. *Code criminel (L.R.C. (1985), ch. C-46)*, art. 380, [sur Internet], consulté le 29 août 2024. <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-46/page-82.html?txthl=engud>

Coûts cachés de la fraude : l'impact ne se limite pas aux pertes financières

Impacts non financiers de la fraude sur les PME*



Source: FCEI, sondage *Votre Voix*, mené en août 2024, n = 979.

Question: Mis à part les coûts financiers, quels ont été les impacts des fraudes/escroqueries sur vous ou votre entreprise? (Sélectionner toutes les réponses pertinentes)

* Remarque : Englobe les réponses des PME ayant été victimes de fraude/d'escroquerie au cours des 12 derniers mois.

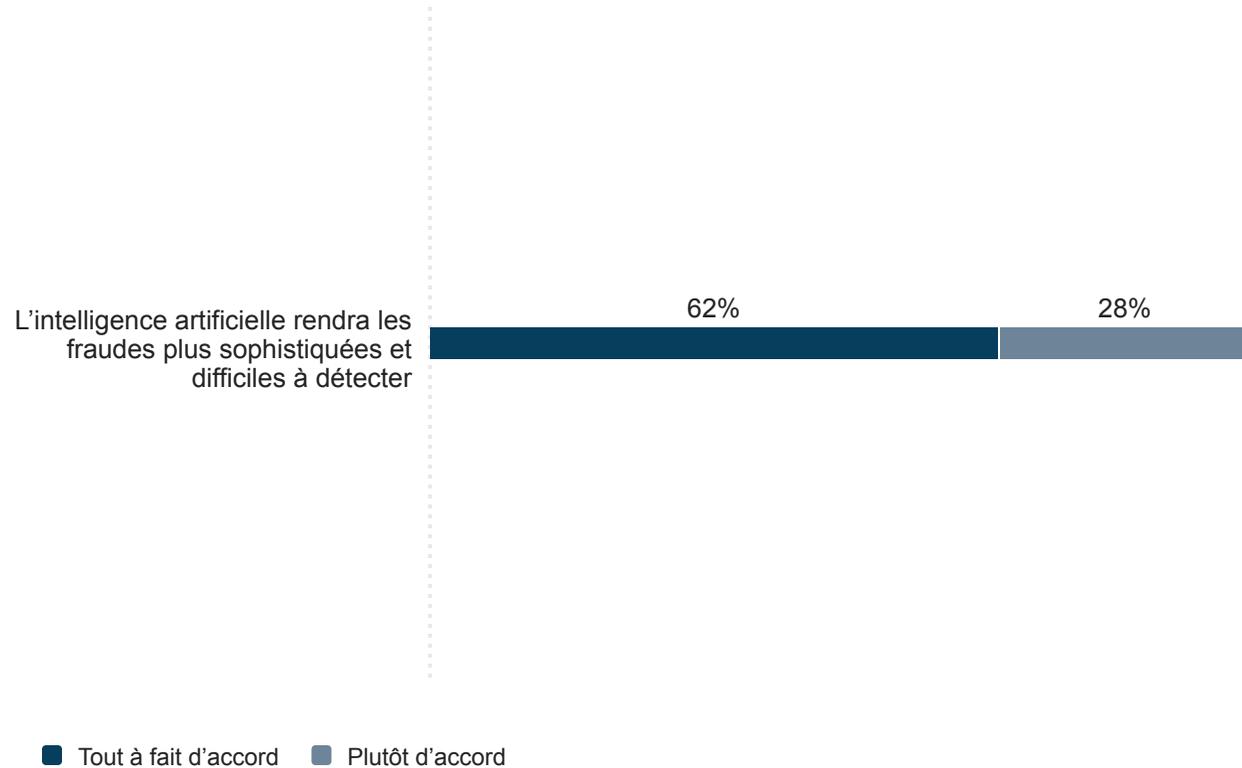
La fraude n'entraîne pas que des pertes financières : elle affecte plusieurs éléments critiques qui perturbent considérablement les activités des entreprises. Pour ces dernières, l'impact non financier le plus important est le temps perdu à gérer la situation (76 %), qui détourne des ressources des tâches essentielles.

De plus, la gestion de la fraude nuit au bien-être émotionnel des propriétaires (51 %), ce qui peut créer un environnement de travail difficile et affecter la prise de décisions et le moral du personnel (23 %). La baisse de moral est particulièrement préoccupante, car elle peut entraîner une réduction de la motivation et de la productivité des employés.

Enfin, les impacts non financiers comprennent également une acceptation réduite de certains paiements (p. ex., cartes de crédit, factures élevées) et la détérioration des relations d'affaires avec les fournisseurs et les clients.

Préoccupation croissante : 90 % des propriétaires d'entreprise estiment que l'intelligence artificielle pourrait rendre les fraudes plus sophistiquées

Perspective des propriétaires d'entreprise sur la fraude générée par l'IA



Source: FCEI, sondage *Votre Voix*, mené en août 2024, n = 1 945.

Question: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant la fraude? (Sélectionner une réponse par ligne)

Les propriétaires d'entreprise sont de plus en plus préoccupés par la menace grandissante de la fraude générée par l'IA. En effet, une écrasante majorité (90 %) d'entre eux craignent que l'IA rende les fraudes plus sophistiquées et plus difficiles à détecter.

La fraude générée par l'IA peut évoluer rapidement, ce qui empêchera les entreprises de se protéger contre les nouvelles menaces. Par exemple, les fraudeurs peuvent utiliser l'IA pour personnaliser leurs stratagèmes : générer de faux courriels, créer des vidéos hypertruquées (*deepfakes*) et employer des stratégies d'hameçonnage ciblées. Ces moyens augmentent le risque des entreprises d'être victimes de fraude et alourdissent les pertes financières potentielles.

Mesures de prévention adoptées par les PME

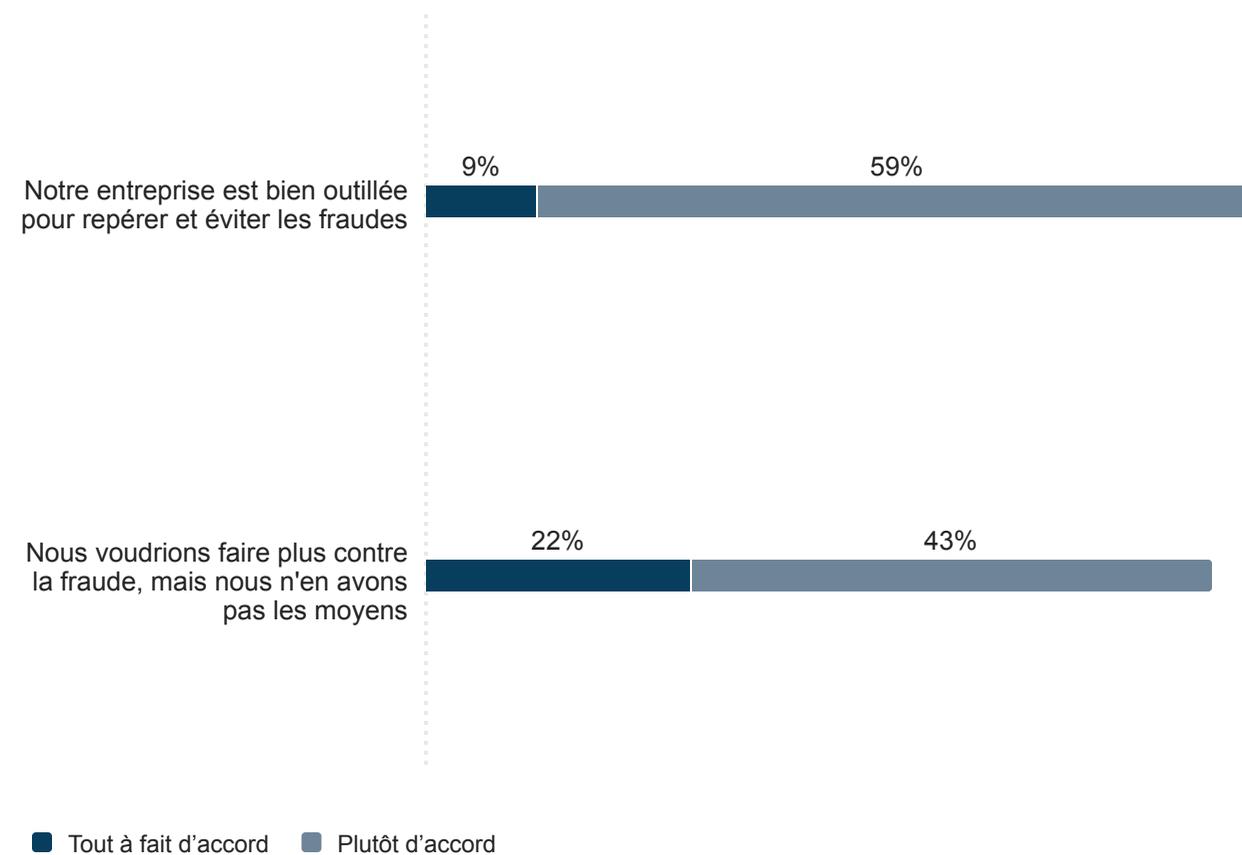
« Nous ne postons plus de chèques aux fournisseurs à partir de notre boîte aux lettres, parce qu'il est déjà arrivé que des chèques soient volés et encaissés par d'autres personnes. Maintenant, nous allons au bureau de poste, mais ça représente une tâche supplémentaire et une perte de productivité. »

Services professionnels, Ontario

”

La confiance dans les **mesures de prévention** de la fraude est modérée; le manque de ressources empêche la prise de mesures supplémentaires

Perspectives des propriétaires d'entreprise sur leurs mesures de prévention



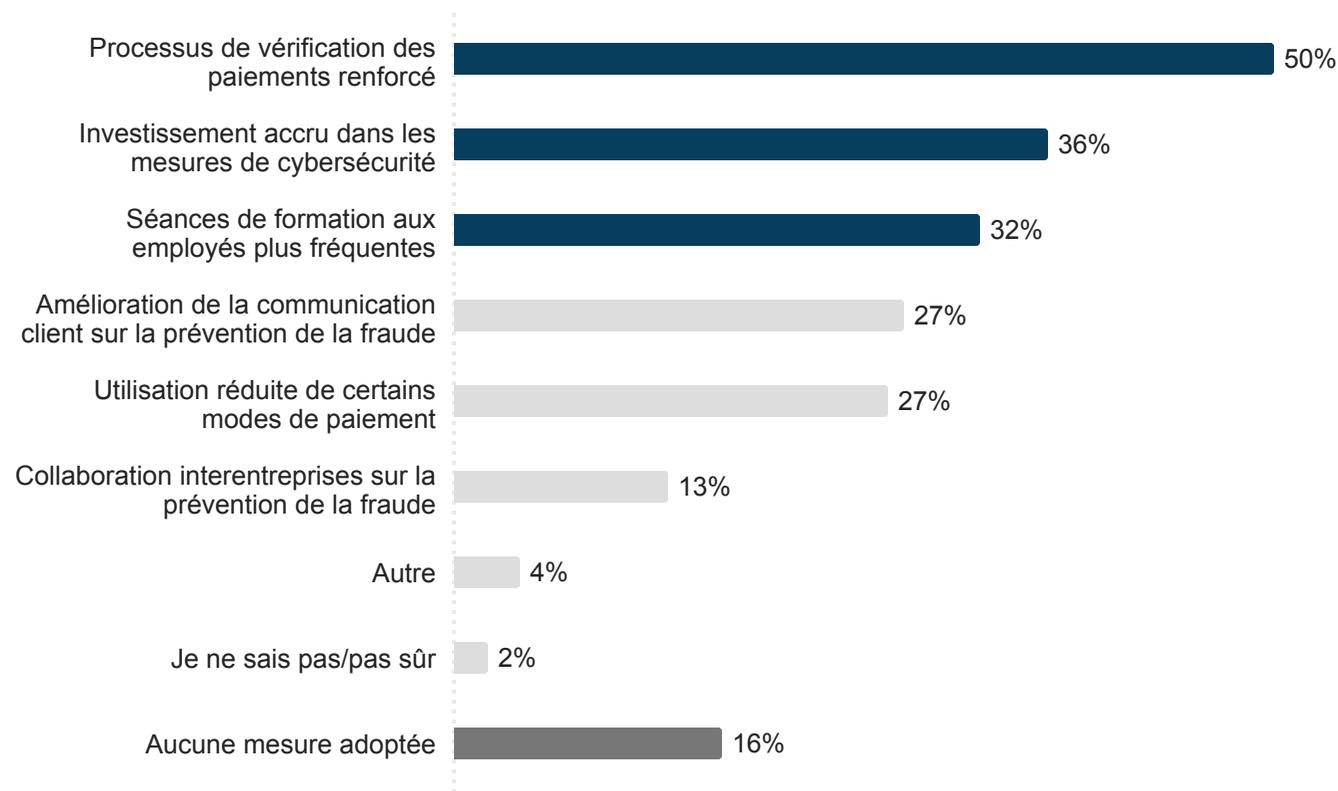
Alors que les propriétaires d'entreprise sont de plus en plus préoccupés par l'évolution des types de fraudes, bon nombre d'entre eux (68 %) font confiance à leurs moyens de défense. Toutefois, on reconnaît clairement que des mesures supplémentaires sont nécessaires, mais la majorité des PME (65 %) n'ont pas les moyens d'en faire plus pour se protéger contre la fraude.

Source: FCEI, sondage *Votre Voix*, mené en août 2024, n = 1 945.

Question: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant la fraude? (Sélectionner une réponse par ligne)

La majorité des entreprises ont pris des **mesures pour prévenir la fraude** et adopté différentes stratégies

Mesures de prévention de la fraude adoptées par les PME*



Source: FCEI, sondage *Votre Voix*, mené en août 2024, n = 969.

Question: Parmi les mesures suivantes touchant vos pratiques ou politiques, lesquelles avez-vous modifiées pour prévenir la fraude? (Sélectionner toutes les réponses pertinentes)

* Remarque : Englobe les réponses des PME ayant été victimes d'une tentative ou d'un cas véritable de fraude/d'escroquerie au cours des 12 derniers mois.

La majorité des propriétaires qui ont été victimes d'une tentative ou d'un cas véritable de fraude/d'escroquerie (82 %) ont adopté des mesures pour protéger leur entreprise[4]. Les entrepreneurs adoptent une approche globale pour prévenir la fraude, mais ils misent davantage sur les processus de vérification des paiements renforcés (50 %) et un investissement accru dans les mesures de cybersécurité (36 %). La formation des employés (32 %) joue également un rôle déterminant, car elle les sensibilise à ces menaces et les prépare à y faire face.

[4] Les répondants pouvaient sélectionner plusieurs réponses, sauf s'ils sélectionnaient l'option « Aucune mesure adoptée » ou « Je ne sais pas/pas sûr ». Ainsi, puisque 18 % des répondants ont choisi ces options, cela signifie que 82 % ont apporté au moins un changement pour se protéger contre la fraude.

Recommandations

Au gouvernement

- Accroître la transparence et la cohérence du processus de rétrofacturation, par exemple en élargissant le *Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit* pour y inclure des directives pour s'assurer que les litiges peuvent être contestés par les commerçants de façon simple et équitable.
- S'assurer d'avoir des ressources adéquates pour lutter contre la cybercriminalité et publier annuellement les résultats, notamment les statistiques présentant un intérêt pour les PME.
- Accorder aux PME des aides financières (p. ex., des crédits d'impôt, subventions ou prêts à faible taux d'intérêt) pour favoriser leur investissement dans la sécurité des technologies de l'information.
- Informer de façon proactive les entreprises et les associations professionnelles au sujet des ressources disponibles et des meilleures pratiques en matière de prévention.
- Offrir des conseils adaptés aux PME sur la prévention des cyberattaques.

Aux propriétaires d'entreprise

- Contacter les conseillers aux entreprises de la FCEI pour obtenir de l'aide dans la gestion/prévention des cyberattaques.

Téléphone: 1-833-568-2342

E-mail: cfib@cfib.ca

- Visiter le site Web d'Interac [Interac.ca/FaceALaFraude](https://www.interac.ca/FaceALaFraude) pour obtenir des conseils et découvrir des pratiques exemplaires sur la protection de votre entreprise et les paiements.
- Pour signaler une fraude, contacter le Centre antifraude du Canada, la GRC ou votre service de police local.

Méthodologie

Les données utilisées pour l'analyse s'appuient sur les résultats du sondage *Votre Voix* mené en août 2024.

Renseignements sur le sondage

Type : Sondage omnibus à accès contrôlé mené en ligne par la FCEI.

Dates : Du 8 au 21 août 2024

Participants : Les résultats s'appuient sur les réponses de 2 340 membres FCEI qui sont propriétaires de PME de tous les secteurs et toutes les régions du Canada.

Fiabilité statistique : À titre comparatif, un échantillon probabiliste de cette taille aurait une marge d'erreur de plus ou moins 2 %, 19 fois sur 20.

Auteurs

Marvin Cruz

Directeur de la recherche
marvin.cruz@cfib.ca



Alchad Alegbeh

Analyste de la recherche
alchad.alegbeh@cfib.ca



Ressources supplémentaires

Toutes les recherches de la FCEI



fcej.ca/recherche



[@CFIB_FCEI_Stats](https://twitter.com/CFIB_FCEI_Stats)



recherche@fcej.ca

