



N° 85-569-XIF au catalogue

Une étude de faisabilité d'améliorer la mesure de la fraude au Canada

2005



Statistique
Canada

Statistics
Canada

Canada

Comment obtenir d'autres renseignements

Toute demande de renseignements au sujet du présent produit ou au sujet de statistiques ou de services connexes doit être adressée à : Centre canadien de la statistique juridique, Statistique Canada, Ottawa, Ontario, K1A 0T6 (téléphone : 1 800 387-2231 or (613) 951-9023).

Pour obtenir des renseignements sur l'ensemble des données de Statistique Canada qui sont disponibles, veuillez composer l'un des numéros sans frais suivants. Vous pouvez également communiquer avec nous par courriel ou visiter notre site Web.

Service national de renseignements	1 800 263-1136
Service national d'appareils de télécommunications pour les malentendants	1 800 363-7629
Renseignements concernant le Programme des services de dépôt	1 800 700-1033
Télécopieur pour le Programme des services de dépôt	1 800 889-9734
Renseignements par courriel	infostats@statcan.ca
Site Web	www.statcan.ca

Renseignements pour accéder au produit

Le produit n° 85-569-XIF au catalogue est disponible gratuitement. Pour obtenir un exemplaire, il suffit de visiter notre site Web à www.statcan.ca et de choisir la rubrique Nos produits et services.

Normes de service à la clientèle

Statistique Canada s'engage à fournir à ses clients des services rapides, fiables et courtois, et ce, dans la langue officielle de leur choix. À cet égard, notre organisme s'est doté de normes de service à la clientèle qui doivent être observées par les employés lorsqu'ils offrent des services à la clientèle. Pour obtenir une copie de ces normes de service, veuillez communiquer avec Statistique Canada au numéro sans frais 1 800 263-1136. Les normes de service sont aussi publiées dans le site www.statcan.ca sous À propos de Statistique Canada > Offrir des services aux Canadiens.



Statistique Canada
Centre canadien de la statistique juridique

Une étude de faisabilité d'améliorer la mesure de la fraude au Canada

2005

Publication autorisée par le ministre responsable de Statistique Canada

© Ministre de l'Industrie, 2006

Tous droits réservés. Le contenu de la présente publication peut être reproduit, en tout ou en partie, et par quelque moyen que ce soit, sans autre permission de Statistique Canada sous réserve que la reproduction soit effectuée uniquement à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé destiné aux journaux, et/ou à des fins non commerciales. Statistique Canada doit être cité comme suit : Source (ou « Adapté de », s'il y a lieu) : Statistique Canada, nom du produit, numéro au catalogue, volume et numéro, période de référence et page(s). Autrement, il est interdit de reproduire quelque contenu de la présente publication, ou de l'emmagasiner dans un système de recouvrement, ou de le transmettre sous quelque forme et par quelque moyen que ce soit, reproduction électronique, mécanique, photographique, pour quelque fin que ce soit, sans l'autorisation écrite préalable des Services d'octroi de licences, Division des services à la clientèle, Statistique Canada, Ottawa, Ontario, Canada K1A 0T6.

Avril 2006

N° 85-569-XIF au catalogue
ISBN 0-662-71486-5

Périodicité : hors série

Ottawa

This publication is available in English upon request (catalogue no. 85-569-XIE)

Note de reconnaissance

Le succès du système statistique du Canada repose sur un partenariat bien établi entre Statistique Canada et la population, les entreprises, les administrations canadiennes et les autres organismes. Sans cette collaboration et cette bonne volonté, il serait impossible de produire des statistiques précises et actuelles.

Table des matières

Remerciements	5
Résumé	6
Contexte	7
Aperçu de l'étude de faisabilité	10
<i>Partie 1 : Consultations</i>	<i>10</i>
<i>Partie 2 : Élaboration d'un questionnaire</i>	<i>11</i>
Résultats	13
<i>Sources et disponibilité des données</i>	<i>13</i>
<i>Objectifs de la collecte de données</i>	<i>16</i>
<i>Industries à inclure dans une stratégie de collecte nationale de données</i>	<i>16</i>
<i>Types de fraude à mesurer</i>	<i>21</i>
<i>Autres besoins en données</i>	<i>23</i>
<i>Échelons auxquels sont effectués les analyses</i>	<i>26</i>
<i>Base de sondage et unités d'échantillonnage</i>	<i>27</i>
<i>Besoin d'une enquête pilote</i>	<i>29</i>
<i>Options pour une enquête nationale</i>	<i>32</i>
<i>Analyse des données de la déclaration uniforme de la criminalité et recommandations en vue d'améliorations</i>	<i>38</i>
<i>Conclusion</i>	<i>46</i>
Méthodes	48
Bibliographie	50
Annexe 1 — Ébauche de questionnaire pour l'Enquête sur la fraude contre les entreprises	51

Remerciements

La présente étude de faisabilité a été réalisée par le Centre canadien de la statistique juridique avec l'aide et les conseils d'Yves Gauthier, de la Division des petites entreprises et des enquêtes spéciales à Statistique Canada. En outre, Lyne Guertin, de la Division des méthodes d'enquêtes-entreprises à Statistique Canada, a présenté des recommandations sur les méthodes. La Sous-direction des délits commerciaux de la Gendarmerie royale du Canada a financé une partie de l'étude. Le Centre canadien de la statistique juridique aimerait exprimer sa reconnaissance aux deux comités de l'Association canadienne des chefs de police, soit le Comité des informations et statistiques policières et le comité de liaison avec le secteur privé, de leur appui, leurs conseils et leur participation à ce projet. Il aimerait également remercier les représentants des nombreuses entreprises et des divers organismes gouvernementaux et de l'application de la loi qui ont participé aux consultations et aux séances d'essais auprès des groupes cibles menées dans le cadre de cette étude, ainsi que les membres du comité consultatif pour l'étude.

Résumé

Cette étude de faisabilité présente un plan directeur pour améliorer les données sur la fraude au Canada au moyen d'une enquête auprès des entreprises et de modifications au Programme de déclaration uniforme de la criminalité (DUC). À l'heure actuelle, l'information nationale sur la fraude est tirée des statistiques officielles de la criminalité déclarées par les services de police dans le cadre du Programme DUC. Toutefois, ces données ne représentent pas fidèlement la nature et l'étendue de la fraude au Canada en raison de la sous-déclaration des affaires de fraude par les individus et les entreprises, et en raison du manque d'uniformité entre les procédures de dénombrement de la fraude dans le Programme DUC. Ce rapport de faisabilité laisse entendre qu'on pourrait obtenir une mesure plus exacte de la fraude au Canada en interrogeant les entreprises. Le rapport présente de l'information sur les priorités des ministères, des organismes d'application de la loi et du secteur privé en ce qui a trait à la question de la fraude ainsi que des recommandations sur la façon dont une enquête-entreprise pourrait répondre à ces besoins en information.

Afin de satisfaire aux priorités en matière d'information, l'étude recommande d'inclure, dans une enquête, les types suivants d'établissements commerciaux : banques, sociétés de paiements (c.-à-d. sociétés de cartes de crédit ou de débit), certains détaillants, sociétés d'assurance de biens et d'assurance risques divers, sociétés d'assurance-maladie et d'assurance-invalidité, ainsi que certains manufacturiers. Le rapport présente des recommandations sur les méthodes d'enquête et le contenu du questionnaire, et il comprend une estimation des coûts et un calendrier d'exécution proposé.

On y recommande également des modifications au Programme DUC afin d'améliorer la façon de compter les affaires et la pertinence des données recueillies pour satisfaire aux priorités en matière d'information soulevées par les intervenants de l'administration publique, des organismes d'application de la loi et du secteur privé durant l'étude de faisabilité.

Contexte

Avec la mondialisation, l'utilisation croissante de la technologie et la complexité accrue de certaines activités criminelles, le problème de la fraude a pris de plus en plus d'importance dans plusieurs pays, dont le Canada. À titre d'exemples d'initiatives témoignant de la plus grande priorité accordée à la fraude au Canada, mentionnons les travaux bilatéraux avec les États-Unis et d'autres pays sur le télémarketing frauduleux, la fraude par marketing de masse et le vol d'identité (Groupe de travail binational sur les fraudes transfrontalières par marketing de masse, 2003 et 2004) et l'établissement du Forum sur la prévention de la fraude¹ du Canada. En outre, en 2004, le gouvernement a lancé le Plan d'action anti-pourriel pour le Canada, qui a été coordonné par le Groupe de travail sur le pourriel, dont les membres provenaient des secteurs public et privé, et qui a donné lieu à un rapport contenant 22 recommandations sur des mesures que pourrait prendre le gouvernement pour lutter contre le pourriel (Groupe de travail sur le pourriel, 2005)². De plus, en 2004, le Conseil économique et social des Nations Unies a adopté une résolution pour la coopération internationale dans la prévention, les enquêtes, les poursuites et la détermination des peines en matière de fraude, d'usage criminel et de falsification d'identité, et de crimes connexes. Cette résolution prévoyait, entre autres, la création d'un groupe d'experts intergouvernemental chargé de mener une étude sur la fraude et les crimes liés à l'identité. Dans le cadre de cette étude, on tente actuellement de recueillir des données auprès du Canada et d'autres pays. Toutefois, il existe actuellement peu de données permettant de bien comprendre la nature et l'étendue de la fraude au Canada.

À l'heure actuelle, le Canada utilise les données déclarées par la police pour dégager ce type d'information. Cela présente un problème étant donné que la fraude est un crime qui, souvent, n'est pas signalé à la police par les personnes et les entreprises qui en sont victimes. Les incidents peuvent ne pas être signalés à la police pour diverses raisons, comme les entreprises privées qui emploient leurs propres enquêteurs et les personnes qui déclarent les incidents, comme l'utilisation frauduleuse d'une carte de crédit, seulement à leur institution financière. Les données sur les taux de déclaration des incidents à la police sont limitées, mais celles qui sont disponibles laissent entrevoir une sous-déclaration. Par exemple, l'Enquête internationale sur les victimes de la criminalité (EIVC) de 2000 a servi à déterminer le nombre de victimes de fraude contre les consommateurs. La composante canadienne de l'EIVC a révélé que parmi les 7,5 % des Canadiens qui ont été victimes de ce genre de fraude durant les 12 mois précédant l'enquête, 13 % avaient signalé l'incident à la police et 20 % avait informé un organisme reconnu autre que la police (p. ex. un organisme de protection des consommateurs) de l'incident (Van Kesteren, Mayhew et Nieuwbeerta, 2000). Aux États-Unis, les résultats d'une enquête menée par la Federal Trade Commission en 2003 montrent que seulement 2,4 % des consommateurs qui ont été victimes de fraude ont signalé l'incident soit à un organisme de protection des consommateurs ou à la police locale, et que les victimes étaient plus enclines à adresser leur plainte au vendeur ou au manufacturier (53,7 %), à une banque ou une institution financière (1,6 %), ou bien à personne du tout (29,3 %) (Anderson, 2004)³. Selon les données de la Global Economic Crime Survey (enquête sur les crimes économiques à l'échelle mondiale) menée par Pricewaterhouse Coopers en 2005, près de 4 organisations canadiennes interrogées sur 10 n'ont signalé aucun incident de fraude aux organismes d'application de la loi (2005).

L'écart entre les données déclarées par la police et les données de l'Association des banquiers canadiens (ABC) témoigne de la sous-déclaration à la police des incidents d'utilisation frauduleuse de cartes de crédit. Selon les données déclarées par la police, il s'est produit, en 2004, 29 500 affaires

1. Le Bureau de la concurrence du Canada préside le Forum sur la prévention de la fraude, un groupe d'intéressés provenant d'entreprises du secteur privé, de groupes de consommateurs et de volontaires, et d'organismes gouvernementaux et d'application de la loi qui se sont engagés à lutter contre la fraude ciblant les consommateurs et les entreprises. Son mandat est de protéger les Canadiens contre la fraude avant qu'ils n'en deviennent victimes, grâce à la sensibilisation et à l'éducation, ainsi que d'augmenter le taux de déclaration de ces cas. Le Forum sur la prévention de la fraude était auparavant connu sous le nom de Groupe de travail sur la prévention du télémarketing trompeur.

2. Tout courriel commercial diffusé largement sans le consentement explicite des destinataires est considéré comme du pourriel. Le pourriel est un problème en ce qu'il sert de moyen de marketing de masse aux personnes qui cherchent à frauder des individus ou des entreprises.

3. En raison des réponses multiples, la somme des pourcentages peut dépasser 100.

d'utilisation frauduleuse de cartes de crédit et de cartes bancaires⁴. Par contraste, les données de l'ABC indiquent qu'il y a eu 177 000 cas d'utilisation frauduleuse de cartes de crédit Visa et Mastercard à elles seules cette année-là⁵.

Au Canada, les données déclarées par la police sur la fréquence de la fraude révèlent que ces affaires ont suivi une tendance à la baisse pendant la dernière décennie (figure 1). Cette tendance reflète plus vraisemblablement la nature changeante de la fraude (c.-à-d. la baisse spectaculaire de la fraude par chèque, comme l'illustre la figure 2 et, comme on l'a mentionné plus tôt, la non-déclaration à la police des types courants de fraude, comme l'utilisation frauduleuse des cartes de crédit. La façon dont les Canadiens font leurs affaires est en évolution, car l'utilisation de chèques par les consommateurs diminue alors que l'utilisation de cartes de crédit et de cartes bancaires ainsi que le nombre de transactions par Internet augmentent. Par exemple, en 2004, il y avait 53,4 millions de cartes Visa et Mastercard en circulation, soit près de deux fois le nombre constaté 10 ans plus tôt, et plus de 8,5 fois le nombre de ces cartes en 1977⁶. De surcroît, d'après une enquête menée par la compagnie Strategic Council, 86 % des Canadiens posséderaient une carte bancaire⁷. L'ABC a dénombré 1,1 milliard de transactions effectuées par guichet automatique bancaire en 2004, comparativement à presque 770 millions en 1993⁸. Selon les résultats d'une enquête sur la technologie réalisée par l'ABC, la proportion de Canadiens qui effectuent leurs transactions bancaires principalement sur Internet a presque triplé, passant de 8 % en 2000 à 23 % en 2004 (Association des banquiers canadiens, 2005).

De plus en plus, Internet fait partie de la vie quotidienne des Canadiens, qui l'utilisent davantage pour effectuer des achats et des ventes. Dans l'ensemble, l'utilisation d'Internet chez les Canadiens s'est accrue sensiblement depuis 1994, alors qu'environ 18 % des personnes de 15 ans et plus se branchaient sur Internet, comparativement à 53 % en 2000 (Dryburgh, 2001). En 2004, 6 ménages canadiens sur 10 étaient connectés à Internet, proportion en hausse par rapport à celle de 4 ménages sur 10 en 2000 (Statistique Canada, 2005a). Selon les résultats de l'Enquête sur l'utilisation d'Internet par les ménages menée par Statistique Canada en 2003, 64 % des ménages canadiens comptaient au moins un membre qui utilisait Internet régulièrement en 2003, que ce soit à partir de la maison, du travail, de l'école ou de tout autre endroit. Cette proportion était de 5 % supérieure à celle observée en 2002, un gain plus modeste que ceux enregistrés en 2000 (+19 %) et 2001 (+24 %) (Statistique Canada, 2004a).

En 2003, les achats faits par les Canadiens sur Internet ont totalisé 3,0 milliards de dollars, somme de 25 % supérieure aux 2,4 milliards de dollars dépensés l'année précédente (Statistique Canada, 2004b)⁹. Cette augmentation du nombre d'achats faits sur Internet était attribuable à une hausse à la fois du nombre de ménages effectuant des achats (de 2,8 millions à 3,2 millions) et du nombre de commandes placées (de 16,6 millions à 21,1 millions). En dépit de ces accroissements et de l'augmentation des paiements effectués par Internet, les Canadiens se méfient toujours des achats en ligne. Sur les 2,7 millions de ménages qui ont payé les biens et services en ligne, plus des trois quarts ont indiqué qu'ils étaient inquiets ou très inquiets face à l'aspect sécurité des transactions financières en ligne. En ce qui concerne les entreprises, l'Enquête sur le commerce électronique et la technologie de Statistique Canada a révélé que les ventes effectuées en ligne par des entreprises privées ont grimpé de 46 % en 2004, passant de 18,2 millions de dollars en 2003 à 26,4 millions de dollars (Statistique Canada, 2005b). Le total des ventes en ligne enregistré en 2004 était cinq fois celui constaté en 2000.

4. Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Programme de déclaration uniforme de la criminalité.

5. Les statistiques diffusées par l'ABC sont accessibles à l'adresse www.cba.ca. Dans le cas des données déclarées par la police, la période de déclaration de 12 mois se termine le 31 décembre, alors que dans celui des données diffusées par l'ABC, elle se termine le 31 octobre.

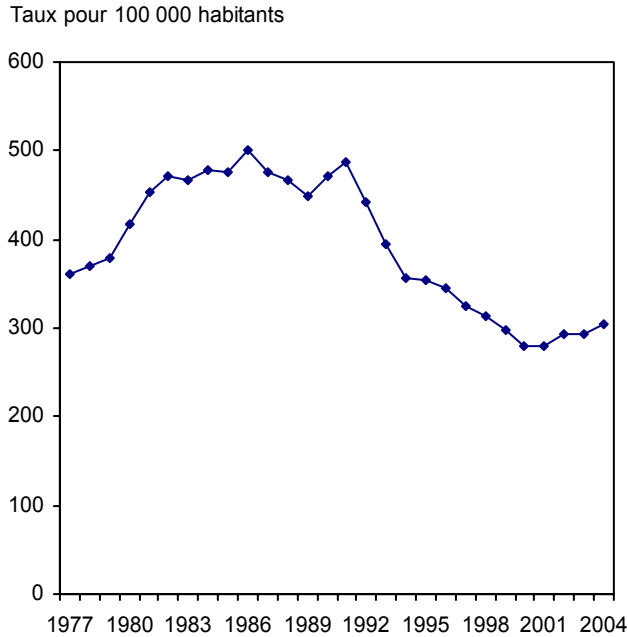
6. Les statistiques diffusées par l'ABC sont accessibles à l'adresse www.cba.ca.

7. L'enquête a permis de constater que 47 % des personnes préfèrent utiliser la méthode de paiement direct (Interac) pour faire leurs achats, 29 % aiment mieux payer avec de l'argent, environ 20 % préfèrent utiliser une carte de crédit et moins de 5 %, des chèques. Les statistiques sont accessibles à l'adresse www.interac.org.

8. Les statistiques diffusées par l'ABC sont accessibles à l'adresse www.cba.ca.

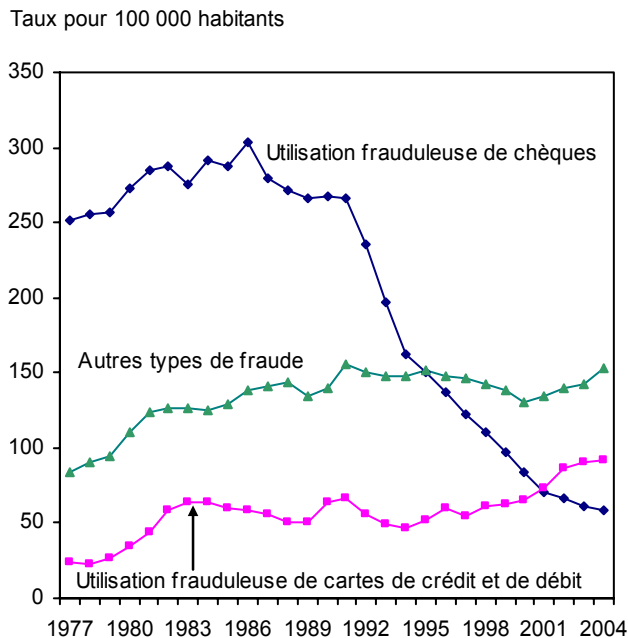
9. Comprend les achats effectués sur les sites d'autres pays.

Figure 1. Les données déclarées par la police portent à croire que les affaires de fraude ont chuté sensiblement entre 1991 et 2001



Source: Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Programme de déclaration uniforme de la criminalité.

Figure 2. Les données déclarées par la police laissent entendre que l'utilisation frauduleuse de chèques a fléchi depuis quelques années alors que l'utilisation frauduleuse de cartes de crédit et de débit et les autres types de fraude ont augmenté



Source: Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Programme de déclaration uniforme de la criminalité.

Pour aborder les lacunes dans l'information sur la nature et l'étendue de la fraude au Canada, le Centre canadien de la statistique juridique (CCJS) a entrepris une étude en 2005 afin d'évaluer la faisabilité

d'améliorer la mesure de la fraude au Canada en recueillant des données auprès d'autres sources, comme les entreprises et les associations de gens d'affaires. L'étude comportait un deuxième objectif, celui d'améliorer les données recueillies auprès de la police dans le cadre du Programme de déclaration uniforme de la criminalité. Ces travaux ont été entrepris avec l'approbation du Comité des informations et statistiques policières et du comité de liaison avec le secteur privé (Private Sector Liaison Committee), de l'Association canadienne des chefs de police, ainsi qu'avec l'approbation de l'Entreprise nationale relative à la statistique juridique. La Gendarmerie royale du Canada a contribué au financement de l'étude. Le présent rapport décrit l'étude de faisabilité, ses résultats et les recommandations.

Aperçu de l'étude de faisabilité

La présente étude de faisabilité comprenait deux parties principales.

Partie 1 : Consultations

L'étude de faisabilité comprenait deux parties principales. Dans la première, on a procédé à des consultations auprès des représentants des secteurs privé, de l'administration publique et de l'application de la loi. Ces consultations avaient pour objectif d'établir les priorités en matière d'information sur les entreprises en tant que victimes de fraude, et de déterminer si les entreprises et les associations conservent cette information, et si elles sont en mesure de communiquer cette information à Statistique Canada ou si elles sont disposées à le faire. Les organisations consultées ont été sélectionnées en raison de leur participation à des comités et des groupes de travail pertinents, ainsi que sur recommandation par des experts en matière de fraude quant aux organisations à consulter. Les représentants des organisations suivantes ont accepté de participer aux consultations.

Secteur public (excluant le volet santé)

- Sécurité publique et Protection civile Canada
- Agence du revenu du Canada
- Ministère de la Justice Canada
- Bureau de la concurrence du Canada
- Justice Manitoba

Application de la loi

- Comité des informations et statistiques policières de l'Association canadienne des chefs de police
- Comité de liaison avec le secteur privé de l'Association canadienne des chefs de police
- Sous-direction des délits commerciaux, Gendarmerie royale du Canada
- Section de la lutte contre l'escroquerie, PhoneBusters, et Équipe des enquêtes sur la fraude dans les systèmes de santé de la Police provinciale de l'Ontario

Finance

- Banque du Canada
- Banque canadienne impériale de commerce
- Banque royale du Canada
- Visa Canada
- Mastercard Canada

Commerce de détail

- Conseil canadien du commerce de détail
- Sears Canada
- Bureau en gros

Assurance de biens et assurance dommages

- Bureau d'assurance du Canada
- The Economical Insurance Group
- The Cooperators Insurance Corp.
- TD Meloche Monnex
- Allstate du Canada

Assurance-maladie¹⁰

- Commission de sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario
- Canadian Health Care Anti-Fraud Association
- ESI Canada
- Equitable Life
- ClaimSecure Inc.
- Workers Compensation Board, Île-du-Prince-Édouard
- Commission des accidents du travail, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut
- Emergis
- Ministère de la Santé, Nouveau-Brunswick
- Department of Health, Alberta
- Ordre des hygiénistes dentaires de l'Ontario
- Green Shield Canada
- The Empire Life Insurance Company

Secteur manufacturier

- Celestica Inc.
- Motorola Canada
- IBM
- Husky Injection Molding Systems Ltd.

Autres

- Telus
- Fédération canadienne de l'entreprise indépendante

Les consultations ont permis au CCSJ de déterminer qu'il n'existe aucune source d'information complète et centralisée, comme les associations représentant certaines industries. On a donc conclu qu'une stratégie de collecte nationale de données nécessiterait la cueillette de données normalisées directement auprès des entreprises.

Partie 2 : Élaboration d'un questionnaire

La seconde partie de cette étude a donc comporté l'élaboration d'un questionnaire d'après les besoins en information exprimés durant le processus de consultation, puis l'essai du questionnaire auprès des entreprises dont la taille et le type correspondaient aux caractéristiques nous intéressant. On a fait l'essai du questionnaire au moyen d'interviews menées en personne avec les représentants de 23 entreprises choisies au hasard. En outre, deux essais auprès des groupes cibles ont été effectués — l'un auprès de

10. Les réponses obtenues des organisations se situant entre Equitable Life et The Empire Life Insurance Company ont été présentées sur support électronique par l'entremise de la Canadian Health Care Anti-Fraud Association, alors que toutes les autres consultations ont eu lieu en personne. C'est pourquoi le nombre de réponses est plus élevé pour le secteur de l'assurance-maladie.

représentants de compagnies d'assurance de biens et d'assurance risques divers et l'autre auprès de représentants de compagnies d'assurance-maladie. Les essais, ou groupes de discussion, ont eu lieu à Ottawa, Toronto et Montréal. Ces essais nous ont aidé à mieux comprendre la faisabilité de recueillir les données et à perfectionner le questionnaire. Le tableau ci-après décrit les types d'organisations participant à l'essai de l'ébauche du questionnaire.

	Total des séances	Taille de l'entreprise		
		Petite	Moyenne	Grande
Commerce de banque	3	0	2	1
Assurance de biens et assurances risques divers : un groupe de discussion formé de représentants de six organisations de petite et moyenne tailles	1
Assurance-maladie : un groupe de discussion formé de représentants de cinq organisations de petite et moyenne tailles	1
Commerce de détail	10	4	5	1
Secteur manufacturier	7	4	3	0
Télécommunications, fournisseurs de services Internet, portails de recherche sur le Web et services de traitement de données	3	2	1	0
Total	25	10	11	2

... n'ayant pas lieu de figurer

Le rapport de faisabilité présente les résultats des deux parties de l'étude. À partir de ces résultats, le rapport présente des recommandations, des estimations de coûts et un calendrier nécessaires pour mesurer la fraude au moyen des données déclarées par les entreprises. Enfin, le présent rapport comprend une analyse des données déclarées par la police dans le cadre du Programme de déclaration uniforme de la criminalité et, selon les priorités en matière d'information exprimées par les groupes consultés, il présente des recommandations sur la façon d'améliorer ces données afin de mieux éclairer le problème de la fraude.

Il est à noter que même si une enquête auprès des entreprises aura pour effet d'améliorer la mesure de la fraude au Canada, elle ne permettra pas de brosser un portrait détaillé. D'abord, la présente étude ne traite pas de l'utilité d'une enquête-ménage étant donné que l'objectif initial consistait à explorer la faisabilité de recueillir des données auprès d'autres sources qui peuvent déjà dépouiller ou consigner des données sur la fraude. Il importe de noter qu'une enquête-ménage permettrait de recueillir des données sur certains types de fraude, comme la fraude contre les consommateurs et la fraude par marketing de masse, dont le grand public est plus susceptible d'être victime que les entreprises. En plus de fournir des renseignements détaillés sur la nature et l'étendue de la fraude dont sont victimes les Canadiens en général, les microdonnées recueillies grâce à une enquête-ménage procureraient de l'information sur les facteurs qui augmentent le risque de victimisation, sur les pertes monétaires, sur les conséquences non monétaires et sur la mesure dans laquelle les incidents sont signalés à la police ou à d'autres intervenants. Ensuite, les recommandations dans le présent rapport visent à satisfaire aux priorités en matière d'information des gouvernements, des organismes d'application de la loi et du secteur privé tout en tenant compte du fardeau imposé aux répondants et de la faisabilité d'obtenir des réponses exactes. Ainsi, parmi la grande diversité d'entreprises et de fraude, les recommandations portent sur la réalisation d'enquêtes auprès de certaines entreprises et la collecte de données sur certains types de fraude.

Résultats

Sources et disponibilité des données

Le processus de consultation visait, entre autres choses, à déterminer s'il existe des sources de données centralisées. En d'autres mots, existe-t-il des associations ou des organismes centralisés qui recueillent déjà des données sur la fraude auprès des entreprises? Ce processus visait également à déterminer si les entreprises sont en mesure de fournir des données sur les incidents de fraude dont elles sont victimes et si elles sont disposées à le faire.

Les consultations ont permis de constater que, en ce qui concerne le secteur privé, il existe peu de sources de données centralisées. En outre, l'information centralisée qui est disponible est limitée et elle n'est pas nécessairement complète ou comparable entre les diverses entreprises. Par exemple, le Conseil canadien du commerce de détail réalise une enquête annuelle à participation volontaire auprès de ses membres afin de mesurer la fraude et les autres questions de sécurité et de criminalité auxquelles font face les détaillants. Toutefois, les répondants de cette enquête ne comprennent que quelques-uns des plus grands détaillants du Canada, qui ne sont pas représentatifs du secteur du commerce de détail. Les sociétés de paiements (c.-à-d. les compagnies de cartes de crédit et de cartes bancaires), par contre, constituent une source d'information solide sur tous les incidents d'utilisation frauduleuse de cartes de crédit et de cartes bancaires au Canada. Les compagnies de cartes de crédit interviewées ont indiqué qu'elles recueillaient des données détaillées. Il semble que leurs définitions d'éléments de données sont complètes et comparables d'une compagnie à l'autre. L'information provenant de ces compagnies pourrait donc nous aider grandement à améliorer notre connaissance de la nature et l'étendue de l'utilisation frauduleuse des cartes de crédit au Canada. Pour ce qui est des trois autres types d'industries qui intéressaient les groupes consultés (c.-à-d. les manufactures, les sociétés d'assurance-maladie et les sociétés d'assurance dommages et de biens), il n'existe aucune source centralisée de données sur la fraude. Toutefois, les représentants de ces industries croyaient qu'ils pourraient fournir les données en analysant leurs dossiers et leurs rapports (tableau 1).

Tableau 1: Type d'information qui est conservé ou qu'il serait possible de conservé ou de calculer, selon les types de représentants d'industrie consultés

Types de fraude	Type d'information						
	Compte de base des incidents de fraude	Montant de dollars perdu	Information sur le vol d'identité	Autres détails sur le moyen ou la source de la fraude	Selon la province	Selon d'autres régions géographiques	Selon le type de marchand
Utilisation frauduleuse de cartes de crédit — grandes cartes de crédit	Grandes sociétés de cartes de crédit; banques; grands détaillants	Grandes sociétés de cartes de crédit; banques; grands détaillants	Grandes sociétés de cartes de crédit	Grandes sociétés de cartes de crédit	Grandes sociétés de cartes de crédit; banques	Grandes sociétés de cartes de crédit; banques; grands détaillants	Grandes sociétés de cartes de crédit
Utilisation frauduleuse de cartes de crédit — marques privées	Grands détaillants	Grands détaillants	.	.	Grands détaillants	Grands détaillants	.
Utilisation frauduleuse de cartes bancaires ²	Banques	Banques	Disponibilité inconnue	Disponibilité inconnue	Banques	Banques	Disponibilité inconnue
Utilisation frauduleuse de chèques	Banques; grands détaillants; manufacturiers	Banques; grands détaillants; manufacturiers	.	.	Banques; grands détaillants	Banques; grands détaillants	.
Fausses demandes	Grandes sociétés de cartes de crédit; banques	Grandes sociétés de cartes de crédit; banques	.	.	Grandes sociétés de cartes de crédit	Grandes sociétés de cartes de crédit	Grandes sociétés de cartes de crédit
Fraude hypothécaire	Pourrait être disponible auprès de certaines banques	.	Pourrait être disponible auprès de certaines banques	...	Pourrait être disponible auprès de certaines banques	Pourrait être disponible auprès de certaines banques	...
Dépôts sans valeur par guichet automatique bancaire	Banques	Banques	Banques	Banques	.
Prise de contrôle de compte	Grandes sociétés de cartes de crédit; banques	Grandes sociétés de cartes de crédit; banques	.	.	Grandes sociétés de cartes de crédit; banques	Grandes sociétés de cartes de crédit; banques	Grandes sociétés de cartes de crédit
Usurpation d'identité (générale et non par type de transaction)	Banques	Banques	Banques	Banques	...
Contrefaçon de monnaie	Banques; grands détaillants	Banques	Banques; grands détaillants	Banques; grands détaillants	...
Fausses factures	Grands détaillants; manufacturiers	Disponibilité inconnue	...	Disponibilité inconnue	Grands détaillants; manufacturiers	Grands détaillants; manufacturiers	...
Fraude interne	Banques; grands détaillants	Banques; grands détaillants	.	Disponibilité inconnue	Banques; grands détaillants	Banques; grands détaillants	...
Demande d'indemnité frauduleuse (assurance de biens et assurance dommages)	Grandes sociétés d'assurance privées	Grandes sociétés d'assurance privées	.	Grandes sociétés d'assurance privées	Grandes sociétés d'assurance privées	Grandes sociétés d'assurance privées	...
Demande d'indemnité frauduleuse (assurance-maladie et assurance-invalidité)	Grandes sociétés d'assurance-maladie et d'assurance-invalidité; commissions des accidents du travail	Grandes sociétés d'assurance-maladie et d'assurance-invalidité; commissions des accidents du travail	.	Grandes sociétés d'assurance-maladie et d'assurance-invalidité; commissions des accidents du travail	Grandes sociétés d'assurance-maladie et d'assurance-invalidité; commissions des accidents du travail	Grandes sociétés d'assurance-maladie et d'assurance-invalidité; commissions des accidents du travail	...
Piraterie de produits ou contrefaçon de biens	Manufacturiers	Manufacturiers	...	Disponibilité inconnue	Manufacturiers	Disponibilité inconnue	...
Vol de propriété intellectuelle	Manufacturiers	Manufacturiers	...	Disponibilité inconnue	Disponibilité inconnue	Disponibilité inconnue	...

. indisponible pour toute période de référence

... n'ayant pas lieu de figurer

1. La disponibilité des données est fondée sur les réponses des groupes consultés dans le cadre de l'Étude de la faisabilité de recueillir des données sur la fraude contre les entreprises menée en 2005 et non des industries dans leur ensemble. Les données recueillies par la Police provinciale de l'Ontario par l'intermédiaire de son projet PhoneBusters et dans le cadre du programme Signalement en direct des délits économiques de la Gendarmerie royale du Canada ne figurent pas dans le tableau puisqu'elles sont considérées comme des données déclarées par la police, qui sont sous-déclarées, et qui sont déjà déclarées dans le cadre du Programme de déclaration uniforme de la criminalité.

2. Bien qu'on n'ait pas consulté Interac durant la présente étude, on suppose que l'information sur les comptes de base de la fraude sont disponibles, si l'on se fie aux reportages des journaux.

La Gendarmerie royale du Canada (GRC) et la Police provinciale de l'Ontario (PPO) ont lancé deux initiatives distinctes afin de permettre aux victimes de fraude de signaler les incidents de façon centralisée. La GRC dirige le programme Signalement en direct des délits économiques (SEDDE), et la PPO et la GRC font fonctionner le projet PhoneBusters conjointement. En 2005, ces deux initiatives ont normalisé leurs pratiques de collecte de données sur les plaintes, mais les deux bases de données ne sont toujours pas fusionnées. Les victimes peuvent maintenant signaler les crimes économiques à l'une ou l'autre de ces initiatives par téléphone, fax ou courriel. Le projet PhoneBusters a adopté la technologie du SEDDE pour son système afin d'effectuer l'analyse et la distribution automatisées de cette information à l'intention des organismes d'enquête intéressés (avec le consentement de la victime).

Les bases de données du SEDDE et du projet PhoneBusters constituent des outils d'enquête précieux, et ils peuvent fournir des statistiques sur les différents types de fraude (comme les stratagèmes de frais anticipés, le vol d'identité et la fraude en matière de santé). Ils peuvent aussi fournir de l'information sur les montants de dollars perdus, sur les caractéristiques de la victime et sur l'emplacement géographique de l'incident. Toutefois, l'information dans ces bases de données ne porte que sur les incidents qui sont signalés à ces programmes policiers. On suppose qu'elle n'est pas représentative de la fraude au Canada, en particulier la fraude contre les entreprises, en raison des faibles taux de déclaration à la police par les entreprises. En outre, ces initiatives ne représentent pas nécessairement tous les incidents de fraude signalés à la police au Canada, étant donné que les personnes et les entreprises qui décident de déclarer les incidents à la police peuvent en informer leur service de police local plutôt que ces grandes initiatives.

Malgré le manque de sources centralisées de données, plusieurs grandes sociétés ont indiqué qu'elles détiennent des renseignements sur la fraude, et certaines de celles qui ne recueillent pas ces données prévoient commencer à en faire la collecte. Les petites et moyennes compagnies qui ne tiennent pas compte des incidents de fraude ont indiqué qu'elles ont suffisamment de connaissances pour pouvoir déclarer le nombre d'incidents dont elles ont été victimes durant la dernière année. Dans l'ensemble, la majorité des sociétés consultées durant la première partie du projet et celles qui ont participé à la deuxième partie (c.-à-d. l'essai de l'ébauche du questionnaire) appréciaient l'importance d'une telle collecte et ont indiqué qu'elles seraient intéressées à y participer.

À quelques exceptions près, le secteur bancaire en général, incluant l'ABC, n'a pas voulu participer à l'étude de faisabilité. Les banques qui y ont pris part ont indiqué qu'elles recueillaient des données sur les incidents de fraude, mais elles étaient d'avis qu'il faudrait obtenir un consensus dans toute l'industrie concernant la déclaration de ces données à Statistique Canada aux fins d'une stratégie de collecte nationale de données. Bien que le CCSJ comprenne que l'ABC s'adonne régulièrement à la collecte de données sur les incidents de fraude auprès de ses membres, ce qui signifie qu'il existe une source centralisée de données, la nature, la couverture et la qualité de ces données sont inconnues. De surcroît, la qualité des données provenant des banques mêmes et la mesure dans laquelle les catégories sont normalisées entre les banques nécessitent un examen plus approfondi. Même si le secteur bancaire constitue une composante importante dans la mesure de la fraude contre les entreprises, le manque de participation ne devrait pas faire obstacle à la collecte de données, en particulier si les sociétés de cartes de crédit et de cartes bancaires acceptent d'y prendre part.

Recommandation : Étant donné la quantité de renseignements que les entreprises seraient en mesure de déclarer, il est recommandé de mener une enquête auprès des entreprises afin de recueillir des données pour mesurer la nature et l'étendue des incidents de fraude dont sont victimes les entreprises. Il est aussi recommandé de procéder à une enquête pilote avant d'entreprendre une enquête nationale. Ces données pourraient nous éclairer sur les incidents de fraude qui ne sont probablement pas signalés à la police ainsi que sur les incidents de certains crimes touchant la population en général, comme l'utilisation frauduleuse de cartes de crédit et de cartes bancaires. Il est recommandé que le CCSJ poursuive ses efforts de liaison avec le secteur bancaire concernant ce projet.

Objectifs de la collecte de données

On a présenté aux groupes consultés cinq objectifs possibles liés à la mesure de la fraude contre les entreprises. Ils sont les suivants :

- 1) Sensibiliser davantage le public à la nature, l'étendue et l'incidence de la fraude contre les entreprises, en particulier les nouveaux types de fraude.
- 2) Rendre disponible de l'information afin d'améliorer la capacité des organismes de l'application de la loi, les gouvernements, les entreprises et les associations à développer et à évaluer des méthodes de détection et de prévention.
- 3) Fournir de l'information aux administrateurs publics afin d'éclairer leurs décisions stratégiques et législatives concernant la fraude.
- 4) Améliorer la détection et la déclaration des incidents de fraude.
- 5) Travailler à élaborer des pratiques uniformes d'enregistrement de données.

La majorité ont éprouvé de la difficulté à classer ces objectifs par ordre d'importance, car ils estimaient qu'ils étaient tous valables. En discutant de ces questions, bon nombre ont mentionné qu'il serait nécessaire de disposer de données pour remplir les objectifs 2) et 3). Un autre participant a fait remarquer que si l'objectif 5) n'était pas considéré comme le plus important, il serait difficile d'atteindre les autres objectifs. Il est aussi à noter que plusieurs entreprises ont indiqué qu'une enquête nationale les aideraient à normaliser leurs propres pratiques de collecte de données.

Industries à inclure dans une stratégie de collecte nationale de données

Selon le Registre des entreprises de Statistique Canada, il y a environ 2,2 millions d'établissements commerciaux au Canada, dont environ 1,2 million sont des employeurs. Puisque le type de produits et de services offerts varie selon l'entreprise, la nature et l'étendue des incidents de fraude dont les établissements commerciaux sont victimes varient également. Alors que, idéalement, il serait bon d'interroger tous les types d'entreprises concernant leurs expériences de fraude, les coûts seraient exorbitants. Par conséquent, on a demandé aux intervenants quels secteurs et industries il serait plus important d'inclure dans la mesure de la fraude contre les entreprises. Les intervenants ont classé comme importants ou ont mentionné le plus souvent les secteurs suivants. Toutefois, plusieurs participants ont éprouvé de la difficulté à déterminer les types précis d'entreprises il conviendrait d'inclure pour chaque secteur. Les secteurs suivants ont été retenus principalement parce que les participants croyaient qu'ils constituent des cibles ou qu'ils sont plus à risque de fraude, et qu'il est important de se renseigner sur la nature et l'étendue de la victimisation dans ces secteurs particuliers.

- 1) Secteur bancaire, incluant les sociétés de paiements (c.-à-d. les sociétés de cartes de crédit et de cartes bancaires)
- 2) Secteur de l'assurance (c.-à-d. assurance de biens et assurance dommages, et assurance-maladie)
- 3) Secteur du commerce de détail
- 4) Secteur manufacturier
- 5) Secteur des biens immobiliers, de la location et de la location à bail
- 6) Secteur de l'information (c.-à-d. télécommunications, fournisseurs de services Internet et portails de recherche sur le Web)

Secteur bancaire

Non seulement le secteur bancaire a été mentionné souvent, mais il était considéré comme très important. Les sociétés de cartes de crédit consultées se sont montrées favorables à la communication de leurs données à Statistique Canada afin de produire des statistiques nationales. Comme il a été

mentionné plus haut, toutefois, peu de banques ont participé aux consultations et aux groupes de discussion, et il faudrait donc explorer davantage la mesure dans laquelle les banques pourraient participer à une enquête nationale. Toutefois, à ce que le CCSJ sache, les banques recueillent des données sur la fraude.

Recommandation : Il y aurait lieu d'inclure les sociétés de paiements (c.-à-d. les sociétés de cartes de crédit et de cartes bancaires) dans une stratégie de collecte nationale de données. Il est recommandé de voir de nouveau si le secteur bancaire accepterait de participer à un exercice de collecte de données avant de mener l'enquête pilote. Il est aussi recommandé d'inclure les banques dans l'enquête pilote et de déterminer s'il y aurait lieu de les inclure dans une enquête nationale d'après les résultats de l'essai pilote.

Secteur de l'assurance

Tout comme le secteur bancaire, le secteur de l'assurance s'est vu attribuer une cote élevée pour ce qui est de l'importance. Ce secteur se répartit entre les sociétés d'assurance de biens et d'assurance risques divers et les sociétés d'assurance-maladie et d'assurance-vie. Les consultations ont permis de constater qu'il y aurait lieu de traiter séparément les deux types d'industrie de ce secteur. Toutefois, elles ont également révélé que plusieurs fournisseurs provinciaux d'assurance-maladie ne conservent pas l'information sur la fraude, mais que les cas sont signalés à la police. En outre, les représentants du secteur de l'assurance-maladie ont recommandé, lors des discussions en groupe, que la collecte de données soit axée sur l'assurance-maladie et l'assurance-invalidité pour le moment, et que l'assurance-vie soit exclue, puisqu'ils ne considéraient pas la fraude dans ce domaine comme une question urgente. D'autres intervenants ont aussi indiqué précisément que la question l'assurance-maladie, et non celle de l'assurance-vie, constituait une priorité en matière d'information. Les discussions en groupe ont de plus révélé que les courtiers d'assurance devraient être exclus de la collecte de données afin d'éviter les doubles comptes.

Recommandation : Il est recommandé d'inclure les sociétés privées et publiques d'assurance de biens et d'assurance risques divers, les sociétés privées d'assurance-maladie, les commissions des accidents du travail et la Croix bleue, et d'exclure les sociétés publiques d'assurance-maladie et les courtiers d'assurance.

Secteur du commerce de détail

Mis à part les secteurs bancaire et de l'assurance, celui du commerce de détail a été mentionné le plus souvent et était considéré comme le plus important. Toutefois, les répondants ont eu de la difficulté à déterminer les types de détaillants à inclure. Plutôt, certains ont suggéré de viser les plus grandes compagnies, ou celles offrant une vaste gamme de produits, comme les magasins à rayons multiples, les magasins-entrepôts et les magasins de produits électroniques. Même si les représentants de commerces de détail ont choisi certains types, ils étaient aussi d'avis que les plus grandes compagnies seraient les plus en mesure de déclarer des données. De plus, les participants ont manifesté un intérêt pour les magasins effectuant des ventes sur Internet.

Recommandation : Étant donné la grande variété de détaillants, il est recommandé d'axer la collecte de données sur ceux qui vendent des articles à prix élevé ou une variété d'articles, tels que ceux qui figurent sur la liste à la fin de la section « Identification des industries prioritaires selon leur code du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord » du rapport. Plus particulièrement, il est recommandé d'inclure les établissements classés dans les catégories d'industries suivantes : magasins de meubles et d'accessoires de maison; magasins d'appareils électroniques et ménagers; marchands de matériaux de construction et de matériel et fournitures de jardinage; magasins de produits de santé et de soins personnels; magasins de vêtements et d'accessoires vestimentaires; magasins de fournitures de tout genre; et magasins de fournitures de bureau, de papeterie et de cadeaux.

Secteur manufacturier

Bien que le secteur manufacturier ait été mentionné souvent, on ne lui a pas accordé une grande importance. En ce qui concerne le type de manufacture à inclure, les intervenants de ce secteur ont suggéré de viser les entreprises pour lesquelles la propriété intellectuelle est une préoccupation, comme les compagnies novatrices. Ils ont également proposé d'inclure les compagnies canadiennes afin de connaître l'incidence de la fraude sur les entreprises canadiennes. En outre, pour un grand nombre d'intervenants consultés, l'importance des fabricants a été soulevée du point de vue de la piraterie des produits et de la mesure dans laquelle les produits contrefaits peuvent nuire à la sécurité publique.

Recommandation : Il y aurait lieu d'inclure les fabricants de certains types de produits, tels que ceux qui figurent sur la liste à la fin de la section « Identification des industries prioritaires selon leur code du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord » du rapport. Plus particulièrement, il est recommandé d'inclure les établissements classés dans les catégories d'industries suivantes : fabrication de machines; fabrication de produits informatiques et électroniques; fabrication de matériel, d'appareils et de composants électriques; fabrication de matériel de transport; et fabrication de fournitures et de matériel médicaux.

Secteur des biens immobiliers, de la location et de la location à bail

Bien que ce secteur ait été mentionné souvent, on ne lui a pas nécessairement accordé une grande importance. Les questions soulevées pour cette industrie concernaient principalement le rôle du vol d'identité dans la fraude hypothécaire et dans la location et la location à bail de véhicules. De plus, un intervenant croyait que la question de la fraude en matière d'investissement immobilier était importante. Dans de tels cas, les victimes pourraient comprendre les banques et autres institutions financières, les maîtres d'œuvre, les entreprises de construction et les gens de métier. Le sujet de la fraude en matière d'investissement peut se compliquer et ne met pas seulement en cause l'industrie des biens immobiliers à titre de victime.

Recommandation : Il est recommandé d'exclure le secteur des biens immobiliers, de la location et de la location à bail de la collecte de données et de tenter de mesurer la fraude hypothécaire en utilisant les données du secteur bancaire.

Secteur de l'information

Ce secteur, qui a été mentionné un certain nombre de fois, était parfois considéré comme important. Les intervenants de ce secteur estimaient que les fournisseurs de services de télécommunications, de services Internet et de portails de recherche sur le Web étaient importants parce qu'ils croyaient que ces entreprises risquent d'être victimes de fraude. Toutefois, les consultations et les essais menés auprès de ces groupes ont révélé que la fraude ne constitue pas un problème pour eux.

Les fournisseurs de services de télécommunications ne se considèrent pas comme des cibles pour les fraudeurs étant donné que les appels illégaux portés par une tierce partie au compte d'un abonné sont habituellement la responsabilité de l'abonné et que l'information sur ces cas n'est pas conservée. De plus, les magasins qui vendent les produits et services de télécommunications d'un grand fournisseur ne se voient pas comme des victimes étant donné que tout mouvement de compte douteux est la responsabilité du fournisseur.

Les discussions avec les fournisseurs de services Internet et de services du Web ont révélé que, même si des transactions frauduleuses peuvent se produire sur Internet, ces entreprises ne sont pas ciblées par les fraudeurs.

Recommandation : Il y aurait lieu d'exclure de la collecte de données les fournisseurs de services de télécommunications, de services Internet et de services du Web.

Selon les résultats du processus de consultation et des essais auprès des groupes cibles, il est recommandé d'inclure les entreprises suivantes, identifiées par leur code du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord, dans une stratégie de collecte nationale de données.

Identification des industries prioritaires selon leur code du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord

Manufactures

- 333 Fabrication de machines
- 334 Fabrication de produits informatiques et électroniques
- 335 Fabrication de matériel, d'appareils et de composants électriques
- 336 Fabrication de matériel de transport
- 3391 Fabrication de fournitures et de matériel médicaux

Commerces de détail

- 442 Magasins de meubles et d'accessoires de maison
- 443 Magasins d'appareils électroniques et ménagers
- 444 Marchands de matériaux de construction et de matériel et fournitures de jardinage
- 446 Magasins de produits de santé et de soins personnels
- 448 Magasins de vêtements et d'accessoires vestimentaires
- 452 Magasins de fournitures de tout genre
- 4532 Magasins de fournitures de bureau, de papeterie et de cadeaux

Banques

- 5221 Intermédiation financière par le biais de dépôts

Sociétés de paiements (sociétés de cartes de crédit et de cartes bancaires)

- 5222 Intermédiation financière non faite par le biais de dépôts

Sociétés d'assurance-maladie et d'assurance-invalidité

- 52411 Sociétés d'assurance directe : vie, maladie et soins médicaux

Sociétés d'assurance de biens et d'assurance risques divers

- 52412 Sociétés d'assurance directe (sauf vie, maladie et soins médicaux)

Taille de l'entreprise

On peut classer la taille d'une entreprise de diverses façons, soit selon le nombre d'employés ou selon l'importance des actifs financiers ou d'autres indicateurs financiers. La vaste majorité des intervenants consultés étaient d'avis que, dans l'Enquête sur la fraude contre les entreprises, c'est le nombre d'employés qui devrait servir à déterminer la taille de l'entreprise. À Statistique Canada, il n'existe aucune norme pour définir les petites, moyennes et grandes entreprises selon le nombre d'employés. Selon le ministère de l'Industrie du Canada, toutefois, les petites entreprises comptent de 1 à 100 employés¹¹, les moyennes entreprises, de 101 à 499 employés et les grandes entreprises, 500 employés et plus (Industrie Canada, juillet 2005). Dans la catégorie des petites entreprises, le ministère de l'Industrie a inséré la sous-catégorie des « micro-entreprises », qui comptent moins de cinq employés.

11. Il s'agit de la tranche attribuée par le ministère de l'Industrie aux entreprises produisant des biens. Dans le cas des entreprises de services, les petites entreprises sont celles qui comptent de 1 à 50 employés.

Durant les consultations, les participants ont discuté de la taille des entreprises qu'il conviendrait d'inclure, la majorité étant d'avis que toutes les tailles devraient être incluses et environ le tiers proposant de recueillir des données auprès des plus grandes entreprises seulement. Les intervenants qui voulaient inclure des entreprises de toutes les tailles croyaient que cette approche offrirait une meilleure représentation et permettrait d'analyser les différences entre les entreprises selon la taille. Il a été mentionné que ce genre d'analyse est nécessaire si l'on veut mieux cibler les campagnes de sensibilisation et les enquêtes. Les participants qui préféraient s'en tenir aux plus grandes entreprises étaient d'avis qu'il serait ainsi possible d'obtenir des données sur la vaste majorité des incidents et que les grandes entreprises étaient plus susceptibles de conserver l'information sur la fraude et d'avoir les ressources nécessaires pour fournir cette information.

Les représentants de l'Association canadienne de l'entreprise indépendante (ACEI), une organisation qui défend les intérêts des entreprises indépendantes comptant de 6 à 100 employés environ, a indiqué que ses membres reconnaîtraient la valeur d'une telle activité de collecte de données seulement s'ils pouvaient bénéficier directement des résultats, et ce, d'une façon tangible (p. ex. documents de formation ou de prévention, changements législatifs, changements des politiques et des pratiques liées à l'application de la loi). En outre, les représentants ne savaient pas si les membres de leur organisation seraient en mesure de fournir les données.

Les consultations et les essais auprès des groupes cibles n'ont révélé aucune information à ce moment-là qui permettrait de conclure que les grandes entreprises sont plus en mesure que les petites de déclarer les incidents de fraude dans le cadre d'une enquête nationale. Certaines des grandes entreprises ont dit qu'elles conservaient cette information alors que d'autres ne la consignaient pas. En raison de leurs grandes opérations, celles qui ne détiennent pas cette information auraient probablement à la tirer des dossiers de comptabilité afin de produire des comptes des incidents de fraude, ou elles pourraient tout simplement ne pas être capables de déclarer cette information. Les petites entreprises qui ont participé aux groupes de discussion dans le cadre de l'étude de faisabilité estimaient que la fraude n'était pas un grand problème pour elles. Toutefois, elles reconnaissaient les avantages liés à une stratégie de collecte nationale de données et ont indiqué qu'elles répondraient à un tel questionnaire, perspective différente de celle offerte par l'ACEI plus haut. Même si la plupart d'entre elles ne tenaient pas compte de cette information de façon systématique, leurs opérations étaient d'envergure suffisamment petite pour qu'elles puissent se souvenir de tous les incidents étant survenus au cours de l'année précédente.

Recommandation : Il faudrait inclure des entreprises de petite, moyenne et grande tailles dans l'enquête pilote, la taille étant définie en fonction du nombre d'employés. Il est recommandé d'exclure les entreprises comptant moins de cinq employés, car il se produit un grand nombre d'ouvertures et de fermetures dans ce groupe, ce qui pourrait avoir une incidence sur les taux de réponse. Aux fins de l'Enquête sur la fraude contre les entreprises, les catégories de taille seraient les suivantes : petite (5 à 100 employés), moyenne (101 à 499 employés) et grande (500 employés et plus).

Aux fins d'analyse et de l'évaluation de la qualité des données, il est également recommandé de ventiler la catégorie de taille « petite », en deux sous-catégories, soit « très petite » (5 à 50 employés) et « passablement petite » (51 à 100 employés). La vaste majorité des établissements figurant dans le Registre des entreprises de Statistique Canada sont de petites entreprises, et il pourrait y avoir des différences entre les très petites entreprises et les entreprises passablement petites qui sont dignes d'examen¹². En visant des entreprises de différentes tailles, les objectifs de l'enquête seront mieux servis. De plus, il n'y a pas, à l'heure actuelle, suffisamment de preuves pour conclure que les petites entreprises sont moins capables que les grandes de déclarer les incidents de fraude. Toutefois, l'inclusion des petites entreprises aurait pour effet d'augmenter les coûts d'une enquête nationale; c'est pourquoi il sera important d'utiliser les résultats d'une enquête pilote pour évaluer les avantages de les inclure dans une enquête nationale.

12. Dans la section, « Base de sondage et unités d'échantillonnage pour une enquête pilote », on discutera de l'utilisation du Registre des entreprises comme base de sondage recommandée et de l'unité statistique de l'« établissement » utilisée dans le Registre des entreprises comme unité d'échantillonnage recommandée.

Types de fraude à mesurer

On a donné aux intervenants consultés une liste des divers types de fraude dont peuvent être victimes les entreprises. Certains types de fraude sont propres à certaines entreprises (p. ex. demandes d'indemnité frauduleuses). On a demandé aux participants d'indiquer les types de fraude qu'il serait plus important d'inclure afin de mesurer la fraude contre les entreprises, selon les types d'entreprises qu'ils considéraient comme importants. On a également demandé aux entreprises participant au processus de consultation et aux groupes de discussion s'il serait possible d'obtenir les comptes selon le type de fraude.

Les types de fraude les plus souvent jugés importants étaient :

- 1) le vol d'identité ou les fausses demandes (en particulier dans la fraude hypothécaire);
- 2) l'utilisation frauduleuse de cartes de crédit et de cartes bancaires;
- 3) l'utilisation frauduleuse de chèques;
- 4) les fausses factures;
- 5) les demandes d'indemnité frauduleuses.

Vol d'identité

L'information sur le vol d'identité était considérée comme très importante. Toutefois, les essais auprès des groupes cibles ont révélé qu'il serait difficile d'obtenir cette information dans le cadre de l'Enquête sur la fraude contre les entreprises, étant donné que le vol d'identité précède la fraude et la rend possible. Souvent, les entreprises qui sont victimes de fraude ne savent pas si la fraude a été précédée du vol d'identité ou si c'est ce crime qui a entraîné la fraude, ou encore, elles n'ont pas défini de catégorie pour le vol d'identité dans leur classement des incidents de fraude. Par exemple, une banque peut tenir compte du nombre de demandes de prêt frauduleuses, mais non du nombre d'entre elles qui découlent du vol d'identité (p. ex. le numéro d'assurance sociale, l'information sur le permis de conduire, etc., appartiennent à une autre personne) plutôt que d'une fausse déclaration d'information (p. ex. le demandeur a menti concernant son emploi ou son salaire). La seule exception pourrait être l'utilisation frauduleuse de l'information sur une carte de crédit ou une carte bancaire, étant donné que l'utilisation non autorisée d'une carte de crédit ou d'une carte bancaire par une tierce partie découle nécessairement du vol de l'information sur la carte ou de l'utilisation de l'information personnelle d'un individu par une tierce partie présentant une demande pour obtenir une carte de crédit.

Utilisation frauduleuse de cartes de crédit et de cartes bancaires

En ce qui concerne l'utilisation frauduleuse de cartes de crédit, les sociétés de cartes de crédit consultées ont affirmé que les comptes pourraient être ventilés selon le type ou la source de fraude, et que ces éléments sont passablement comparables entre les sociétés de cartes de crédit. Les catégories sont présentées à la question C1 de l'ébauche du questionnaire à l'annexe 1. Il reste à déterminer si les catégories des types et des sources d'utilisation frauduleuse de cartes de crédit sont comparables. L'information sur l'utilisation frauduleuse de cartes de crédit émises par des détaillants (p. ex. Sears et HBC) doit être fournie par les détaillants, mais les données sur les incidents de fraude commis à l'aide des grandes cartes de crédit (p. ex. Visa et Mastercard) peuvent provenir des sociétés de cartes de crédit. Ces sociétés sont également en mesure de produire des données selon leur propre classification du type d'entreprise.

Utilisation frauduleuse de chèques

En dépit de la diminution apparente de l'utilisation frauduleuse de chèques, comme en témoignent les données déclarées par la police, les consultations ont permis de constater que l'information sur l'utilisation frauduleuse de chèques est toujours prioritaire. Les consultations et les essais auprès des groupes cibles ont laissé entendre que ces données pourraient être facilement fournies par les entreprises.

Fausses factures

Les fausses factures se produisent lorsqu'une entreprise ou une personne reçoit une facture pour un produit qui n'a jamais été commandé ou reçu, ou dont la représentation par le promoteur de vente était soit fausse ou trompeuse. Selon les données d'enquêtes, la question des fausses factures envoyées aux entreprises pour des produits, comme du papier, du toner pour un photocopieur et des répertoires d'entreprises, constitue un problème, qui a été soulevé par les intervenants consultés. Les représentants des entreprises qui ont participé aux consultations et aux groupes de discussion croyaient que ces données pourraient être obtenues des administrateurs de bureau et que la disponibilité des données nécessiterait la participation de ces services de leur entreprise.

Demandes d'indemnité frauduleuses

En ce qui concerne les demandes d'indemnité frauduleuses, les catégories et les définitions pratiques des types de fraude ont été perfectionnées lors de deux groupes de discussion distincts — l'un avec les représentants des sociétés d'assurance de biens et d'assurance risques divers et l'autre avec les représentants des sociétés d'assurance-maladie. Ces catégories figurent aux questions D1 et E1 de l'ébauche du questionnaire (voir l'annexe 1). Les deux groupes ont convenu qu'il serait possible de recueillir et déclarer ces données. Le questionnaire n'a pas été conçu de façon à obtenir la ventilation des demandes d'indemnité selon le type de fraude, comme les fausses factures, les fausses demandes et l'usurpation d'identité, étant donné que certaines sociétés d'assurance croyaient ne pas être en mesure de fournir ce type de détail. Toutefois, il est à noter que ces types de fraude seront mentionnés dans la définition générale d'une demande d'indemnité frauduleuse et que cette définition sera incluse dans le guide qui accompagnera le questionnaire.

Autres types de fraude

Outre les types de fraude mentionnés plus haut, certains autres ont été soulevés à titre de problèmes préoccupants. La *piraterie de produits*, la *contrefaçon de produits* et le *vol de propriété intellectuelle* étaient considérés comme importants par les secteurs manufacturier et de la recherche et du développement. Comme on l'a déjà mentionné, la contrefaçon de produits est prioritaire en raison de l'incidence qu'elle peut avoir sur la sécurité publique. Bien que la *contrefaçon de monnaie* ne soit pas incluse dans la définition de fraude figurant dans le *Code criminel*, la Banque du Canada s'intéresse à obtenir des statistiques sur cette infraction, particulièrement en rapport avec la victimisation des détaillants et des banques.

Fraude commise par des employés

Les discussions avec les intervenants ont révélé qu'il leur est aussi important d'inclure les *incidents de fraude commis par des employés* que les incidents de fraude commis par des auteurs de l'extérieur de leur entreprise. Alors que les intervenants, incluant certains représentants du secteur privé, favorisaient la prise d'efforts en vue d'obtenir des comptes distincts pour les activités frauduleuses internes, comme le détournement de biens, il est ressorti des groupes de discussion que ce type d'information pourrait être difficile à recueillir. Un certain nombre d'entreprises participant aux groupes de discussion ont indiqué que les données sur ces incidents ne sont pas toujours conservées et qu'il pourrait s'agir d'une question délicate pour certaines entreprises, ce qui pourrait contribuer à diminuer le taux de réponse.

Volume de transactions comme contexte pour le nombre d'incidents de fraude

Il était aussi considéré comme important de présenter le nombre d'incidents de fraude en rapport avec le volume total de transactions afin de mettre les chiffres en contexte et de pouvoir calculer un taux quelconque. Les représentants du secteur de l'assurance ont indiqué qu'ils seraient en mesure de fournir un tel compte et que les grandes banques et les sociétés de paiements recueillent certaines données sur les transactions (comme les transactions par guichet automatique bancaire, par paiement direct et par carte de crédit).

Importance de définitions claires

Bon nombre d'intervenants du secteur privé ont souligné le besoin de présenter au début du questionnaire une définition claire et précise de la fraude en général, ainsi que de chaque type de fraude. Les répondants à l'enquête pilote auront besoin d'aide pour faire la distinction entre la fraude et les autres types de crimes économiques, comme le vol proprement dit, qui ne comporte pas de tromperie.

Recommandations : Il est recommandé de recueillir, dans le cadre de l'enquête pilote, des données sur les incidents de fraude commis par les employés et d'évaluer la qualité de ces données et l'incidence de cette question sur les taux de réponse afin de déterminer si cette question devrait être incluse dans une enquête nationale.

Il est également recommandé d'exclure de l'enquête pilote les tentatives de mesurer le nombre d'incidents de fraude découlant du vol d'identité, sauf dans le cas des sociétés de cartes de crédit. On pourrait plutôt recueillir des données sur l'information falsifiée dans des documents comme des demandes, dans quel cas les répondants ne doivent pas nécessairement savoir si l'information a été obtenue par vol d'identité. Étant donné que les entreprises ne sont pas en mesure de fournir les comptes des incidents de fraude découlant du vol d'identité et que le vol d'identité est prioritaire pour l'élaboration de politiques et l'application de la loi, il est recommandé de mener d'autres consultations auprès des intervenants afin de déterminer les types d'information autres que les comptes d'incidents qui pourraient être utiles pour éclairer ce sujet. Une nouvelle question ou un nouvel ensemble de questions pourrait ensuite faire l'objet d'un essai durant l'étape de l'enquête pilote.

En ce qui concerne les types de fraude qu'il y aurait lieu de mesurer, il est recommandé qu'ils soient propres au secteur. Les questions A1, A3, B1, C1, C2, D1, E1 et F1 de l'ébauche du questionnaire (voir l'annexe 1) constituent des exemples des types de fraude devant faire l'objet de collecte auprès de chaque secteur. La liste des types de fraude a été établie selon l'information fournie par les participants sur ce qui actuellement recueilli et ce qu'il serait possible de déclarer. Il reste à inclure dans le questionnaire une définition claire de la fraude en général et de chaque type de fraude. Selon les résultats de l'enquête pilote, les catégories et les définitions devront peut-être être modifiées. Il faut inclure les définitions dans le questionnaire d'enquête ou dans le guide qui accompagnera le questionnaire.

Autres besoins en données

Le processus de consultation et les essais auprès des groupes cibles ont permis d'obtenir l'apport des participants sur les autres priorités en matière d'information et sur la faisabilité de déclarer les données répondant à ces besoins. La présente section traite des autres priorités en matière d'information qui ont été soulevées.

Participation des groupes du crime organisé

La participation des groupes du crime organisé à la fraude a été soulevée durant les consultations à titre de question urgente. En dépit du manque de données exhaustives sur les auteurs, les organismes d'application de la loi ont noté une augmentation de la participation des groupes du crime organisé à la fraude, non seulement pour réaliser un profit financier, mais aussi afin d'utiliser les revenus tirés de ces activités pour financer d'autres activités criminelles (Groupe de travail binational sur les fraudes transfrontalières par marketing de masse, 2003 et 2004). Les consultations ont révélé qu'il serait souhaitable de recueillir des données pouvant éclairer la mesure dans laquelle ces groupes sont impliqués dans les incidents de fraude perpétrés contre les entreprises et que de telles données satisferaient aux objectifs de l'enquête. Toutefois, à l'exception du secteur de l'assurance, les entreprises ont affirmé qu'elles ignoraient si les incidents étaient commis par des groupes du crime organisé et qu'elles ne pourraient répondre à de telles questions.

En raison des enquêtes effectuées par le secteur de l'assurance, les sociétés d'assurance-maladie, d'assurance de biens et d'assurance risques divers pourraient fournir certaines données sur cette

question. Dans l'enquête, une organisation criminelle pourrait être définie comme elle l'est à l'article 467.1 du *Code criminel* du Canada¹³. Le secteur de l'assurance utilise souvent l'appellation « réseau de criminels » pour désigner une organisation criminelle, ce qui entre dans la définition canadienne des groupes du crime organisé. Les questions D3, E2, E3 et E4 figurant dans l'ébauche du questionnaire ont été élaborées durant les discussions avec les représentants des industries d'assurance respectives. Elles sont fondées sur les données que les industries respectives croyaient pouvoir fournir de façon constante pour éclairer la question de l'implication des réseaux de criminels ou du crime organisé.

Recommandation : Il est recommandé d'inclure, dans l'enquête pilote, les questions telles qu'elles sont présentées dans l'ébauche du questionnaire et de les réviser selon les résultats de l'essai pilote.

Fraude internationale ou interne (basée au Canada)

Aux fins de la politique et de l'application de la loi, il importe de savoir si les incidents de fraude commis au Canada le sont par des personnes à l'intérieur ou à l'extérieur des frontières canadiennes. Avec les percées de la technologie des communications et la mondialisation, la victimisation des Canadiens par des fraudeurs basés au Canada par rapport à ceux provenant d'autres pays est une question qui a été soulevée durant les consultations et pour laquelle il existe actuellement peu de données.

Les résultats des essais auprès des groupes cibles ont révélé que bon nombre des entreprises indiqueraient probablement que tous les incidents sont perpétrés par une source interne et que cette conclusion ne serait vraisemblablement pas fondée sur des données recueillies. Les représentants des sociétés d'assurance-maladie et des sociétés d'assurance de biens et d'assurance risques divers étaient d'avis qu'il ne serait pas possible de recueillir cette information afin de fournir des comptes. En outre, d'autres participants à ces essais croyaient qu'ils seraient au courant de tout incident s'étant produit, mais qu'ils ne seraient pas en mesure de fournir des chiffres exacts.

Recommandation : Compte tenu de l'importance de cette information dans l'élaboration de politiques et l'application de la loi, et de la difficulté qu'éprouveraient les entreprises à déclarer cette information, il est recommandé d'inclure une question dans l'enquête pilote afin de déterminer si certains des incidents de fraude découverts durant la période de référence de 12 mois sont attribuables à des personnes résidant à l'extérieur du Canada (voir les questions A6, B5, C6 et F2 à l'annexe 1). Le taux de réponse pour cette question pourra être déterminé à la fin de l'enquête.

Moyen de perpétration de la fraude

L'information sur le moyen de perpétration de la fraude, comme sur Internet, par courriel, par courrier ou par téléphone, a été jugé important par les intervenants consultés. Toutefois, les essais auprès des groupes cibles ont permis de constater que peu d'entreprises tiennent compte du nombre d'incidents de fraude selon le moyen de perpétration. Pour certaines d'entre elles, il serait possible de tirer l'information des catégories de données existantes. À titre d'exemple, une des catégories qu'utilisent les sociétés de cartes de crédit lorsqu'elles consignent les incidents d'utilisation frauduleuse de cartes de crédit est « carte non présente », ce qui signifie que les achats ont été faits par téléphone ou sur Internet, et que le numéro de la carte de crédit, la date d'expiration et le nom du détenteur ont été donnés sans signature.

Recommandation : Étant donné l'importance de cette information dans l'élaboration de politiques, il est recommandé d'inclure une question dans l'enquête pilote afin de déterminer si les incidents de fraude sont perpétrés plus souvent par certains moyens que par d'autres (voir les questions A7, B6, C7, D4, E5 et F3 à l'annexe 1). Il n'est pas recommandé de tenter de produire, au moyen de l'enquête, des comptes des incidents à cet égard.

13. Selon l'article 467.1 du *Code criminel*, une organisation criminelle est un « Groupe, quel qu'en soit le mode d'organisation : a) composé d'au moins trois personnes se trouvant au Canada ou à l'étranger; b) dont un des objets principaux ou une des activités principales est de commettre ou de faciliter une ou plusieurs infractions graves qui, si elles étaient commises, pourraient lui procurer — ou procurer à une personne qui en fait partie —, directement ou indirectement, un avantage matériel, notamment financier. La [...] définition ne vise pas le groupe d'individus formé au hasard pour la perpétration immédiate d'une seule infraction. »

Incidence monétaire de la fraude

Pour les intervenants consultés, la question de l'incidence monétaire de la fraude était considérée comme très importante. Tout comme le nombre d'incidents de fraude, l'information sur les montants de dollars escroqués et non récupérés est essentielle si l'on veut déterminer la gravité de la fraude commise contre les entreprises. Les participants ont également fait des commentaires sur les coûts financiers indirects — comme le besoin de prendre de meilleures mesures de sécurité et de détection, et le temps passé en cour — qu'entraîne la fraude pour les entreprises.

Durant les groupes de discussion, quelques participants ont indiqué que cette information était de nature délicate et que les entreprises pourraient être réticentes à déclarer les pertes monétaires directes subies par suite de la fraude. Toutefois, plusieurs d'entre eux ne considéraient pas la communication de cette information comme problématique pourvu qu'ils aient également la possibilité d'indiquer le montant des économies réalisées par la prise de mesures de prévention et de détection. Durant la partie des groupes de discussions, la plupart des participants ont mentionné qu'ils préféreraient indiquer une tranche de montants de dollars que le montant de dollars exact.

Recommandation : Il est recommandé d'inclure des questions visant à mesurer à la fois le montant de dollars perdu et non récupéré par suite de la fraude, et une estimation en dollars des pertes évitées en raison de la prévention (voir les questions G1 et G3 à l'annexe 1). Il convient de mentionner que toutes les données fournies par les répondants individuels, incluant de telles données financières, demeureront confidentielles en vertu des dispositions de la *Loi sur la statistique*. Il est également recommandé d'inclure une question visant à obtenir une idée du genre de pertes financières indirectes subies par suite de la fraude (voir la question G3 à l'annexe 1). Il faudra réviser les questions en fonction des résultats de l'enquête pilote.

Incidences non monétaires de la fraude

La fraude peut aussi avoir un effet sur le moral des employés, les relations d'affaires, l'image de marque et la confiance des consommateurs. Durant le processus de consultation, bon nombre de participants ont indiqué que ce type d'information n'est pas aussi important que les données sur le nombre d'incidents de fraude, et que les ministères chargés de l'établissement de politiques s'y intéressent probablement plus que le secteur privé.

Recommandation : Il est recommandé d'inclure dans l'enquête pilote une question visant à mesurer les effets non monétaires de la fraude (voir la question G4 à l'annexe 1) et de la réviser selon les résultats de l'enquête pilote.

Détection de la fraude

Pendant le processus de consultation, il a été jugé très important de recueillir des données sur la détection d'activités frauduleuses par les entreprises. On croyait que ces données pourraient aider à comprendre le risque de fraude et à orienter les initiatives de sensibilisation. Les entreprises étaient d'avis que de telles données leur permettraient de comparer leur entreprise avec l'ensemble de leur industrie, avec d'autres entreprises et avec des entreprises de différentes tailles. Durant les groupes de discussion, il a été déterminé qu'il serait possible de répondre avec fidélité à des questions sur ce sujet, et des modèles de questions et réponses ont été davantage précisés par suite des discussions.

Recommandation : Il est recommandé d'inclure des questions visant à déterminer les mesures de détection de fraude qui sont en place. Voir la question provisoire H1 de l'ébauche du questionnaire (annexe 1). Il faudra réviser les questions selon les résultats de l'enquête pilote.

Prévention de la fraude

La collecte d'information sur les mesures mises en place par les entreprises afin de prévenir la fraude a été jugée importante pour les mêmes raisons que celles données pour recueillir des renseignements sur

les mesures de détection de la fraude. Durant les groupes de discussion, les participants croyaient qu'il serait possible de répondre avec fidélité à des questions sur ce sujet, et des modèles de questions et réponses ont été davantage précisés par suite des discussions.

Les intervenants consultés croyaient également qu'il serait intéressant d'inclure une question pour évaluer les opinions des entreprises quant aux nouvelles initiatives pouvant aider à prévenir la fraude. Ce genre d'information pourrait être d'une grande utilité dans la prise de décisions stratégiques concernant la prévention. Les entreprises participant aux groupes de discussion étaient aussi d'avis que ce genre de question serait utile. Toutefois, quelques participants croyaient que certains répondants pourraient ne pas connaître assez bien les diverses lois pour être capables d'évaluer leur utilité en tant que mesure de prévention possible.

Recommandation : Il est recommandé d'inclure des questions afin de déterminer les mesures de détection de la fraude prises par les entreprises. Il est également recommandé d'inclure des questions visant à obtenir de l'information sur les opinions des entreprises quant aux initiatives pouvant aider à combattre la fraude. Voir les questions provisoires à la section I de l'ébauche du questionnaire (annexe 1). Il faudra réviser les questions selon les résultats de l'enquête pilote.

Mesures prises lorsqu'un incident de fraude est détecté

Il a été jugé très important de connaître les mesures prises par les entreprises dans les cas de fraude ainsi que les raisons pour lesquelles elles sont prises. Cette information pourrait servir à établir le taux de déclaration des incidents à la police, et à connaître les raisons de la déclaration ou la non-déclaration ainsi que la mesure dans laquelle les initiatives de signalement de la fraude, comme PhoneBusters ou le SEDDE, ou encore des organismes, comme le Bureau de la concurrence du Canada ou les bureaux d'éthique commerciale, sont informés des incidents de fraude.

Durant les groupes de discussions, les participants croyaient qu'il serait possible de répondre avec fidélité à des questions sur ce sujet, et des modèles de questions et réponses ont été davantage précisés par suite des discussions. Les entreprises croyaient aussi qu'il était important de s'informer de la mesure dans laquelle des poursuites judiciaires sont engagées.

Recommandation : Il est recommandé d'inclure des questions visant à connaître les mesures adoptées par les entreprises lorsqu'un incident de fraude est détecté et les raisons pour lesquelles les incidents ont été signalés ou non à la police. Voir les questions provisoires à la section H de l'ébauche du questionnaire (annexe 1). Il faudra réviser les questions selon les résultats de l'enquête pilote.

Échelons auxquels sont effectués les analyses

Les résultats des consultations ont révélé qu'il est important de produire les données non seulement à l'échelon fédéral, mais aussi à celui des provinces. Il serait utile de connaître les écarts régionaux de la nature et l'étendue de la fraude en vue des initiatives stratégiques et de l'application de la loi, en particulier parce que ce sont les provinces et les territoires qui sont chargés de l'administration de la justice. Toutefois, afin de produire des estimations fiables pour les 10 provinces, il faudrait un très grand échantillon, ce qui ferait augmenter les coûts de la réalisation de l'enquête.

En ce qui concerne les différents types de fraude, il est évident qu'ils varient dans entre les industries. De surcroît, il serait utile de connaître les différences selon le type d'industrie et la taille de l'entreprise afin d'orienter les initiatives de sensibilisation ainsi que les efforts stratégiques et d'application de la loi.

Recommandation : Afin de répondre au besoin de données infranationales et de limiter les coûts liés à la réalisation de l'enquête, il est recommandé qu'une enquête produise des estimations non seulement pour le Canada, mais aussi selon les six régions suivantes : région de l'Atlantique (Terre-Neuve-et-Labrador, Île-du-Prince-Édouard, Nouvelle-Écosse et Nouveau-Brunswick), Québec, Ontario, région des Prairies (Manitoba, Saskatchewan et Alberta), Colombie-Britannique et territoires (Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut).

Afin de respecter le caractère hétérogène des industries quant aux types de fraude dont elles risquent d'être victimes et d'accroître d'utilité de l'information, il est aussi recommandé de stratifier les données selon les six types d'industrie jugés importants (banques, sociétés de paiements, commerces de détail, sociétés d'assurance de biens et d'assurance risques divers, sociétés d'assurance-maladie et d'assurance-invalidité et manufactures) et selon la taille de l'entreprise.

La qualité des données et le taux de réponse peuvent avoir une incidence sur la capacité de produire des estimations à l'échelon régional selon le type d'industrie et la taille. Par conséquent, pour satisfaire aux priorités en information, l'enquête devrait permettre de produire des estimations selon le type d'industrie à l'échelon régional, et de réaliser des analyses selon le type d'industrie et la taille à l'échelon national seulement.

Base de sondage et unités d'échantillonnage

Le Registre des entreprises de Statistique Canada est la base de sondage (base de données) principale servant à sélectionner les entreprises en vue de leur participation aux enquêtes. Le Registre des entreprises consiste en une liste structurée d'entreprises s'adonnant à la production de biens ou à la prestation de services au Canada. Pour tous les secteurs industriels de l'économie, le Registre des entreprises inclut les entités économiques suivantes : entreprises constituées en sociétés, entreprises non constituées en sociétés, entreprises commerciales, organismes sans but lucratif, organismes religieux, ministères et établissements gouvernementaux. Le Registre des entreprises assure à Statistique Canada une base de sondage complète et de grande qualité et un ensemble de variables de stratification, comme les codes de classification géographique, les codes de classification industrielle fondés sur le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), le revenu d'entreprise, le nombre d'employés et le total de l'actif.

Recommandation : Il est recommandé d'utiliser le Registre des entreprises de Statistique Canada pour créer la base de sondage de l'Enquête sur la fraude contre les entreprises. Les codes SCIAN devraient être utilisés pour sélectionner les entreprises classées dans les industries qui nous intéressent.

Dans le Registre des entreprises, on utilise, entre autres, l'entité statistique pour classer les entreprises. Les entités statistiques sont structurées de façon suivante : l'entreprise, la compagnie, l'établissement et l'emplacement. Chaque unité statistique est désignée comme telle en raison du type d'information statistique qu'elle a déclaré à Statistique Canada. Les grandes entreprises ont souvent une structure complexe, et elles comprennent plusieurs unités dans chacune des quatre entités statistiques. Le niveau de l'établissement fournit à Statistique Canada l'information sur les recettes et les dépenses. Il se définit comme suit :

Une entité de production (c.-à-d. une unité physique où se déroulent les activités de l'entreprise, et qui a une adresse de voirie et une main d'œuvre spécialisée), ou le plus petit groupement d'entités de production qui :

- a) produit un ensemble de biens homogènes ou offre des services homogènes;
- b) se situe à l'intérieur d'une même province;
- c) peut produire des chiffres sur les recettes et dépenses (Statistique Canada, 2005c).

Recommandation : Aux fins de l'Enquête sur la fraude contre les entreprises, il est recommandé d'utiliser le niveau de l'établissement pour les entreprises.

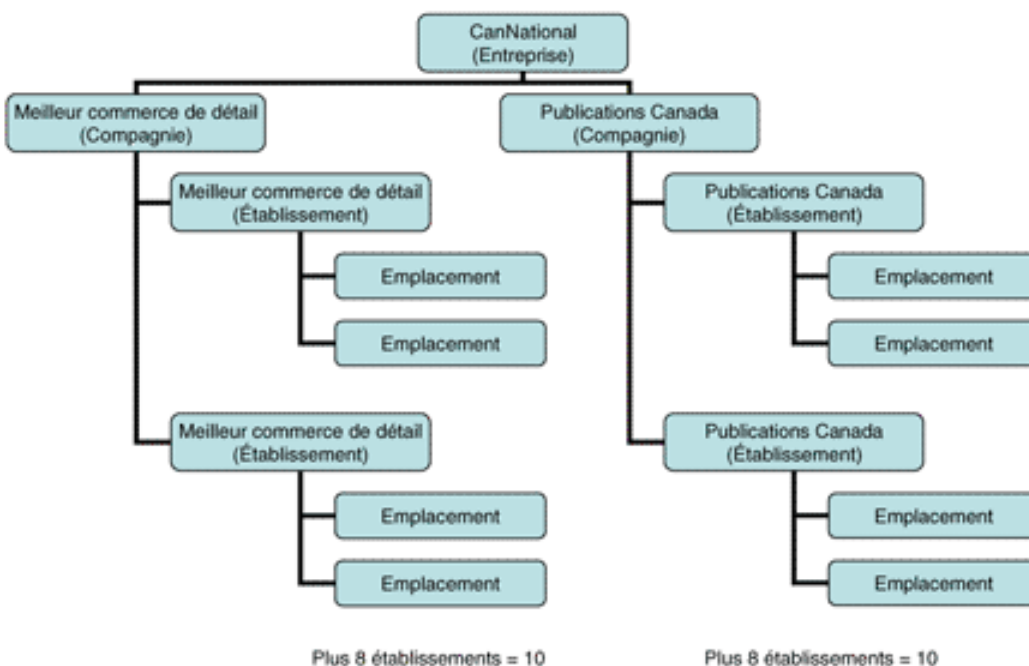
Il est recommandé de mener l'enquête au niveau de l'établissement pour trois raisons. D'abord, selon l'étude de faisabilité, on prévoit que c'est à ce niveau que seront disponibles les renseignements sur la fraude. Ensuite, si ces données ne sont pas disponibles à ce niveau, mais le sont à un niveau plus élevé, il est plus utile sur le plan analytique de pouvoir désagréger les données au niveau de l'établissement. Enfin, le Registre des entreprises est en voie de remaniement et la mise en œuvre du nouveau modèle est prévue pour mai 2008. Le niveau de l'établissement est une entité statistique qui est compatible avec le nouveau modèle du Registre des entreprises. En choisissant le niveau de l'établissement comme unité

de dénombrement, il ne sera pas touché par les changements qui seront apportés aux unités statistiques du Registre des entreprises.

Entités statistiques du Registre des entreprises et défis posés par l'utilisation du niveau de l'entreprise

Il est important de comprendre la structure des entités statistiques du Registre des entreprises afin de se faire une idée des défis que pourraient présenter l'utilisation du Registre des entreprises comme base de sondage et le niveau de l'établissement comme unité de dénombrement. Une entreprise complexe regroupe normalement un certain nombre de compagnies ayant des codes SCIAN différents. Dans chaque compagnie, il peut y avoir un certain nombre d'établissements et dans chaque établissement, un certain nombre d'emplacements. Dans le cas d'entreprises simples, l'emplacement physique représente toutes les unités statistiques. En d'autres mots, il existe habituellement un rapport biunivoque entre chaque unité statistique.

Afin d'illustrer la structure complexe des entités statistiques dans une grande entreprise, l'exemple fictif suivant d'une entreprise est présenté. Dans l'entreprise CanNational, il y a deux compagnies distinctes : Meilleur commerce de détail et Publications Canada. Chacune de ces compagnies a 1 établissement dans chaque province, ce qui donne 10 établissements à l'étendue du pays. Chacun de ces établissements compte plusieurs emplacements.



Cet exemple montre qu'il n'existe pas nécessairement une relation biunivoque entre un emplacement de magasin et un établissement. Un établissement, tel qu'il est défini dans le Registre des entreprises, doit être considéré comme une entité statistique étant donné qu'il constitue la source d'information sur les recettes et les dépenses. Par exemple, dans une province, il peut y exister deux magasins Meilleur commerce de détail, mais ceux-ci sont considérés comme un seul établissement parce que les données sur les recettes et les dépenses ne sont pas disponibles séparément, mais sont agrégées à un niveau plus élevé.

Les consultations et les essais auprès des groupes cibles ont révélé que, pour les plus grandes entreprises, les données sur les incidents de fraude peuvent être disponibles pour les emplacements seulement, ou elles peuvent être disponibles au niveau du siège social national seulement. Si les

données visées par l'Enquête sur la fraude contre les entreprises ne sont pas disponibles au niveau de l'établissement (c.-à-d. l'entité de l'entreprise ayant reçu le questionnaire), le questionnaire pourrait être rempli à un niveau plus élevé de l'organisation. Si cela se produit, alors Statistique Canada devra désagréger les données afin de produire les réponses au niveau de l'établissement. Bien que le type de données visé par une telle enquête soit nouveau, le défi présenté par la nécessité de répartir les données entre les divers établissements dans le cas des entreprises complexes ne l'est pas pour Statistique Canada.

Nous utiliserons l'établissement fictif Meilleur commerce de détail pour illustrer certains des défis liés à la réalisation d'une enquête au niveau de l'établissement. Aux fins de l'Enquête sur la fraude contre les entreprises, seule la compagnie Meilleur commerce de détail nous intéresse parce qu'elle affiche un des codes SCIAN recommandés pour l'enquête. Par conséquent, chacun des 10 établissements de cette compagnie reçoit un questionnaire d'enquête. Si chacun d'entre eux remplit un questionnaire, il n'y a pas de problème. Toutefois, si les données sur les incidents de fraude ne sont pas conservées au niveau de l'établissement, mais sont disponibles au siège social (qui, selon le Registre des entreprises représente l'entité statistique « compagnie »), les 10 établissements pourraient envoyer leur questionnaire au siège social, qui pourrait décider de remplir un seul questionnaire pour l'ensemble des établissements. Dans un tel cas, il faudrait que Statistique Canada fasse un suivi auprès du siège social et essaie de répartir les données afin de produire une réponse pour chacun des 10 établissements du Meilleur commerce de détail.

Pour certaines des plus grandes entreprises du Canada, un gestionnaire de portefeuille d'entreprises (GPE) à Statistique Canada assure la liaison avec un représentant de l'entreprise pour toutes les questions liées aux activités de collecte de Statistique Canada. S'il arrive qu'un établissement sélectionné pour l'Enquête sur la fraude contre les entreprises fasse partie d'une entreprise pour laquelle il y a un GPE, Statistique Canada respectera les dispositions de déclaration déjà prises entre le GPE et l'entreprise pour toutes les enquêtes de Statistique Canada.

Besoin d'une enquête pilote

Statistique Canada n'a jamais effectué de collecte de données sur les incidents de fraude dont sont victimes les entreprises. Bien que les consultations et les essais auprès des groupes cibles nous aient grandement renseignés sur les priorités en matière d'information et nous aient donné une idée de la disponibilité des données, le nombre d'entreprises participant à l'étude de faisabilité n'était pas suffisant pour que nous puissions comprendre pleinement les autres questions pouvant avoir une incidence sur les résultats obtenus dans le cadre d'une enquête nationale complète. Ces questions comprennent la capacité et la volonté des établissements de tailles et types variés de fournir les données demandées et la possibilité de compter deux fois les mêmes incidents. Par exemple, les instructions sont-elles suffisamment claires pour assurer qu'un détaillant et une société de cartes de crédit ne déclareront pas les mêmes incidents d'utilisation frauduleuse de cartes de crédit? En outre, une enquête pilote nous donnerait l'occasion d'évaluer la qualité du questionnaire et d'apporter des améliorations ou des ajustements au processus et aux méthodes d'enquête. Plus précisément, une enquête pilote aurait les objectifs suivants :

- Évaluer la qualité du questionnaire et aider à comprendre davantage la faisabilité de recueillir les données, notamment :
 - vérifier le taux global de non-réponse et les raisons de la non-réponse, selon la taille et le type d'industrie;
 - vérifier si le questionnaire coule bien, s'il y a possibilité d'interprétation et si les instructions et les définitions sont complètes, et déterminer l'étendue de la non-réponse pour certaines questions.
- Comprendre les problèmes liés au taux de réponse que pourraient éprouver les entreprises comptant plusieurs établissements ou les industries d'un type ou d'une taille en particulier.
- Faire l'essai des procédures d'enquête, de l'étape préalable au premier contact à celle du contrôle et de l'imputation. L'étape préalable au premier contact est effectuée avant l'envoi du

questionnaire afin de confirmer l'information sur les personnes-ressources et de déterminer si l'entreprise entre dans le champ d'observation. L'étape du contrôle et de l'imputation est l'une des dernières étapes de correction des données. Il faudra développer un programme général de contrôle et d'imputation pour évaluer la qualité du questionnaire et créer un fichier de données corrigées pouvant servir à établir des totalisations croisées afin de vérifier la qualité des données.

- Recommander des ajustements à une enquête nationale.

Plan d'échantillonnage pour une enquête pilote

Selon les recommandations déjà formulées sur l'inclusion d'entreprises de tailles et de types variés, tous les établissements comptant au moins cinq employés feront partie du champ d'observation de l'enquête pilote si le code d'activité SCIAN leur ayant été attribué est l'un de ceux figurant dans la section « Identification des industries prioritaires selon leur code du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord ». On formera six groupes d'industries à partir de ces codes SCIAN : commerces de détail, banques, sociétés de paiements, manufactures, sociétés d'assurance de biens et d'assurances risques divers et sociétés d'assurance-maladie et d'assurance-invalidité.

Afin de contrôler les coûts de l'essai pilote, il est proposé d'analyser les résultats de l'enquête pilote selon la taille et le type d'industrie seulement, et non selon la région. Ainsi, on pourra utiliser un échantillon plus petit et engendrer des coûts moins élevés. De plus, la stratification par industrie et par taille est suffisante pour atteindre les objectifs d'un essai pilote. La stratification de la base de sondage et la sélection de l'échantillon seraient donc effectuées selon l'industrie et la taille. Toutefois, il est possible que la région et les codes SCIAN soient pris en compte dans la stratification lorsqu'on sélectionnera l'échantillon pour tout le Canada, mais la région et les codes SCIAN ne seront pas utilisés lorsqu'on déterminera la taille de l'échantillon désirée pour chaque industrie et catégorie de taille.

Comme on l'a déjà mentionné, il y a six industries qui nous intéressent : commerces de détail, banques, sociétés de paiements, manufactures, sociétés d'assurance de biens et d'assurances risques divers et sociétés d'assurance-maladie et d'assurance-invalidité. L'industrie, tirée des codes SCIAN, sera la première composante de la stratification.

Il y aura quatre catégories de taille, en fonction du nombre d'employés figurant dans le Registre des entreprises pour les établissements. Les catégories de taille proposées sont les suivantes :

Catégorie de taille	Nombre d'employés
Très petite	5 à 50
Passablement petite	51 à 100
Moyenne	101 à 499
Grande	500 et plus

Façon de déterminer la taille de l'échantillon pour l'enquête pilote ¹	
Nombre de catégories SCIAN (industrie)	6
Nombre de catégories de TAILLE	4
Nombre of contributeurs requis par domaine (c.-à-d. industrie et taille)	10
Taux de réponse prévu	40 % ²

1. On suppose que l'enquête pilote sera réalisée au moyen d'un questionnaire envoyé et retourné par la poste avec contact par téléphone au préalable (afin d'assurer que l'établissement entre dans le champ d'observation et que l'information sur les personnes-ressources est exacte) et qu'on effectuera des suivis par téléphone pour les cas de non-réponse et pour la correction de données.

2. Représente de pourcentage d'enregistrements qui pourront probablement se prêter à l'analyse. Cette proportion est fondée sur les taux de réponses moyens pour les enquêtes-entreprises en général.

Comme il y a 24 domaines (c.-à-d. $6 \times 4 = 24$), il faut 600 unités (c.-à-d. $6 \times 4 \times 10$) / 0,4 = 600). Un compte de 10 est recommandé pour le nombre de domaines d'estimation étant donné que l'enquête pilote vise à évaluer la qualité du questionnaire, faire l'essai des procédures d'enquête et donner une idée des taux de réponse, plutôt que de produire des estimations réelles.

Ainsi, **la taille de l'échantillon recommandée pour l'enquête pilote est de 600 établissements**, choisis selon la taille et le type d'industrie. L'attribution exacte sera déterminée lorsqu'on amorcera le travail d'enquête. La sélection de l'échantillon se fera à l'aide du Système généralisé d'échantillonnage de Statistique Canada, et l'on sélectionnera un échantillon aléatoire stratifié d'établissements.

Enquête pilote : activités, calendrier, produits livrables et estimations de coûts

Le calendrier et les estimations des coûts figurant dans les tableaux ci-dessous sont fondés sur les hypothèses suivantes :

- L'enquête sera réalisée par Statistique Canada.
- La taille de l'échantillon sera de 600 établissements.
- On communiquera avec tous les établissements sélectionnés avant l'enquête afin d'éliminer ceux qui ne font pas partie du champ d'observation et de déterminer à qui adresser le questionnaire.
- L'enquête sera menée au moyen d'un questionnaire imprimé, qui sera envoyé et retourné par la poste.
- La longueur totale de l'enregistrement pour le questionnaire sera de 1 650 octets.
- Le taux de réponse doit être de 40 % aux fins de la méthode et de l'analyse (c.-à-d. 40 % de tous les questionnaires sont assez complets pour qu'on puisse produire des estimations) et de 70 % aux fins du traitement (c.-à-d. 70 % des questionnaires doivent faire l'objet d'une forme quelconque de traitement).
- Les responsables de la saisie des données vérifieront 45 % des enregistrements.
- La saisie de données se fera manuellement (par clavier).
- Les résultats de l'enquête pilote ne seront pas diffusés dans *Le Quotidien* de Statistique Canada.

Si certaines spécifications ou dates de début changent, les profils de coûts selon l'exercice financier changeront également.

Calendrier pour les biens livrables et les activités principales

Biens livrables et activités principales	Date de début	Date de fin
Mise au point du questionnaire	Juillet 2006	Août 2006
Conception, développement et essai des systèmes de saisie, de vérification et d'imputation ¹	Septembre 2006	Octobre 2006
Contacts préalables à l'enquête	Septembre 2006	Septembre 2006
Envoi du questionnaire par la poste	Octobre 2006	Octobre 2006
Suivi, collecte, traitement et vérification des données	Novembre 2006	Février 2007
Calcul des taux de réponse et de non-réponse, et ajustement des poids	Février 2007	Mars 2007
Production du fichier final et des estimations pondérées	Mars 2007	Avril 2007
Analyse, incluant la documentation et les recommandations en vue d'une enquête nationale ²	Avril 2007	Juin 2007

1. Pour l'enquête pilote, on aura recours à l'entrée manuelle des données et non au balayage ou à la reconnaissance optique de caractères.

2. On suppose que l'information ne sera pas diffusée dans *Le Quotidien* de Statistique Canada; il n'y aura donc pas d'étapes associées à la diffusion, telles que la mise en pages du texte et la production de tableaux électroniques.

Estimation des coûts

Activités	Coûts (incluant les coûts salariaux et non salariaux) (en dollars)
Élaboration, traduction, mise en pages et impression du questionnaire	28 800
Conception, développement et essai des systèmes de saisie, de vérification et d'imputation ¹	33 700
Préparation de la base de sondage et de l'échantillon	9 600
Contacts préalables à l'enquête	6 000
Envoi du questionnaire par la poste, incluant les frais postaux	900
Suivi	9 800
Collecte, saisie, traitement et vérification des données	60 600
Calcul des taux de réponse et de non-réponse, et ajustement des poids	1 900
Production du fichier final et des estimations pondérées	7 900
Analyse, incluant la documentation et les recommandations en vue d'une enquête nationale ²	19 800
Gestion de projet	35 100
Coûts informatiques	1 400
Total	215 400

1. Pour l'enquête pilote, on aura recours à l'entrée manuelle des données et non au balayage ou à la reconnaissance optique de caractères.

2. On suppose que l'information ne sera pas diffusée dans *Le Quotidien* de Statistique Canada; il n'y aura donc pas d'étapes associées à la diffusion, telles que la mise en pages du texte et la production de tableaux électroniques.

Estimations des coûts totaux selon l'exercice financier

Exercice financier	Estimation des coûts (en dollars)
2006-2007	151 100
2007-2008	65 300
Total	215 400

Options pour une enquête nationale

Dans la présente étude de faisabilité, on propose deux options pour une première enquête nationale, les deux visant à recueillir des données afin de combler les lacunes d'information sur la fraude au Canada. Dans l'option 1, on interrogerait les établissements ayant cinq employés ou plus (c.-à-d. les très petits, les petits, les moyens et les grands établissements) alors que l'option n'inclurait que les établissements de 101 employés ou plus (c.-à-d. les moyens et les grands établissements)¹⁴.

14. On traite de ces deux options en détail car on croit qu'elles constituent la meilleure façon de répondre aux besoins en information définis lors des consultations tenues dans le cadre de l'étude de faisabilité. Il existe également un certain nombre d'autres options qui seraient moins coûteuses, mais qui satisferaient à un moins grand nombre de besoins en information. Par exemple, on pourrait réduire le nombre de types d'industrie visés de six à peut-être un ou deux types d'industrie de grande importance. On pourrait aussi produire des estimations à l'échelon national seulement plutôt qu'à celui de la région. Ce genre d'option aurait pour effet de réduire la taille de l'échantillon et, par conséquent, les coûts liés à la réalisation de l'enquête, et répondrait en partie aux besoins en information sur la fraude au Canada.

Recommandation : On recommande l'option 1 à condition qu'il ne soit pas nécessaire d'apporter d'importants changements à la base de sondage ou à la population cible par suite de l'enquête pilote, et que l'enquête pilote n'ait révélé aucun problème majeur lié à la collecte de données. Cette option est recommandée parce que, en incluant les petites entreprises, elle constitue le meilleur moyen d'atteindre les objectifs d'une enquête et de combler les lacunes de données pour ce qui est de comprendre les variations de la victimisation, la déclaration, la prévention et la détection liées à la fraude dans les petites, moyennes et grandes entreprises.

On présente l'option 2 afin de disposer de renseignements sur la méthode d'enquête et sur les estimations des coûts et des délais d'exécution si jamais l'enquête pilote révèle que l'inclusion des petites entreprises poserait un problème ou si l'option 1 s'avère trop coûteuse.

Option 1 : Enquête auprès des petites, moyennes et grandes entreprises

La population cible pour l'option 1 comprendrait les très petites, passablement petites, moyennes et grandes entreprises ayant un des codes SCIAN figurant dans la section « Identification des industries prioritaires selon leur code du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord ». Le Registre des entreprises servirait de base de sondage.

Le plan d'échantillonnage pour le premier cycle de l'enquête comprendrait un échantillon tiré des quelque 50 000 petits établissements du Registre des entreprises affichant les codes SCIAN choisis ainsi qu'un recensement des quelque 3 200 moyens et grands établissements. Parce que l'ensemble relativement petit d'établissements au Canada sont visés par plusieurs enquêtes de Statistique Canada chaque année, les enquêtes-entreprises sont normalement des enquêtes par échantillon plutôt que des recensements. Cette mesure réduit le fardeau imposé aux répondants et évite les problèmes liés aux taux de réponse. Toutefois, on recommande ce mélange d'échantillon et de recensement fondé sur la taille parce que, pour construire un échantillon fiable, il faut savoir que les incidents de fraude sont similaires d'un établissement à l'autre. Les consultations et les essais menés auprès des groupes cibles dans le cadre de l'étude de faisabilité ont indiqué que les incidents de fraude varient énormément selon le type d'industrie et la taille de l'établissement, ce qui rend difficile l'élaboration d'un échantillon fiable. Une enquête pilote auprès de 600 établissements ne fournirait pas suffisamment d'information afin de constituer un échantillon pour une enquête nationale; c'est pourquoi on recommande de mener un recensement des moyens et grands établissements pour le premier cycle d'une enquête nationale. Cette méthode nous éclairera sur la façon dont la fréquence de la fraude varie entre les moyens et les grands établissements et entre les différents types d'industrie. Si le taux de réponse pour le premier cycle proposé est suffisamment élevé, il pourrait fournir l'information nous permettant de construire un échantillon des moyens et grands établissements pour les cycles ultérieurs (si l'enquête devenait permanente). En raison du nombre d'établissements classés comme petits, il n'est tout simplement pas possible de mener un recensement; c'est pourquoi on recommande l'utilisation d'un échantillon.

Option 1 : Taille de l'échantillon recommandée

Détermination de la taille de l'échantillon pour l'option 1¹, très petits et passablement petits établissements seulement	
Nombre de catégories SCIAN (industrie)	6
Nombre de catégories de TAILLE	2
Nombre de catégories de régions (6 régions)	6
Nombre de contributeurs requis par domaine (industrie x taille x région)	98 ²
Taux de réponse prévu	40% ³

1. On suppose que l'enquête pilote sera réalisée au moyen d'un questionnaire envoyé et retourné par la poste avec contact par téléphone au préalable (afin d'assurer que l'établissement entre dans le champ d'observation et que l'information sur les personnes-ressources est exacte) et qu'on effectuera des suivis par téléphone pour les cas de non-réponse et pour la correction de données.

2. Étant donné qu'on ignore la proportion d'entreprises qui sont victimes de fraude, ce nombre est fondé sur l'hypothèse que 50 % des entreprises sont victimes de fraude. Il est également fondé sur un coefficient de variation visé de 8 % et un taux de réponse de 40 % pour l'enquête. En d'autres mots, compte tenu de toutes ces suppositions, 98 est le nombre d'établissements qu'il faut interroger par domaine pour obtenir des estimations fiables.
3. Représente le pourcentage d'enregistrements qui pourront probablement se prêter à l'analyse. Cette proportion est fondée sur les taux de réponse moyens pour les enquêtes-entreprises en général.

Pour les très petits et les passablement petits établissements, il y a 72 domaines (c.-à-d. $6 \times 2 \times 6 = 72$), ce qui signifie qu'il faudrait 7 056 unités d'échantillonnage (c.-à-d. $72 \times 98 = 7 056$)¹⁵. Pour les très petits et les passablement petits établissements, la taille de l'échantillon peut donc être établie à 7 056. Dans le cas du recensement des moyennes et des grandes entreprises, le nombre d'unités d'échantillonnage primaires est d'environ 3 200.

Ainsi, **la taille de l'échantillon recommandée pour l'option 1 est de 10 300 établissements**, qui seraient sélectionnés selon le type d'industrie, la région et la taille pour l'ensemble du Canada. L'attribution exacte serait déterminée par Statistique Canada au moment d'amorcer le projet. La sélection de l'échantillon serait effectuée à l'aide du Système généralisé d'échantillonnage de Statistique Canada, et un échantillon stratifié simple des établissements serait sélectionné de façon aléatoire parmi les très petits et les passablement petits établissements.

Option 1 : Activités, calendrier, biens livrables et estimations des coûts

Le calendrier et les estimations des coûts figurant dans les tableaux ci-dessous sont fondés sur les hypothèses suivantes :

- L'enquête sera réalisée par Statistique Canada.
- La taille de l'échantillon sera de 10 300 établissements.
- On communiquera avec tous les établissements sélectionnés avant l'enquête afin d'éliminer ceux qui ne font pas partie du champ d'observation et de déterminer à qui adresser le questionnaire.
- L'enquête sera menée au moyen d'un questionnaire imprimé, qui sera envoyé et retourné par la poste.
- Il s'agit d'une enquête à participation volontaire
- La longueur totale de l'enregistrement pour le questionnaire sera de 1 650 octets.
- Le taux de réponse doit être de 40 % aux fins de la méthode et de l'analyse (c.-à-d. 40 % de tous les questionnaires sont assez complets pour qu'on puisse produire des estimations) et de 70 % aux fins du traitement (c.-à-d. 70 % des questionnaires sont retournés et doivent faire l'objet d'une forme quelconque de traitement).
- Les responsables de la saisie des données vérifieront 45 % des enregistrements.
- La saisie des données, le traitement et la vérification en ligne se feront au moyen du balayage et de la reconnaissance optique de caractères par le truchement d'un système de traitement des données « Blaise ».
- On produira environ 40 tableaux standard.
- Le coefficient de variation visé pour les estimations est de 16 % ou moins.
- Les résultats d'enquête seront diffusés dans un rapport analytique et des tableaux de données électroniques, dont la parution sera annoncée dans *Le Quotidien* de Statistique Canada.

Si certaines spécifications ou dates de début changent, les profils de coûts selon l'exercice financier changeront également.

15. Le taux de réponse de 40 % est déjà pris en compte dans le chiffre de 98, comme l'explique la note 2 du tableau intitulé « Détermination de la taille de l'échantillon pour l'option 1, très petits et passablement petits établissements seulement ».

Calendrier pour les biens livrables et les activités principales

Biens livrables et activités principales	Date de début	Date de fin
Révision du questionnaire	Juin 2007	Juillet 2007
Conception, développement et essai des systèmes de saisie, de vérification et d'imputation ¹	Juillet 2007	Novembre 2007
Contacts préalables à l'enquête	Novembre 2007	Décembre 2007
Envoi du questionnaire par la poste	Janvier 2008	Janvier 2008
Suivi, et collecte, traitement et vérification des données	Février 2008	Octobre 2008
Calcul des taux de réponse et de non-réponse, et ajustement des poids	Octobre 2008	Octobre 2008
Production du fichier final et des estimations pondérées	Novembre 2008	Décembre 2008
Analyse, rédaction d'un rapport, production du rapport, impression et frais postaux, création de tableaux électroniques destinés au public ²	Décembre 2008	Juillet 2009
Diffusion du rapport analytique et des tableaux de données électroniques	Juillet 2009	

1. La saisie des données se fera au moyen du balayage et de la reconnaissance optique de caractères par le truchement d'un système de traitement des données « Blaise ».

2. Les données doivent être diffusées et leur parution, annoncée dans *Le Quotidien*. Il y aura donc des coûts associés à la diffusion, comme la mise en pages et la production de tableaux de données électroniques.

Estimation des coûts

L'estimation des coûts qui suit comprend les coûts de l'élaboration de l'enquête et du développement du système associés au premier cycle d'une enquête. On estime que les cycles ultérieurs coûteraient environ 55 000 \$ de moins.

Activités	Coûts (incluant les coûts salariaux et non salariaux)
	(en dollars)
Révision, traduction, mise en pages et impression du questionnaire	36 700
Développement et essai des systèmes de saisie, de vérification et d'imputation ¹	103 100
Préparation de la base de sondage et de l'échantillon	13 100
Contacts préalables à l'enquête	159 300
Envoi du questionnaire par la poste, incluant les frais postaux	2 400
Suivi	153 100
Collecte, saisie, traitement et vérification des données	480 700
Calcul des taux de réponse et de non-réponse, et ajustement des poids	2 000
Production du fichier final et des estimations pondérées	14 700
Analyse, rédaction d'un rapport, production du rapport, impression et frais postaux, création de tableaux électroniques destinés au public ²	106 700
Gestion de projet	115 800
Coûts informatiques	4 000
Total	1 191 600

1. La saisie des données se fera au moyen du balayage et de la reconnaissance optique de caractères par le truchement d'un système de traitement des données « Blaise ».

2. Les données doivent être diffusées et leur parution, annoncée dans *Le Quotidien*. Il y aura donc des coûts associés à la diffusion, comme la traduction et la production d'un rapport et de tableaux de données électroniques.

Total des coûts estimatifs selon l'exercice financier

Exercice financier	Estimation des coûts
	(en dollars)
2007-2008	599 000
2008-2009	536 800
2009-2010	55 800
Total	1 191 600

Option 2 : Enquête auprès des moyens et grands établissements

Comme on l'a déjà mentionné, l'option 2 est présentée afin de disposer de renseignements sur la méthode d'enquête et sur les estimations des coûts et des délais d'exécution si jamais l'enquête pilote révèle que l'inclusion des très petites et passablement petites entreprises poserait un problème. La population cible pour l'option 2 comprendrait les moyennes et grandes entreprises ayant un des codes SCIAN figurant dans la section « Identification des industries prioritaires selon leur code du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord ». Le Registre des entreprises servirait de base de sondage.

Selon le raisonnement déjà présenté dans la description de l'option 1, le plan d'échantillonnage pour le premier cycle de l'enquête utilisant l'option 2 comprendrait un recensement d'environ 3 200 moyennes et grandes entreprises. Si le taux de réponse pour le premier cycle proposé est suffisamment élevé, il pourrait fournir l'information nous permettant de construire un échantillon de moyens et grands établissements pour les cycles ultérieurs (si l'enquête devenait permanente).

Option 2 : Activités, calendrier, biens livrables et estimations de coûts

Le calendrier et les estimations de coûts figurant dans les tableaux ci-dessous sont fondés sur les hypothèses suivantes :

- L'enquête sera réalisée par Statistique Canada.
- On recensera 3 200 établissements.
- On communiquera avec tous les établissements sélectionnés avant l'enquête afin d'éliminer ceux qui ne font pas partie du champ d'observation et de déterminer à qui adresser le questionnaire.
- L'enquête sera menée au moyen d'un questionnaire imprimé, qui sera envoyé et retourné par la poste.
- Il s'agit d'une enquête à participation volontaire
- La longueur totale de l'enregistrement pour le questionnaire sera de 1 650 octets.
- Le taux de réponse doit être de 40 % aux fins de la méthode et de l'analyse (c.-à-d. 40 % de tous les questionnaires sont assez complets pour qu'on puisse produire des estimations) et de 70 % aux fins du traitement (c.-à-d. 70 % des questionnaires sont retournés et doivent faire l'objet d'une forme quelconque de traitement).
- Les responsables de la saisie des données vérifieront 45 % des enregistrements.
- La saisie des données, le traitement et la vérification en ligne se feront au moyen du balayage et de la reconnaissance optique de caractères par le truchement d'un système de traitement des données « Blaise ».
- On produira environ 40 tableaux standard.
- Le coefficient de variation visé pour les estimations est de 16 % ou moins.
- Les résultats d'enquête seront diffusés dans un rapport analytique et des tableaux de données électroniques, dont la parution sera annoncée dans *Le Quotidien* de Statistique Canada.

Si certaines spécifications ou dates de début changent, les profils de coûts selon l'exercice financier changeront également.

Calendrier pour les biens livrables et les activités

Biens livrables et activités principales	Date de début	Date de fin
Révision du questionnaire	Juin 2007	Juillet 2007
Conception, développement et essai des systèmes de saisie, de vérification et d'imputation ¹	Juillet 2007	Novembre 2007
Contacts préalables à l'enquête	Novembre 2007	Décembre 2007
Envoi du questionnaire par la poste	Janvier 2008	Janvier 2008
Suivi, et collecte, traitement et vérification des données	Février 2008	Août 2008
Calcul des taux de réponse et de non-réponse, et ajustement des poids	Septembre 2008	Octobre 2008
Production du fichier final et des estimations pondérées	Octobre 2008	Octobre 2008
Analyse, rédaction d'un rapport, production du rapport, impression et frais postaux, création de tableaux électroniques destinés au public ²	Novembre 2008	Juin 2009
Diffusion du rapport analytique et des tableaux de données électroniques	Juin 2009	

1. La saisie des données se fera au moyen du balayage et de la reconnaissance optique de caractères par le truchement d'un système de traitement des données « Blaise ».

2. Les données doivent être diffusées et leur parution, annoncée dans *Le Quotidien*. Il faudra donc avoir recours aux services de traduction, et produire un rapport et des tableaux électroniques.

Estimation des coûts

L'estimation des coûts qui suit comprend les coûts de l'élaboration de l'enquête et du développement du système associés au premier cycle d'une enquête. On estime que les cycles ultérieurs coûteraient environ 55 000 \$ de moins

Activités	Coûts (incluant les coûts salariaux et non salariaux)
	(en dollars)
Révision, traduction, mise en pages et impression du questionnaire	31 700
Développement et essai des systèmes de saisie, de vérification et d'imputation ¹	103 100
Préparation de la base de sondage et de l'échantillon	6 500
Contacts préalables à l'enquête	50 900
Envoi du questionnaire par la poste, incluant les frais postaux	1 400
Suivi	54 000
Collecte, saisie, traitement et vérification des données	189 900
Calcul des taux de réponse et de non-réponse, et ajustement des poids	2 000
Production du fichier final et des estimations pondérées	10 000
Analyse, rédaction d'un rapport, production du rapport, impression et frais postaux, création de tableaux électroniques destinés au public ²	99 800
Gestion de projet	73 300
Coûts informatiques	4 000
Total	626 600

1. La saisie des données se fera au moyen du balayage et de la reconnaissance optique de caractères par le truchement d'un système de traitement des données « Blaise ».

2. Les données doivent être diffusées et leur parution, annoncée dans *Le Quotidien*. Il y aura donc des coûts associés à la diffusion, comme la traduction et la production de tableaux de données électroniques.

Total des coûts estimatifs selon l'exercice financier

Exercice financier	Estimation des coûts
	(en dollars)
2007-2008	322 500
2008-2009	254 900
2009-2010	49 200
Total	626 600

Analyse des données de la déclaration uniforme de la criminalité et recommandations en vue d'améliorations

L'un des objectifs de l'étude de faisabilité concernant la fraude était d'examiner les données déclarées par la police dans le cadre du Programme de déclaration uniforme de la criminalité (DUC) à la lumière des résultats des consultations, et de faire des recommandations en vue d'améliorer cette enquête. En plus d'avoir à répondre aux demandes de saisir la nature changeante de la fraude, les services de police se sont également attaqués à la façon de déclarer les affaires de fraude dans le cadre du Programme DUC. La présente section du rapport donne une description du Programme DUC, un aperçu des règles de la DUC sur la façon de compter les affaires de fraude et une description des données disponibles dans le contexte des résultats de l'étude de faisabilité.

Un certain nombre de recommandations visant à améliorer l'enquête pour satisfaire aux priorités en information seront également émises tout en tenant compte du fait qu'il faudra consulter les services de police sur la faisabilité de déclarer de nouvelles données au Centre canadien de la statistique juridique (CCSJ). De plus, il convient de mentionner que les changements du Programme DUC sont mis en œuvre à intervalles réguliers en raison du lourd fardeau que représentent de telles modifications pour les services de police. Comme des données normalisées sont recueillies auprès de l'ensemble des services de police au Canada au moyen d'interfaces avec le système de gestion des dossiers (SGD) de chacun d'entre eux — ce système étant relié à l'information consignée dans les rapports d'événements —, la mise en œuvre de changements aux besoins nationaux en données ou aux règles de déclaration de la DUC représente un énorme travail pour le service de police ou son fournisseur de SGD. Comme le Programme DUC a fait l'objet d'un certain nombre de modifications en 2005, la prochaine série de changements est prévue pour 2010.

Aperçu du Programme de déclaration uniforme de la criminalité (DUC)

Le Programme DUC a été mis sur pied par Statistique Canada avec la collaboration et l'aide de l'Association canadienne des chefs de police. L'enquête, qui a été menée pour la première fois en 1962, sert à recueillir des statistiques sur les crimes et les délits de la route auprès de tous les services de police du Canada. Les données représentent les crimes signalés qui ont été jugés fondés lors d'une enquête policière. À l'heure actuelle, le Programme DUC permet de recueillir des données à deux niveaux de détail : des statistiques agrégées et des microdonnées fondées sur l'affaire. Le Programme DUC agrégé fournit le nombre d'infractions fondées, ainsi que les comptes agrégés du nombre d'infractions classées par mise en accusation ou classées sans mise en accusation; des personnes inculpées (selon le sexe et s'il s'agit d'un adulte ou d'un jeune); et des personnes non inculpées. Il ne fournit pas de données sur les caractéristiques des victimes.

Les statistiques fondées sur l'affaire sont recueillies dans le cadre du Programme DUC fondé sur l'affaire (Programme DUC 2). Cette enquête fournit de l'information détaillée sur les affaires individuelles qui sont signalées à la police, incluant les caractéristiques des victimes et des personnes inculpées. Cette enquête détaillée a été mise en œuvre au début des années 1980. Les services de police passent du programme agrégé au Programme DUC 2 à mesure que leur SGD est mis à niveau et peut produire ces données détaillées. En 2004, 120 services de police dans huit régions ont déclaré des données au

Programme DUC 2 pour l'année entière. Les données ainsi recueillies représentaient 58 % du volume national de la criminalité.

Contrairement à l'enquête de données agrégées, le Programme DUC 2 est plus flexible et permet d'ajouter des éléments de données et des catégories de déclaration pour satisfaire aux nouvelles priorités en matière d'information. À titre d'exemples de nouvelles variables ajoutées à l'enquête, mentionnons les éléments de données visant à mesurer la participation du crime organisé et des gangs de rue aux affaires criminelles, ainsi que les crimes motivés par la haine et la cybercriminalité.

Comme le passage du Programme DUC agrégé au Programme DUC 2 s'est opéré progressivement dans les services de police, il est difficile d'utiliser les données DUC 2 pour dégager des tendances. Afin de répondre au besoin d'analyser les tendances, une base de données DUC 2 sur les tendances a été créée. Cette base contient actuellement les données chronologiques de 69 services de police qui participent au Programme DUC 2 de façon régulière depuis 1998. Ces répondants ont enregistré 45 % du volume national de la criminalité en 2004.

Aperçu de la façon de compter les affaires de fraude dans le Programme DUC

Dans le Programme DUC agrégé, qui demeure le moyen de déclaration standard des données nationales au public, les crimes sont dénombrés selon le nombre d'infractions, et des règles sont fournies sur la façon de déterminer ce qui constitue une infraction. En général, le nombre d'infractions avec violence correspond au nombre de victimes, alors que dans le cas des infractions sans violence, comme la fraude, le nombre d'infractions correspond au nombre d'affaires. Les affaires sont déterminées d'après une définition standard, c'est-à-dire un ensemble d'événements liés qui donnent lieu à l'établissement d'un rapport d'événements par la police et qui se sont produits en une même occasion, au même endroit et dans les mêmes circonstances. En raison de la nature variée de certains crimes, il existe d'autres règles de dénombrement qui s'appliquent à des crimes particuliers. La fraude est l'une des infractions à laquelle des règles de dénombrement précises s'appliquent.

Le Manuel de déclaration du Programme DUC reconnaît que, lorsqu'il s'agit de la fraude, la « déclaration de ces infractions présente souvent des difficultés liées à la définition d'une affaire séparée ou distincte et à la règle de déclaration de l'infraction la plus grave [...] Il est impossible de donner des exemples pour tous les cas qui peuvent se présenter »¹⁶. Afin de fournir des normes pour la déclaration des affaires de fraude, le Programme DUC fournit les types d'exemples suivants :

Chèques

Un homme entre dans un magasin et émet intentionnellement trois chèques frauduleux; il se rend ensuite dans un autre magasin et signe deux autres chèques frauduleux. Dans le Programme DUC agrégé, il faut compter deux affaires distinctes. Dans le Programme DUC 2, il faut déclarer deux affaires de fraude et indiquer respectivement dans la zone « Comptes des fraudes » trois actes frauduleux et deux actes frauduleux, soit le nombre de chèques émis dans chaque magasin. La zone additionnelle « Compte des fraudes » dans le Programme DUC 2 peut donc offrir un portrait plus complet de l'étendue de la fraude.

Le Programme DUC précise qu'une affaire de fraude par chèque est une série d'actes de fraude par chèque qui ont lieu en un même endroit, le même jour. S'ils se produisent en ce même endroit mais au cours de deux jours différents, il faut compter deux affaires.

Cartes de crédit

Dans le Programme DUC agrégé comme dans le Programme DUC 2, le compte des affaires dépend du nombre de cartes de crédit ou de cartes bancaires et non du nombre de fois qu'une carte est utilisée au

16. Le Manuel de déclaration du Programme DUC agrégé est accessible à l'adresse : www.statcan.ca/francais/sdds/document/3302_D7_T1_V1_F.pdf et le Manuel de déclaration du Programme DUC 2 est accessible à l'adresse : www.statcan.ca/francais/sdds/instrument/3302_Q7_V1_F.pdf.

cours d'une période donnée. Par exemple, une femme entre dans un centre commercial et utilise une carte de crédit volée dans trois magasins différents. Dans le Programme DUC agrégé et dans le Programme DUC 2, il faut compter une affaire parce que les règles indiquent que l'affaire est associée à la carte. Dans le Programme DUC 2, il faut aussi indiquer trois actes frauduleux dans la zone « Comptes des fraudes ». Il importe de mentionner que dans les cas où deux cartes de crédit volées sont utilisées au cours d'une période donnée, il faut compter deux affaires distinctes dans le Programme DUC agrégé et dans le Programme DUC 2. De plus, il faut indiquer dans la zone « Compte des fraudes » du Programme DUC 2 le nombre de fois que chaque carte a été utilisée.

Autres affaires de fraude

Un centre de conditionnement physique vend des cartes d'abonnement à vie à 200 clients. Le centre n'ouvre pas. Dans le Programme DUC agrégé et dans le Programme DUC 2, on doit déclarer une affaire de fraude. De plus, il faut indiquer 200 dans la zone « Compte des fraudes » du Programme DUC 2.

Bien qu'il y ait moins d'exemples d'autres affaires de fraude dans le Manuel de déclaration du Programme DUC agrégé, le manuel du Programme DUC 2 indique effectivement que le compteur devrait correspondre au nombre de fois que le même acte frauduleux a été commis durant une période donnée dans ces cas.

Alors que le Programme DUC agrégé et le Programme DUC 2 utilisent la même méthode pour compter les affaires, on peut facilement voir comment l'activité frauduleuse au Canada peut être sous-estimée si l'on se fonde sur le nombre d'affaires. En utilisant le nombre d'affaires, un incident dans lequel 200 clients du centre de conditionnement physique auraient été victimes de fraude, comme dans l'exemple ci-dessus, donnerait lieu à une seule affaire de fraude. Non seulement l'utilisation du nombre d'affaires sous-estime l'étendue de la fraude au Canada, mais les règles différentes servant à définir les affaires d'utilisation frauduleuse de chèques par rapport à l'utilisation frauduleuse de cartes de crédit et aux autres types de fraude créent un manque d'uniformité dans la façon de compter les affaires de fraude. Cette imprécision du compte des affaires a été décelée depuis plusieurs années et a donné lieu à la création d'un compteur des fraudes dans le Programme DUC 2. Elle a également eu pour effet d'exclure l'analyse des données sur la fraude du rapport annuel des statistiques de la criminalité produit par le CCSJ.

L'utilisation d'un compteur des fraudes permet à la police d'indiquer d'une manière uniforme l'étendue de la fraude sans avoir à diviser les affaires selon le temps et l'endroit. En raison de la conversion progressive de l'enquête agrégée à l'enquête fondée sur l'affaire dans les services de police et du besoin de maintenir la continuité des données, les données sur la fraude ont toujours été comptées selon l'affaire. Toutefois, les deux grands services de police qui n'avaient toujours pas fait la transition au Programme DUC 2, l'ont effectuée tout dernièrement. Par conséquent, on estime que les données DUC 2 représenteront environ 85 % du volume national d'infractions au *Code criminel* fondées à compter de 2006. Aussi, lors de sa réunion en septembre 2004, le Comité des informations et statistiques policières de l'Association canadienne des chefs de police (ACCP) a approuvé la proposition d'utiliser le compteur des fraudes pour produire les chiffres de la fraude au Canada.

Recommandation : Il est recommandé que le CCSJ développe un programme pour produire des chiffres agrégés de la fraude en utilisant le compteur des fraudes. Il est aussi recommandé que les analyses des tendances effectuées à des échelons supérieurs à celui des services de police soient limitées aux statistiques figurant dans la base de données DUC 2 sur les tendances, étant donné que la conversion des services de police au Programme DUC 2 s'est opérée de façon progressive et que cette transition graduelle aura une incidence sur les tendances des chiffres de la fraude qui sont fondés sur le compteur des fraudes du Programme DUC 2.

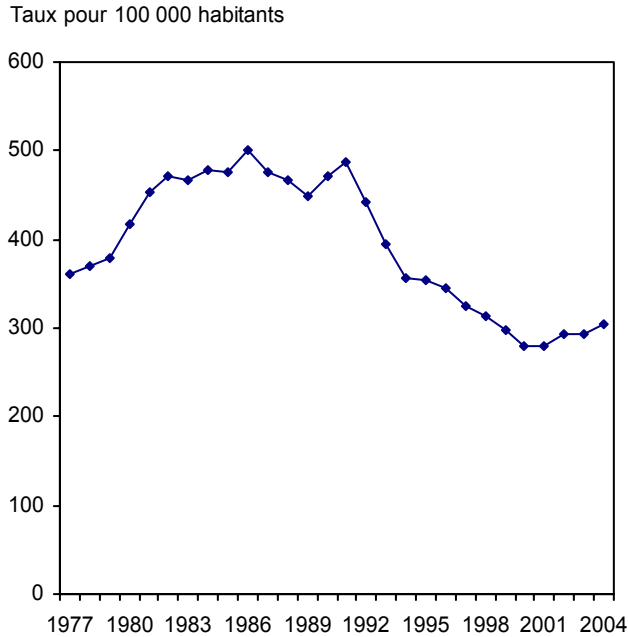
Aperçu des affaires de fraude déclarées par la police au Canada

Selon les statistiques agrégées de la criminalité, qui sous-estiment l'étendue de la fraude si l'on en juge par l'exemple présenté dans la section précédente, la police a déclaré 97 091 affaires de fraude prévues

au *Code criminel* en 2004. Depuis 1991, le taux de fraudes a fléchi de 38 %, chutant de 488 affaires pour 100 000 habitants à 304 (figure 1). Cette baisse était attribuable à une diminution de 77 % de l'utilisation frauduleuse de chèques. Avant la baisse qui s'est amorcée en 1991, l'utilisation frauduleuse de chèques représentait généralement entre 5 affaires de fraude sur 10 et 7 de ces affaires sur 10 au Canada. En 2004, l'utilisation frauduleuse de chèques était en cause dans seulement 2 affaires de fraude sur 10. Même si les affaires de fraude sont généralement sous-estimées, la chute des cas d'utilisation frauduleuse de chèques est tout probablement réelle, et elle n'est pas étonnante compte tenu du fait que les chèques sont beaucoup moins souvent utilisés par les consommateurs pour payer leurs achats et qu'ils sont en voie d'être remplacés par la méthode de paiement direct et les cartes de crédit, comme on l'a mentionné dans la section « Contexte » du présent rapport.

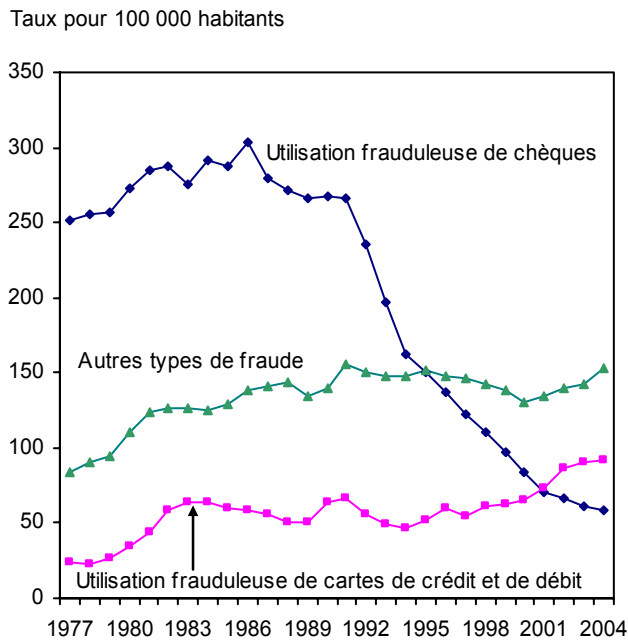
Les statistiques officielles de la criminalité pour 2004 indiquent que la police a déclaré 29 533 affaires d'utilisation frauduleuse de cartes de crédit (ce qui comprend tous les types de cartes) et 48 817 autres affaires de fraude (p. ex. télémarketing frauduleux, fraude en valeurs immobilières, demandes d'indemnité frauduleuses). Le taux d'utilisation frauduleuse de cartes de crédit a commencé à grimper en 1995, passant de 52 affaires pour 100 000 habitants cette année-là à 92 en 2004 (figure 2), alors que les autres types de fraude ont connu une croissance soutenue seulement depuis 2002, passant d'un taux de 135 cette année-là à 153 en 2004. L'augmentation réelle de ces types de fraude est sans doute beaucoup plus élevée, compte tenu du sous-dénombrement attribuable à l'utilisation de l'affaire comme unité de dénombrement, comme on l'a mentionné à la section précédente. Les chiffres de la base de données DUC 2 sur les tendances indiquent que le nombre d'affaires basé sur le compteur des fraudes est en moyenne 1,8 fois plus élevé que le nombre basé sur la méthode traditionnelle de dénombrement des fraudes (tableau 2). De plus, les données de la base de données DUC 2 sur les tendances montrent que les affaires de fraude varient dans le même sens d'une année à l'autre quelle que soit la méthode de dénombrement, mais que la variation est plus importante lorsqu'on utilise le compteur des fraudes. Un examen des types particuliers de fraude révèle que le sens de la variation peut parfois différer selon la méthode de dénombrement.

Figure 1. Les données déclarées par la police portent à croire que les affaires de fraude ont chuté sensiblement entre 1991 et 2001



Source: Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Programme de déclaration uniforme de la criminalité.

Figure 2. Les données déclarées par la police laissent entendre que l'utilisation frauduleuse de chèques a fléchi depuis quelques années alors que l'utilisation frauduleuse de cartes de crédit et de débit et les autres types de fraude ont augmenté



Source: Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Programme de déclaration uniforme de la criminalité.

Tableau 2. Nombre d'affaires de fraude, selon le genre, utilisant la méthode traditionnelle de dénombrement des fraudes ou le compteur des fraudes, certains services de police, 2004

	Affaires selon la méthode traditionnelle de dénombrement des fraudes	Affaires selon le compteur des fraudes	Différence	
	nombre	nombre	nombre	pourcentage
Total de la fraude	66 618	117 561	50 943	76
Utilisation frauduleuse de chèques	13 532	23 203	9 671	71
Fraude informatique	840	1 319	479	57
Demandes d'indemnité frauduleuses - assurance ²	64	136	72	113
Demandes d'indemnité frauduleuses présentées à un ministère ³	491	652	161	33
Fraude en matière d'instruments financiers ou de valeurs mobilières	707	1 180	473	67
Télémarketing frauduleux	338	402	64	19
Utilisation frauduleuse de cartes de service	21 905	49 999	28 094	128
Autre type de fraude ⁴	28 741	40 670	11 929	42

1. Les données ne sont pas représentatives à l'échelle nationale. Elles proviennent de 120 services de police actifs au 31 décembre 2004, qui ont enregistré 58 % du volume national de la criminalité.

2. Toute fraude comprenant la présentation de faux renseignements afin de recevoir des prestations d'un organisme d'assurance privé ou public.

3. Toute fraude comprenant la présentation de faux renseignements afin de recevoir des prestations de tout ministère fédéral, provincial ou territorial ou de tout service régional ou municipal.

4. Comprend les autres types de fraude non mentionnés ailleurs, comme la fixation des prix, la contrefaçon de brevets et les ristournes clandestines.

Source : Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Programme de déclaration uniforme de la criminalité fondé sur l'affaire.

En 2004, près de 4 affaires de fraude sur 10 ont été classées, c'est-à-dire résolues, par la police. Le taux de classement des affaires d'utilisation frauduleuse de chèques était de 48 %, et ceux des affaires d'utilisation frauduleuse de cartes de crédit et d'autres types de fraude, de 30 % et 40 %, respectivement. Comme dans le cas des autres types de crimes contre les biens, le taux de classement des affaires de fraude suit une tendance à la baisse depuis le milieu des années 1990.

Analyse des données DUC 2 en rapport avec les besoins en information

Certaines questions et priorités en matière d'information ont été soulevées pendant les consultations. La présente section traite de la façon dont le Programme DUC 2 peut être modifié pour satisfaire à ces priorités en matière d'information

Type de fraude

Durant les consultations, les types suivants de fraude ont été mentionnés à titre de priorité pour la collecte de données : vol d'identité ou fausses demandes (en particulier la fraude hypothécaire); utilisation frauduleuse de cartes de crédit ou de cartes bancaires; utilisation frauduleuse de chèques; fausses factures; demandes d'indemnité frauduleuses. Dans le Programme DUC 2, l'information sur le type de fraude est recueillie selon les catégories de réponse suivantes : chèque, carte de service, télémarketing, valeurs immobilières ou instruments financiers, fausse demande — assurance, fausse demande — gouvernement et autre. Le tableau 3 montre la répartition des affaires de fraude déclarées par les participants au Programme DUC 2 en 2004.

La catégorie « carte de service » est générique et il serait utile de suivre les tendances des types d'utilisation frauduleuse de cartes de service qui sont commis. L'utilité de recueillir des données sur les différents types de cartes fait l'objet de discussions continues avec le Comité des informations et statistiques policières de l'ACCP depuis quelques années. En effet, lors de sa réunion tenue en septembre 2004, le Comité a accepté de diviser la **catégorie « carte de service » comme suit : carte de débit ou carte GAB, carte de crédit — institution financière, carte de crédit — détaillant et autre carte de service (p. ex. télécarte)**. La présente étude de faisabilité fait la même recommandation.

Tableau 3. Nombre et pourcentage d'affaires de fraude selon le genre, certains services de police, 2004

	Nombre	Pourcentage
Total des affaires de fraude	66 618	100
Utilisation frauduleuse de chèques	13 532	20
Fraude informatique	840	1
Demandes d'indemnité frauduleuses — assurance ²	64	0
Demandes d'indemnité frauduleuses présentées à un ministère ³	491	1
Fraude en matière d'instruments financiers ou de valeurs mobilières	707	1
Télémarketing frauduleux	338	1
Utilisation frauduleuse de cartes de service	21 905	33
Autre type de fraude ⁴	28 741	43

1. Fondé sur les données provenant de 120 services de police dans 8 régions, qui ont fourni des données pour l'année entière dans le cadre du Programme DUC 2. Ces données représentent 58 % du volume national de la criminalité.

2. Toute fraude comprenant la présentation de faux renseignements afin de recevoir des prestations d'un organisme d'assurance privé ou public.

3. Toute fraude comprenant la présentation de faux renseignements afin de recevoir des prestations de tout ministère fédéral, provincial ou territorial ou de tout service régional ou municipal.

4. Comprend les autres types de fraude non mentionnés ailleurs, comme la fixation des prix, la contrefaçon de brevets et les ristournes clandestines.

Source : Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Programme de déclaration uniforme de la criminalité fondé sur l'affaire (DUC 2).

Dans le Programme DUC 2, la catégorie « fausse demande — assurance » comprend les cas de fraude contre les fournisseurs privés et publics de tous les types d'assurance. Comme dans le cas des autres types de fraude, le nombre d'affaires de fraude signalées à la police est probablement sous-estimé parce que les assureurs privés ont leurs propres enquêteurs et ne sont pas enclins à faire appel à la police, en particulier dans les cas moins graves. Toutefois, comme l'industrie de l'assurance-maladie et l'assurance-invalidité et l'industrie de l'assurance de biens et de l'assurance risques divers doivent affronter des problèmes différents, il serait utile de recueillir les données séparément pour chaque industrie.

Recommandation : Il est recommandé de diviser la catégorie « fausse demande — assurance » en trois catégories : fausse demande — assurance de biens et assurance dommages, fausse demande — assurance-maladie, assurance-vie et assurance-invalidité, et fausse demande — autre assurance.

Le *télémarketing frauduleux* n'est pas un type de fraude, mais une méthode servant à commettre la fraude. Divers types de fraude, comme la fraude en matière d'investissement et les stratagèmes de frais anticipés, peuvent être commis à l'aide de techniques de télémarketing ou d'autres moyens de marketing de masse, comme les annonces envoyées par courrier ou courriel ou placées dans les journaux. Bien que le télémarketing ne constitue pas un acte frauduleux en soi, l'information sur le moyen de perpétration de la fraude, comme par Internet, courrier, courriel ou téléphone, a été jugée importante par

les intervenants consultés, car ces renseignements pourraient aider à comprendre l'activité frauduleuse commise par marketing de masse.

Recommandation : Il est recommandé de supprimer la catégorie « télémarketing » de l'élément de donnée « Genre de fraude » et d'ajouter un nouvel élément de donnée appelé « Marketing de masse » au Programme DUC 2. Dans ce nouvel élément de donnée, les services de police indiqueraient d'abord si la fraude était consécutive à des activités de marketing de masse (les possibilités de déclaration étant « oui » et « non »). Ensuite, les options plus détaillées suivantes serviraient à indiquer le moyen de marketing de masse : téléphone, courrier, courriel, Internet et autre.

En ce qui concerne la question urgente du *vol d'identité* et de son rôle d'outil facilitant la perpétration de la fraude, il n'existe actuellement aucune information dans la DUC 2 qui puisse éclairer cette question. Une partie du dilemme découle du fait qu'il n'est pas illégal d'avoir en sa possession des pièces d'identité d'une autre personne, quel que soit le moyen utilisé pour les obtenir. L'infraction criminelle se produit seulement lorsque ces pièces d'identité sont volées ou servent à commettre un crime, comme un acte frauduleux. En outre, on ne s'est pas encore entendu sur une définition de vol d'identité ou de fraude en matière d'identité. Si jamais une nouvelle infraction distincte de vol d'identité ou de fraude en matière d'identité est définie dans le *Code criminel*, on modifiera le Programme DUC 2 de façon à saisir des données sur cette infraction.

Recommandation : Le CCSJ doit continuer à surveiller la définition de vol d'identité. Si cette activité devient une nouvelle infraction distincte, elle sera alors saisie automatiquement dans le Programme DUC 2 et se verra attribuer son propre code d'infraction (plutôt que d'être incluse dans un code général comme « autre type de fraude »). Si le Canada réussit à établir une définition pour cette activité avant l'an 2010, lorsqu'on amorcera la prochaine série de changements au Programme DUC 2, mais qu'il ne crée aucune infraction criminelle distincte pour cette activité, le CCSJ devra consulter les services de police afin de voir s'il est possible d'ajouter un nouvel élément de donnée à la DUC 2 pour le vol d'identité. Cet élément de donnée pourrait être déclaré par les services de police afin d'indiquer si l'infraction avait été perpétrée avec des pièces d'identité volées ou obtenues illégalement. Cette caractéristique pourrait donc être examinée en rapport avec les divers types de fraude.

La catégorie « autre » fraude comprend une grande proportion de toutes les affaires de fraude déclarées dans le cadre du Programme DUC 2. Il serait plus utile de pouvoir ventiler cette information par type de fraude pour fournir plus de détails. Les autres types de fraude dont on a discuté pendant les consultations comprennent les suivants : stratagème de frais anticipé, fraude hypothécaire et fraude en matière de biens.

Recommandation : Il est recommandé d'ajouter à l'élément de donnée « genre de fraude » les catégories « stratagème de frais anticipés », « fraude hypothécaire » et « fraude en matière de biens », et d'élaborer des définitions pour faire en sorte qu'il n'y ait aucun chevauchement entre la fraude hypothécaire et l'option existante « valeurs immobilières ou instruments financiers ».

Participation des groupes du crime organisé

Le Programme DUC a récemment été mis à jour afin d'indiquer si l'affaire criminelle a été commise ou est soupçonnée d'avoir été commise par une organisation criminelle ou un gang de rue. Cet élément de donnée peut être rempli par rapport à n'importe quelle infraction, incluant la fraude. Puisqu'on vient d'ajouter cet élément de donnée en 2005, il n'existe actuellement aucune information, et il pourrait se passer quelques années avant qu'un nombre suffisant de services de police déclarent ces données et qu'on puisse analyser cette information.

Le secteur de l'assurance est susceptible d'être victime d'activités commises par des groupes appelés « réseaux », c'est-à-dire des groupes de personnes travaillant vers le même but, soit de tirer un profit financier d'activités illégales. La définition de réseau de criminels adopté par le Bureau d'assurance du Canada et la définition d'organisation criminelle utilisée dans le Programme DUC 2 sont toutes les deux fondées sur la définition d'organisation criminelle figurant dans le *Code criminel* du Canada. Selon le

Manuel de déclaration du Programme DUC 2, « une organisation criminelle consiste en un groupe à participation fixe ou non de personnes (deux ou plus) qui communiquent, coopèrent et conspirent dans un collectif ou un réseau établi et dont l'un des principaux objectifs ou l'une des principales activités consiste à faciliter la perpétration d'infractions, ou à commettre des infractions afin d'en tirer des avantages matériels ou un profit financier. » Ainsi, il est déjà possible de recueillir, dans le Programme DUC 2, l'information permettant de déterminer si une affaire de fraude a été commise par un réseau de criminels ou une organisation criminelle. Il n'y a donc pas lieu d'apporter d'autres changements pour répondre à ce besoin d'information.

Moyen de perpétration de la fraude

Comme on l'a déjà mentionné, l'information sur le moyen de perpétration de la fraude, comme par Internet, courrier, courriel ou téléphone, a été jugé importante par les intervenants consultés. L'ajout du nouvel élément de donnée « marketing de masse » aidera à combler cette lacune de données. En outre, l'élément de donnée « cybercriminalité » a été ajouté au Programme DUC 2 en 2005. Dans cet élément de donnée, la police peut indiquer si un ordinateur ou Internet a été utilisé comme outil de perpétration de la fraude (ou de toute autre infraction criminelle). Avec cet élément de donnée, il sera possible de distinguer toutes les affaires de fraude commises par ordinateur, et avec l'élément de donnée « marketing de masse » on pourra ventiler davantage les affaires de fraude selon qu'elles découlent ou non d'activités de marketing de masse.

Incidence monétaire de la fraude

Bien qu'il soit possible de recueillir des données sur les pertes monétaires subies en raison de la fraude dans le cadre d'une enquête auprès d'entreprises ou d'individus, l'expérience nous a démontré qu'il est difficile d'obtenir des données sur les pertes monétaires attribuables aux crimes contre les biens au moyen du Programme DUC 2. Dans la première version du Programme DUC 2, il y avait un élément de donnée où les services de police pouvaient indiquer la valeur en dollars des biens volés ou perdus par suite de la fraude. En raison de la complexité de certaines affaires et des efforts nécessaires pour déterminer les valeurs en dollars, les services de police laissaient souvent en blanc cette zone. En raison de problèmes liés à la non-déclaration et à la qualité des données, cette zone a été supprimée de l'enquête fondée sur l'affaire vers la fin des années 1990. Par conséquent, **il n'est pas recommandé de tenter de recueillir cette information par l'intermédiaire du Programme DUC 2.**

Conclusion

À l'heure actuelle, les données sur la fraude au Canada sont disponibles de façon fragmentée auprès de diverses sources qui déclarent divers comptes, l'ensemble de ces sources ne permettant pas de brosser un portrait exhaustif de la nature et l'étendue de la fraude au Canada. La source principale de statistiques de la criminalité au Canada, soit les données déclarées par la police dans le cadre du Programme de déclaration uniforme de la criminalité, affiche une sous-déclaration de ces crimes à la police et comporte aussi d'autres limites inhérentes à la façon de compter les affaires de fraude. D'autres pays tentent de quantifier la nature et l'étendue de la fraude au moyen d'enquêtes auprès des entreprises et de la population en général. Ces enquêtes comprennent la Survey of Crimes Against Small Businesses menée en 1999 en Australie (Perrone, 2000); la British Crime Survey, une enquête nationale auprès de la population dans laquelle on a ajouté au cycle de 2002-2003 des questions sur l'utilisation frauduleuse de cartes de crédit ou de débit et sur la fraude par Internet (Allen et autres); et la Federal Trade Commission Survey de 2003 menée aux États-Unis (Anderson, 2004).

La présente étude de faisabilité a été entreprise par le Centre canadien de la statistique juridique (CCSJ) afin de trouver une façon de combler les lacunes d'information sur la fraude au Canada. Les résultats des consultations et des essais auprès des intervenants et des diverses entreprises indiquent que la réalisation d'une enquête nationale auprès des entreprises du Canada permettrait de réunir des données normalisées et plus exhaustives sur la fraude au Canada. Le présent rapport a préparé le terrain pour procéder à la tenue d'une Enquête sur la fraude contre les entreprises et à l'amélioration des données déclarées par la police dans le cadre du Programme de déclaration uniforme de la criminalité fondé sur

l'affaire (DUC 2). Les données obtenues au moyen d'une enquête-entreprise serviraient de baromètre pour mesurer la fraude au Canada. Le premier cycle de l'enquête fournirait des données de référence, et les données chronologiques qu'il serait possible de produire en répétant l'enquête tous les deux ou trois ans témoigneraient de la valeur de l'enquête. Les données provenant de l'enquête-entreprise pourraient également aider à analyser davantage la qualité des données du Programme DUC 2, en révélant les types de fraude faisant l'objet d'une sous-déclaration importante, par exemple. Les responsables du Programme DUC 2 continueraient à recueillir des données sur les affaires de fraude déclarées par la police et le CCSJ continuerait à évaluer la qualité de ces données.

Une enquête-entreprise aiderait grandement à combler les lacunes de données sur la nature et l'étendue de la fraude, mais certains types de fraude, comme la fraude contre les consommateurs et la fraude par marketing de masse, sont des questions qui sont plus facilement éclairées au moyen de données recueillies dans une enquête auprès de la population en général. Une enquête auprès de la population en général nous renseignerait également sur les personnes qui sont le plus à risque de fraude et sur les effets qu'ont la fraude, la tentative de fraude et les activités connexes, comme le vol d'identité, les pourriels trompeurs et l'hameçonnage, sur la population en général¹⁷.

17. Tout courriel commercial diffusé largement sans le consentement explicite des destinataires est considéré comme du pourriel. Le pourriel est un problème en ce qu'il sert de moyen de marketing de masse aux personnes qui cherchent à frauder des individus ou des entreprises. L'hameçonnage est l'usurpation de l'identité d'une personne ou organisation de confiance afin d'obtenir des renseignements personnels, normalement aux fins du vol d'identité.

Méthodes

La présente section fournit des renseignements d'ordre méthodologique additionnels sur le Programme de déclaration uniforme de la criminalité (DUC) agrégé et le Programme de déclaration uniforme de la criminalité fondé sur l'affaire (DUC 2), comme les procédures de dénombrement, la couverture de l'enquête et les révisions de données.

Programme de déclaration uniforme de la criminalité agrégé

Le Programme DUC agrégé sert à consigner le nombre d'affaires signalées à la police. Il comprend le nombre d'affaires signalées, d'affaires réelles et d'affaires classées par mise en accusation ou sans mise en accusation, ainsi que le nombre de personnes accusées (selon le sexe et la ventilation adulte/jeune) et de personnes non accusées. Il ne comprend aucune donnée sur les caractéristiques des victimes.

Le Programme DUC agrégé classe des affaires selon l'infraction la plus grave de l'affaire (en général, l'infraction punissable par la peine maximale la plus longue en vertu du *Code criminel* du Canada). Dans le classement des infractions, on accorde toujours une priorité plus élevée aux infractions avec violence qu'aux infractions sans violence. Par conséquent, les infractions moins graves sont sous-représentées dans les données du Programme DUC. Dans le Programme DUC agrégé, les affaires de violence (à l'exception du vol qualifié) sont comptées de façon différente des autres types de crimes. Dans le cas des crimes de violence, on consigne une affaire distincte pour chaque victime (c.-à-d. si une personne en agresse trois, on consigne trois affaires, mais si trois personnes en agressent une, on ne consigne qu'une affaire). Afin d'éviter d'exagérer le nombre de victimes, le vol qualifié est toutefois traité comme s'il s'agissait d'une infraction sans violence (p. ex. pour un vol qualifié dans une banque, si l'on comptait toutes les personnes présentes dans la banque à ce moment, cela produirait une surestimation des affaires de vol qualifié). Dans le cas des crimes sans violence, on compte une affaire (classée selon l'infraction la plus grave) pour chaque événement séparé ou distinct.

Programme de déclaration uniforme de la criminalité fondé sur l'affaire

Le Programme DUC 2 sert à recueillir des renseignements détaillés sur les affaires criminelles individuelles signalées à la police, incluant les caractéristiques des victimes, des auteurs présumés et des affaires. Les services de police procèdent à la conversion du Programme DUC au Programme DUC 2 à mesure que leurs systèmes sont modifiés de façon à pouvoir fournir les renseignements plus détaillés. En 2004, des données détaillées ont été recueillies auprès de 120 services de police dans huit provinces par l'entremise du Programme DUC 2. Ces données représentaient 58 % du nombre d'infractions réelles au *Code criminel* déclarées à l'échelle nationale. Les affaires consignées au fichier de données de 2004 sont réparties comme suit : 40,7 % de l'Ontario, 32,1 % du Québec, 11,5 % de l'Alberta, 7,6 % de la Colombie-Britannique, 4,8 % de la Saskatchewan, 1,8 % de la Nouvelle-Écosse, 0,9 % de Terre-Neuve-et-Labrador et 0,6 % du Nouveau-Brunswick. À l'exception du Québec et de l'Ontario, les données proviennent principalement des services de police urbains. On prévient le lecteur que ces données ne sont pas représentatives à l'échelle nationale. On assure la continuité des données avec celles du programme agrégé en convertissant les données fondées sur les affaires en chiffres agrégés à la fin de l'année.

La base de données DUC 2 sur les tendances comporte une composante de données historiques qui permet d'effectuer des analyses de tendances sur les caractéristiques des affaires, des auteurs présumés et des victimes, telles que l'utilisation d'une arme ou la relation entre l'auteur présumé et la victime. Cette base de données comprend actuellement les 69 services de police qui ont déclaré leurs affaires criminelles au Programme DUC 2 de manière constante depuis 1998. Ces services de police ont signalé 45 % du volume national de la criminalité en 2004. Cette liste de déclarants demeurera inchangée jusqu'à ce que de nouveaux joueurs importants, tel que la Gendarmerie royale du Canada et la Police provinciale de l'Ontario, s'ajoutent au programme et aient déclaré cinq années complètes de données DUC 2. À ce moment-là, leurs données seront ajoutées à la base de données DUC 2 sur les tendances. Les affaires contenues dans cette base de données sur les tendances pour l'année 2004

étaient réparties comme suit : 41,5 % venaient du Québec, 30,1 % de l'Ontario, 14,8 % de l'Alberta, 6,6 % de la Colombie-Britannique, 6,2 % de la Saskatchewan et 0,8 % du Nouveau-Brunswick.

Révision des données et notes

Ontario

Pendant la production des statistiques annuelles de la criminalité, les données de l'année précédente sont révisées pour tenir compte des mises à jour et des changements transmis par les services de police. Durant la révision des données de l'Ontario pour 2001, un écart de la méthode appliquée par les services de police de la province qui utilisent le système de la Coopérative d'archivage informatisé des documents des corps de police provincial et municipaux de l'Ontario a été relevé. Ces services, incluant la PPO et environ 60 services de police municipaux de petite et moyenne tailles, déclarent environ le tiers des affaires criminelles totales pour la province. Cet écart a entraîné le surdénombrement des affaires criminelles moins graves. Un problème similaire relatif aux données du Service de police de Toronto avait été relevé en 1992. En 2003 et 2004, le personnel du Centre canadien de la statistique juridique a consulté les services de police touchés et a analysé à la fois les données historiques agrégées du Programme DUC et les microdonnées plus récentes du Programme DUC 2 afin de déterminer l'incidence de la surdéclaration.

L'incidence à l'échelon national était, en moyenne, de 1 % par année de 1977 à 2000. Ce surdénombrement a atteint un sommet en 1991, alors que le taux de criminalité total au pays a été surestimé d'environ 1,8 %. Toutefois, la tendance générale a très peu changé. L'incidence en Ontario est plus notable, mais la tendance générale demeure très similaire. En moyenne, l'effet du surdénombrement se situait entre 2 % et 3 % par année, le changement le plus important s'étant produit en 1991, année pour laquelle le taux de criminalité de l'Ontario était de 5 % inférieur après rajustement.

Pour plus d'information sur les programmes DUC et DUC 2, ainsi que sur les corrections apportées aux données historiques de la criminalité en Ontario, veuillez consulter le site de Statistique Canada, www.statcan.ca, sous Définitions sources et méthodes, Enquêtes et programmes statistiques, Liste alphabétique, puis Programme de déclaration uniforme de la criminalité.

Bibliographie

- ALLEN, J. et autres. 2005, *Fraud and technology Crimes: findings from the 2002/03 British Crime Survey and 2003 Offending, Crime and Justice Survey* (en ligne), Londres, Angleterre, Home Office, « Home Office Online Report 34/05 ». Adresse électronique : www.homeoffice.gov.uk/rds/pdfs05/rdsolr3405.pdf.
- ANDERSON, Keith B. 2004, *Consumer Fraud in the United States: An FTC Survey* (en ligne), Federal Trade Commission, États-Unis. Adresse électronique : www.ftc.gov/reports/consumerfraud/040805cmfraudrpt.pdf.
- ASSOCIATION DES BANQUIERS CANADIENS. Mai 2005, « Services bancaires électroniques », *Voyons-y de plus près* (en ligne). Accessible à www.cba.ca.
- DRYBURGH, Heather. 2001, *Les temps changent : pourquoi et comment les Canadiens utilisent Internet*, produit n° 56F0006XIF au catalogue de Statistique Canada, Ottawa. Accessible à www.statcan.ca, sous Nos produits et services.
- GROUPE DE TRAVAIL BINATIONAL SUR LES FRAUDES TRANSFRONTALIÈRES PAR MARKETING DE MASSE. 2004, *Rapport sur le vol d'identité* (en ligne), Ottawa. Adresse électronique : www.psepc-sppcc.gc.ca/prg/le/bs/report-fr.asp?lang_update=1.
- GROUPE DE TRAVAIL BINATIONAL SUR LES FRAUDES TRANSFRONTALIÈRES PAR MARKETING DE MASSE. 2003, *Fraude par marketing de masse* (en ligne), Ottawa. Adresse électronique : www.psepc-sppcc.gc.ca/prg/le/bsm/massmfr-fr.asp?lang_update=1.
- GROUPE DE TRAVAIL SUR LE POURRIEL. 2005, *Freinons le pourriel — Créer un Internet plus fort et plus sécuritaire* (en ligne), produit n° lu64-24/2005F-HTML au catalogue d'Industrie Canada, Ottawa. Adresse électronique : www.e-com.ic.gc.ca/epic/internet/inecic-ceac.nsf/fr/h_gv00317f.html.
- INDUSTRIE CANADA. Juillet 2005, *Principales statistiques relatives aux petites entreprises*, produit n° Jul-9/2005-2F au catalogue d'Industrie Canada, Ottawa. Accessible à strategis.gc.ca/statistiquespe.
- PERRONE, S. 2000, « Crimes against small businesses in Australia: A preliminary analysis », *Trends and issues in crime and criminal justice*, n° 184.
- PRICEWATERHOUSE COOPERS. 2005, *Global Economic Crime Survey 2005: Canada*. Accessible à www.pwc.com/ca/ifs.
- STATISTIQUE CANADA. 2004a, « Enquête sur l'utilisation d'Internet par les ménages, 2003 », *Le Quotidien* (Ottawa), 8 juillet. Accessible à www.statcan.ca.
- STATISTIQUE CANADA. 2004b, « Achats en ligne : magasinage des ménages sur Internet », *Le Quotidien* (Ottawa), 23 septembre. Accessible à www.statcan.ca.
- STATISTIQUE CANADA. 2005a, « Fournisseurs de services Internet », *Le Quotidien* (Ottawa), 15 décembre. Accessible à www.statcan.ca.
- STATISTIQUE CANADA. 2005b, « Commerce électronique et technologie », *Le Quotidien* (Ottawa), 20 avril. Accessible à www.statcan.ca.
- STATISTIQUE CANADA. Juin 2005c, *Structure des industries canadiennes*, produit n° 61F0040XCB au catalogue de Statistique Canada, Ottawa.
- TAYLOR, Natalie et Pat MAYHEW. 2002. « Patterns of Victimization Among Small Retail Businesses, » *Trends and issues in crime and criminal justice*, n° 221.
- VAN KESTEREN, John, Pat MAYHEW et Paul NIEUWBEERTA. 2000, *Criminal Victimization in Seventeen Industrialized Countries*, Pays-Bas, WODC (centre de documentation et de recherche du ministère de la justice néerlandais).

Annexe 1 — Ébauche de questionnaire pour l'Enquête sur la fraude contre les entreprises

L'ébauche de questionnaire suivante comprend les questions qui ont été élaborées suite aux consultations menées lors de l'étude de faisabilité visant à améliorer la mesure de la fraude au Canada. Les définitions finales des concepts et des unités de dénombrement n'ont pas été incluses dans l'ébauche de questionnaire car elles doivent toujours être mises au point. Toutefois, des définitions pratiques de certains des concepts figurent à la fin du présent questionnaire.

Si l'on décide de réaliser une telle enquête, la participation des établissements d'affaires sera volontaire. En outre, comme dans le cas de toutes les enquêtes de Statistique Canada, tous les renseignements fournis par les répondants demeureront confidentiels en vertu de la *Loi sur la statistique*, Lois révisées du Canada, 1985, chapitre S-19.

Enquête sur la fraude contre les entreprises

Objet de l'Enquête sur la fraude contre les entreprises

L'Enquête sur la fraude contre les entreprises vise à recueillir des données sur le nombre d'incidents de fraude dont sont victimes certains secteurs d'affaires. Ces données sont nécessaires pour répondre à un besoin de mieux connaître la nature et l'étendue de la fraude au Canada de manière à améliorer les politiques et les renseignements fournis au public sur cette question. L'enquête permet aussi de recueillir de l'information sur les méthodes visant à déceler et prévenir la fraude et sur les mesures prises en réponse à ces incidents (incluant les interventions du système de justice pénale).

Votre participation est importante

Bien qu'il s'agisse d'une enquête à participation volontaire, votre collaboration est essentielle pour assurer l'exactitude des renseignements recueillis.

Les données déclarées demeureront confidentielles

Il est interdit par la loi à Statistique Canada de publier ou de diffuser des statistiques qui pourraient révéler l'information obtenue dans ce questionnaire d'enquête. Les données déclarées dans le présent questionnaire demeureront strictement confidentielles et ne serviront qu'à des fins statistiques. Les dispositions de la *Loi sur la statistique* sur la protection des renseignements ne peuvent être invalidées par la *Loi sur l'accès à l'information* ou par aucune autre loi.

Si vous avez des questions concernant cette enquête ou ce questionnaire, veuillez communiquer avec {NOM}, au numéro sans frais {1 8XX XXX-XXX} ou par courriel à {adresse de courriel}.

1. Veuillez indiquer votre dernière période financière de 12 mois.

De : JJ MM AAAA À : JJ MM AAAA
 De : |_|_| |_|_| |_|_|_| À : |_|_| |_|_| |_|_|_|

2. Combien d'employés travaillent actuellement dans votre établissement? |_|_|_|_|

3. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre établissement?

- 1 — Commerce de détail → **Passez à la section A.**
- 2 — Banque → **Passez à la section B.**
- 3 — Société de paiements (VISA, Mastercard, Interac) → **Passez à la section C.**
- 4 — Société d'assurance-maladie ou d'assurance-invalidité → **Passez à la section D.**
- 5 — Société d'assurance de biens ou d'assurance risques divers → **Passez à la section E.**
- 6 — Manufacture → **Passez à la section F.**

Section A — Commerces de détail

A 1. De combien des types suivants d'incidents de tentative de fraude ou de fraude votre établissement a-t-il été victime au cours de votre dernière période financière de 12 mois?

Actes frauduleux commis par des personnes autres que des employés

- a) Utilisation frauduleuse de cartes de crédit émises par des sociétés de cartes de crédit (p. ex. Visa, Mastercard, American Express).....
- b) Utilisation frauduleuse de cartes de crédit de marques privées (c.-à.-d. la marque de carte de crédit de votre compagnie)
- c) Utilisation frauduleuse de cartes bancaires.....
- d) Utilisation frauduleuse de chèques.....
- e) Utilisation d'une fausse identité ou d'information falsifiée dans les demandes ou autres documents.....
- f) Notes contrefaites.....
- g) Stratagème de frais anticipés.....
- h) Fausse facture.....
- i) Autres actes frauduleux.....

Nombre d'incidents

- Sans objet Ne sais pas
- Sans objet Ne sais pas
- Sans objet Ne sais pas
- Sans objet Ne sais pas
- Sans objet Ne sais pas
- Sans objet Ne sais pas
- Sans objet Ne sais pas
- Sans objet Ne sais pas
- Sans objet Ne sais pas
- Sans objet Ne sais pas

Actes frauduleux commis par des employés

- j) Détournement de biens.....
- k) Demande abusive relativement à l'allocation de dépenses.....
- l) Fausse déclaration financière.....
- m) Autres actes frauduleux commis par des employés.....

- Sans objet Ne sais pas
- Sans objet Ne sais pas
- Sans objet Ne sais pas
- Sans objet Ne sais pas

A 2. Votre entreprise émet-elle ses propres cartes de crédit (c.-à-d. marque privée)?

- Oui
- Non → **Passez à la question A6.**

A 3. Pour les incidents de fraude utilisant la carte de crédit propre à votre entreprise, veuillez indiquer le nombre d'incidents dont a été victime votre établissement selon la source de l'activité frauduleuse.

	Nombre d'incidents		
a) Balayage de cartes de crédit.....	[]	<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
b) Présentation d'une fausse demande....	[]	<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
c) Contrefaçon de cartes.....	[]	<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
d) Utilisation des cartes volées ou perdues.....	[]	<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
e) Non-réception de cartes.....	[]	<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
f) Carte non présente, aucune signature (c.-à-d. achats par téléphone, sur Internet ou pour livraison par courrier).....	[]	<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
g) Prise de contrôle d'un compte.....	[]	<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
h) Méthode inconnue.....	[]	<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
i) Autre, veuillez préciser _____.....	[]	<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
Total des incidents	[]		

A 4. Votre établissement a-t-il envoyé, par la poste, des demandes de cartes de crédit approuvées au préalable au cours de la période de référence de 12 mois?

- Oui
- Non

A 5. Votre établissement a-t-il envoyé des cartes de crédit non sollicitées par la poste au cours de la période de référence de 12 mois?

- Oui
- Non

A 6. Parmi les incidents de fraude dont votre établissement a été victime au cours de la dernière période de référence de 12 mois, certains ont-ils été commis par une personne résidant hors du Canada (c.-à-d. aux États-Unis ou dans tout autre pays)?

- Sans objet — n'a connu aucun incident de fraude durant la période de référence de 12 mois
- Oui
- Non
- Ne sais pas

A 7. Pour les incidents de fraude dont votre établissement a été victime durant la dernière période de référence de 12 mois, quel était le moyen de perpétration le plus fréquent? (Cochez une seule réponse)

- Sans objet — n'a connu aucun incident de fraude durant la période de référence de 12 mois
- Courriel
- Internet
- Téléphone
- Poste
- En personne
- Autre
- Ne sais pas

Passez à la section G.

Section B — Banques

B 1. De combien des types suivants d'incidents de tentative de fraude ou de fraude votre établissement a-t-il été victime au cours de votre dernière période financière de 12 mois?

Actes frauduleux commis par des personnes autres que des employés

	Nombre d'incidents		
a) Utilisation frauduleuse de cartes de crédit.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
b) Utilisation frauduleuse de cartes bancaires.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
c) Utilisation frauduleuse de chèques.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
d) Fraude hypothécaire.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
e) Fraude liée à un autre type de prêt.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
f) Dépôts sans valeur (guichets automatiques bancaires)		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
g) Faillite frauduleuse.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
h) Utilisation d'une fausse identité ou d'information falsifiée dans les demandes ou autres documents.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
i) Notes contrefaites.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
j) Stratagème de frais anticipés.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
k) Fausse facture.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
l) Autres actes frauduleux		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas

Actes frauduleux commis par des employés

m) Détournement de biens.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
n) Demande abusive relativement à l'allocation de dépenses.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
o) Fausse déclaration financière.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
p) Autres actes frauduleux commis par des employés.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas

B 2. L'hameçonnage est le terme employé pour décrire une activité dans laquelle de faux messages envoyés par courriel sont présentés de façon à donner l'impression qu'ils viennent de banques ou d'autres sociétés honnêtes, afin d'amener un grand nombre de particuliers à révéler des renseignements personnels ou financiers. Durant la dernière période de référence de 12 mois, combien de sites d'hameçonnage votre établissement a-t-il fermés afin de faire cesser l'envoi de ces faux messages aux clients?

B 3. Votre établissement a-t-il envoyé par la poste des demandes de cartes de crédit approuvées au préalable au cours de la période de référence de 12 mois?

- Oui
- Non

B 4. Votre établissement a-t-il envoyé des cartes de crédit non sollicitées par la poste au cours de la période de référence de 12 mois?

- Oui
- Non

B 5. Parmi les incidents de fraude dont votre établissement a été victime au cours de la dernière période de référence de 12 mois, certains ont-ils été commis par une personne résidant hors du Canada (c.-à-d. aux États-Unis ou dans tout autre pays)?

- Sans objet — n'a connu aucun incident de fraude durant la période de référence de 12 mois
- Oui
- Non
- Ne sais pas

B 6. Pour les incidents de fraude dont votre établissement a été victime durant la dernière période de référence de 12 mois, quel était le moyen de perpétration le plus fréquent? (*Cochez une seule réponse.*)

- Sans objet — n'a connu aucun incident de fraude durant la période de référence de 12 mois
- Courriel
- Internet
- Téléphone
- Poste
- En personne
- Autre
- Ne sais pas

Passez à la section G.

Section C — Sociétés de paiements

C 1. Pour les incidents de fraude utilisant une carte de crédit ou une carte bancaire, veuillez indiquer le nombre d'incidents selon la source de l'activité frauduleuse.

	Nombre d'incidents		
a) Balayage de cartes.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
b) Vol d'identité.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
c) Contrefaçon de cartes.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
d) Utilisation de cartes volées ou perdues.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
e) Non-réception de cartes.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
f) Carte non présente, aucune signature (c.-à-d. achats par téléphone, sur Internet ou pour livraison par courrier).....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
g) Prise de contrôle d'un compte.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
h) Méthode inconnue.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
i) Autre, veuillez préciser		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas

C 2. De combien des types suivants d'incidents de tentative de fraude ou de fraude votre établissement a-t-il été victime au cours de votre dernière période financière de 12 mois?

	Nombre d'incidents		
<u>Actes frauduleux commis par des personnes autres que des employés</u>			
a) Stratagème de frais anticipés.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
b) Fausse facture.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
c) Autres actes frauduleux, veuillez préciser		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
<u>Actes frauduleux commis par des employés</u>			
d) Détournement de biens.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
e) Demande abusive relativement à l'allocation de dépenses.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
f) Fausse déclaration financière.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
g) Autres actes frauduleux commis par des employés.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas

C 3. L'hameçonnage est le terme employé pour décrire une activité dans laquelle de faux messages envoyés par courriel sont présentés de façon à donner l'impression qu'ils viennent de banques ou d'autres sociétés honnêtes, afin d'amener un grand nombre de particuliers à révéler des renseignements personnels ou financiers. Durant la dernière période de référence de 12 mois, combien de sites d'hameçonnage votre entreprise a-t-il fermés afin de faire cesser l'envoi de ces faux messages aux clients?

--	--	--

C 4. Votre établissement a-t-il envoyé par la poste des demandes de cartes de crédit approuvées au préalable au cours de la période de référence de 12 mois?

- Oui
- Non

C 5. Votre établissement a-t-il envoyé des cartes de crédit non sollicitées par la poste au cours de la période de référence de 12 mois?

- Oui
- Non

C 6. Parmi les incidents de fraude dont votre établissement a été victime au cours de la dernière période de référence de 12 mois, certains ont-ils été commis par une personne résidant hors du Canada (c.-à-d. aux États-Unis ou dans tout autre pays)?

- Sans objet — n'a connu aucun incident de fraude durant la période de référence de 12 mois
- Oui
- Non
- Ne sais pas

C 7. Pour les incidents de fraude dont votre établissement a été victime durant la dernière période de référence de 12 mois, quel était le moyen de perpétration le plus fréquent? (*Cochez une seule réponse.*)

- Sans objet — n'a connu aucun incident de fraude durant la période de référence de 12 mois
- Courriel
- Internet
- Téléphone
- Poste
- En personne
- Autre
- Ne sais pas

Passez à la section G.

Section D — Sociétés d'assurance-maladie ou d'assurance-invalidité

D 1. De combien des types suivants d'incidents de fraude votre établissement a-t-il été victime au cours de votre dernière période financière de 12 mois?

	Nombre d'incidents		
<u>Actes frauduleux commis par des personnes autres que des employés</u>			
a) Demande d'indemnité frauduleuse — assurance-maladie et assurance-invalidité : incidents ayant fait l'objet d'une enquête.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
b) Demande d'indemnité frauduleuse — assurance-maladie et assurance-invalidité : incidents soupçonnés.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
c) Stratagème de frais anticipés.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
d) Fausse facture.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
e) Autre, veuillez préciser		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
<u>Actes frauduleux commis par des employés</u>			
f) Détournement de biens.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
g) Demande abusive relativement à l'allocation de dépenses.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
h) Fausse déclaration financière.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
i) Autres actes frauduleux commis par des employés.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas

D 2. À votre avis, quels étaient les types de fraude les plus fréquents dont votre organisme a dû s'occuper à titre de fournisseur d'assurance-maladie durant l'année de référence? Veuillez attribuer un chiffre de 1 à 6, aux différents types de fraude, 1 représentant le plus fréquent et 6, le moins fréquent.

- ___ Fausse déclaration afin d'obtenir un paiement
- ___ Traitement qui est hors du champ d'activité du professionnel de la santé
- ___ Stratagème de ristourne clandestine pour renvoi
- ___ Présentation de facture pour services non rendus ou produits non fournis
- ___ Démarches frauduleuses intentionnelles afin d'obtenir un paiement pour des services ou produits
- ___ Prestation de services médicaux non nécessaires afin de tirer un profit financier

D 3. À votre avis, quelles étaient les sources de fraude les plus fréquentes dont votre organisme a dû s'occuper à titre de fournisseur d'assurance-maladie durant l'année de référence? Veuillez attribuer un chiffre de 1 à 8 aux différentes sources de fraude, 1 représentant la plus fréquente et 8, la moins fréquente.

- Titulaire de police individuelle agissant seul
- Membre d'un régime collectif agissant seul
- Répondant d'un régime agissant seul
- Fournisseur de soins de santé agissant seul
- Clinique ou groupe de fournisseurs de soins de santé
- Combinaison de titulaires de police individuelle ou de membres de régimes collectifs et de cliniques ou de fournisseurs de soins de santé
- Grands réseaux organisés
- Petits réseaux organisés

D 4. Pour les incidents de fraude dont votre établissement a été victime durant la dernière période de référence de 12 mois, quel était le moyen de perpétration le plus fréquent? (*Cochez une seule réponse.*)

- Sans objet — n'a connu aucun incident de fraude durant la période de référence de 12 mois
- Courriel
- Internet
- Téléphone
- Poste
- En personne
- Autre
- Ne sais pas

D 5. Combien de demandes d'indemnité votre établissement a-t-il acceptées au cours de l'année de référence et quel était le montant de dollars total des remboursements effectués? *Si vous êtes une tierce partie ayant effectué des paiements au nom d'un participant, passez à la section G.*

- a) Nombre de demandes d'indemnité acceptées _____
- b) Montant de dollars versé _____ \$

Passez à la section G.

Section E — Sociétés d'assurance de biens ou d'assurance risques divers

E 1. De combien des types suivants d'incidents de fraude votre établissement a-t-il été victime au cours de votre dernière période financière de 12 mois? *Veillez consulter le Guide du questionnaire pour la définition des types de fraude ci-dessous.*

	Nombre d'incidents		
<u>Actes frauduleux commis par des personnes autres que des employés</u>			
a) Demande d'indemnité frauduleuse — assurance automobile ou de biens : incidents ayant fait l'objet d'une enquête.	[]	<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
b) Demande d'indemnité frauduleuse — assurance automobile ou de biens : incidents soupçonnés.....	[]	<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
c) Demande d'indemnité frauduleuse — assurance dommages : incidents ayant fait l'objet d'une enquête.....	[]	<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
d) Demande d'indemnité frauduleuse — assurance dommages : incidents soupçonnés.....	[]	<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
e) Stratagème de frais anticipés.....	[]	<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
f) Fausse facture.....	[]	<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
<u>Actes frauduleux commis par des employés</u>			
g) Détournement de biens.....	[]	<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
h) Demande abusive relativement à l'allocation de dépenses.....	[]	<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
i) Fausse déclaration financière.....	[]	<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
j) Autres actes frauduleux commis par des employés.....	[]	<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas

E 2. À votre avis, quels étaient les types de fraude les plus fréquents dont votre organisme a dû s'occuper à titre de fournisseur d'assurance de biens ou d'assurance dommages durant l'année de référence? Parmi les 11 types de fraude suivants, veuillez attribuer un chiffre de 1 à 5 aux cinq types de fraude les plus courants, 1 représentant le plus fréquent et 5, le moins fréquent.

- ___ Information frauduleuse fournie par le client au cours du processus de souscription, incluant la dissimulation de renseignements
- ___ Fausse déclaration concernant un changement de circonstances
- ___ Demande d'indemnité gonflée
- ___ Réseau organisé de vol de véhicules
- ___ Réseau organisé d'auteurs d'accidents
- ___ Vols d'automobile planifiés
- ___ Accidents d'automobile intentionnels (planifiés)
- ___ Incendie criminel
- ___ Dommages intentionnels (planifiés) à la propriété (autre qu'un incendie criminel)
- ___ Vol de biens intentionnel (planifiés)
- ___ Fausse demande d'indemnité pour dommages

E 3. À votre avis, quelles étaient les sources de fraude les plus fréquentes dont votre organisme a dû s'occuper à titre de fournisseur d'assurance de biens ou d'assurance dommages durant l'année de référence? Veuillez attribuer un chiffre de 1 à 4 aux sources de fraude suivantes, 1 représentant la plus fréquente et 4, la moins fréquente.

- ___ Demandeur seul qui est un titulaire de police individuelle
- ___ Demandeur seul qui est titulaire d'une police commerciale
- ___ Grands réseaux organisés
- ___ Petits réseaux organisés

E 4. Veuillez indiquer le nombre d'incidents qui ont fait l'objet d'une enquête pour fraude par votre établissement durant la dernière période financière de 12 mois, selon le type de demande (biens ou dommages), le type de cas (c.-à-d. réseau organisé ou non) et le type de demandeur.

Demands relativement à des biens			
<i>Pouvant mettre en cause un réseau organisé</i>		<i>Mettant en cause un demandeur unique</i>	
Demander qui est titulaire de police individuelle	Demander qui est un fournisseur	Demander qui est titulaire de police individuelle	Demander qui est titulaire de police commerciale
Nombre d'incidents ayant fait l'objet d'une enquête	Nombre d'incidents ayant fait l'objet d'une enquête	Nombre d'incidents ayant fait l'objet d'une enquête	Nombre d'incidents ayant fait l'objet d'une enquête
a)	b)	c)	d)

Demands relativement à des dommages			
<i>Pouvant mettre en cause un réseau organisé</i>		<i>Mettant en cause un demandeur unique</i>	
Demander qui est titulaire de police individuelle	Demander qui est un fournisseur	Demander qui est titulaire de police individuelle	Demander qui est titulaire de police commerciale
Nombre d'incidents ayant fait l'objet d'une enquête	Nombre d'incidents ayant fait l'objet d'une enquête	Nombre d'incidents ayant fait l'objet d'une enquête	Nombre d'incidents ayant fait l'objet d'une enquête
a)	b)	c)	d)

E 5. Pour les incidents de fraude dont votre établissement a été victime durant la dernière période de référence de 12 mois, quel était le moyen de perpétration le plus fréquent? (*Cochez une seule réponse.*)

- Sans objet — n'a connu aucun incident de fraude durant la période de référence de 12 mois
- Courriel
- Internet
- Téléphone
- Poste
- En personne
- Autre
- Ne sais pas

E 6. Combien de demandes d'indemnité votre établissement a-t-il acceptées au cours de l'année de référence et quel était le montant de dollars total des remboursements effectués?

- a) Nombre de demandes d'indemnité acceptées _____
- b) Montant de dollars versé _____ \$

Passez à la section G.

Section F — Manufactures

F 1. De combien des types suivants d'incidents de tentative de fraude ou de fraude votre établissement a-t-il été victime au cours de votre dernière période financière de 12 mois?

	Nombre d'incidents		
<u>Actes frauduleux commis par des personnes autres que des employés</u>			
a) Utilisation frauduleuse de cartes de crédit.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
b) Utilisation frauduleuse de cartes bancaires.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
c) Utilisation frauduleuse de chèques.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
d) Utilisation d'une fausse identité ou d'information falsifiée dans les demandes ou autres documents.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
e) Piraterie ou contrefaçon de votre produit		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
f) Notes contrefaites.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
g) Stratagème de frais anticipés.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
h) Fausse facture.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
i) Autres actes frauduleux.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
<u>Actes frauduleux commis par des employés</u>			
j) Détournement de biens.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
k) Demande abusive relativement à l'allocation de dépenses.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
l) Fausse déclaration financière.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas
m) Autres actes frauduleux commis par des employés.....		<input type="radio"/> Sans objet	<input type="radio"/> Ne sais pas

F 2. Parmi les incidents de fraude dont votre établissement a été victime au cours de la dernière période de référence de 12 mois, certains ont-ils été commis par une personne résidant hors du Canada (c.-à-d. aux États-Unis ou dans tout autre pays)?

- Sans objet — n'a connu aucun incident de fraude durant la période de référence de 12 mois
- Oui
- Non
- Ne sais pas

F 3. Pour les incidents de fraude dont votre établissement a été victime durant la dernière période de référence de 12 mois, quel était le moyen de perpétration le plus fréquent? (*Cochez une seule réponse.*)

- Sans objet — n'a connu aucun incident de fraude durant la période de référence de 12 mois
- Courriel
- Internet
- Téléphone
- Poste
- En personne
- Autre
- Ne sais pas

Passez à la section G.

Section G — Conséquences de la fraude

G 1. Veuillez indiquer dans les tranches ci-dessous les pertes financières subies par votre établissement qui sont directement attribuables aux incidents de fraude dont vous avez été victime au cours de la dernière période financière de 12 mois. *Ne comptez que les montants volés et non les dépenses encourues par suite de la fraude, comme les coûts associés aux frais civils. N'incluez pas les incidents dans lesquels le montant volé a été récupéré.*

- 0 \$ (aucune perte financière subie, ou aucune victimisation de fraude durant la dernière période de 12 mois)
- 1 \$ à 10 000 \$
- 10 001 \$ à 20 000 \$
- 20 001 \$ à 30 000 \$
- 30 001 \$ à 40 000 \$
- 40 001 \$ à 50 000 \$
- 50 001 \$ à 60 000 \$
- 60 001 \$ à 70 000 \$
- 70 001 \$ à 80 000 \$
- 80 001 \$ à 90 000 \$
- 90 001 \$ à 100 000 \$
- 100 001 \$ à 150 000 \$
- 150 001 \$ à 200 000 \$
- 200 001 \$ à 300 000 \$
- 300 001 \$ à 400 000 \$
- 400 001 \$ à 500 000 \$
- 500 001 \$ à 1 000 000 \$
- Plus de 1 000 000 \$
- Ne sais pas

G 2. Veuillez indiquer le montant de dollars estimatif que votre établissement a soit récupéré ou évité de perdre après avoir détecté la fraude.

0 \$ (aucun montant récupéré ou aucune perte évitée en raison de la détection de la fraude, ou aucun cas de fraude durant la dernière période financière de 12 mois)

1 \$ à 10 000 \$

10 001 \$ à 20 000 \$

20 001 \$ à 30 000 \$

30 001 \$ à 40 000 \$

40 001 \$ à 50 000 \$

50 001 \$ à 60 000 \$

60 001 \$ à 70 000 \$

70 001 \$ à 80 000 \$

80 001 \$ à 90 000 \$

90 001 \$ à 100 000 \$

100 001 \$ à 150 000 \$

150 001 \$ à 200 000 \$

200 001 \$ à 300 000 \$

300 001 \$ à 400 000 \$

400 001 \$ à 500 000 \$

500 001 \$ à 1 000 000 \$

Plus de 1 000 000 \$

Ne sais pas

G 3. Votre établissement a-t-il encouru des frais financiers liés à l'une ou l'autre des activités suivantes par suite des incidents de fraude dont il a été victime durant la dernière période financière de 12 mois? (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.)

Poursuite en justice pénale

Poursuite en justice civile

Investissement dans la détection ou la prévention de la fraude, ou coûts opérationnels liés à ces activités

Dommages aux bases de données ou destruction de celles-ci

Autre, veuillez préciser _____

G 4. Les incidents de fraude dont votre établissement a été victime ont-ils eu une incidence sur les aspects suivants durant la dernière période financière de 12 mois? (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.)

Moral des employés

Relations d'affaires

Relations avec les clients

Procédures et politiques de l'entreprise

Image de marque

Cours des actions

Réputation

Ouverture de votre entreprise aux transactions en ligne

Ouverture de vos clients ou d'une autre entreprise aux transactions en ligne

Autre, veuillez préciser _____

Section H — Détection de la fraude et mesures prises

H 1. Comment votre établissement détecte-t-il l'activité frauduleuse? Parmi les moyens suivants, veuillez choisir les cinq plus fréquents, en attribuant un 1 au moyen de détection le plus fréquemment utilisé dans votre établissement et un 5 au moins fréquent.

- Dénonciation par le public, des clients, des associés
- Détection par le personnel autre que les enquêteurs internes
- Recours à des enquêteurs internes
- Utilisation de techniques de détection
- Utilisation de lettres pour vérifier et confirmer les services
- Utilisation de systèmes de gestion du risque
- Vérification interne
- Vérification externe
- Détection accidentelle
- Autre, veuillez préciser _____

H 2. Généralement, signalez-vous à la police les cas de fraude détectés dans votre établissement?

- Toujours
 - Souvent
 - Parfois
 - Rarement
 - Jamais
- **Passez à la question H4.**

H 3. Dans les cas où vous signalez les cas de fraude à la police, quelles en sont les raisons? Parmi les neuf raisons suivantes pour avoir contacté la police, veuillez choisir les cinq plus courantes, en attribuant un 1 à la raison la plus courante et un 5 à la moins courante.

- Politique de l'entreprise
- Incident suffisamment grave : pertes importantes
- Incident suffisamment grave : soupçon de liens avec le crime organisé
- Récupération des pertes
- Poursuite d'accusations au criminel
- Selon les conseils de quelqu'un
- Sens du devoir
- Satisfaction quant à l'intervention policière par le passé
- Autre, veuillez préciser _____

H 4. Dans les cas où vous ne signalez pas les cas de fraude à la police, quelles en sont les raisons? Parmi les 11 raisons suivantes pour ne pas avoir contacté la police, veuillez choisir les 5 plus courantes, en attribuant un 1 à la raison la plus courante et un 5 à la moins courante.

- Incident mineur
- Ne croit pas que la police puisse faire quelque chose
- Coûts d'une poursuite criminelle qui dépassent les pertes
- Interventions antérieures de la police non satisfaisantes
- Décisions antérieures des tribunaux de juridiction criminelle non satisfaisantes
- Politique de l'entreprise
- Crainte d'une publicité défavorable
- Crainte d'un litige

- Pertes récupérées par d'autres moyens
- Incident réglé d'une autre façon
- Autre, veuillez préciser _____

H 5. À quelle fréquence votre établissement poursuit-il les cas de fraude devant les tribunaux civils?

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Rarement
- Jamais

H 6. Durant la période de référence de 12 mois, votre établissement a-t-il signalé une activité frauduleuse à l'un des organismes ou programmes suivants? (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.)

- Signalement en direct des délits économiques (SEDDE) de la Gendarmerie royale du Canada (GRC)
- PhoneBusters de la Police provinciale de l'Ontario (PPO)
- Bureaux provinciaux de protection des consommateurs
- Bureau de la concurrence du Canada
- Autre organisme de réglementation
- Bureaux d'éthique commerciale
- Services d'enquête du Bureau d'assurance du Canada
- Postes Canada
- Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada

Section I — Prévention de la fraude

I 1. Parmi les initiatives suivantes, indiquez celles que votre établissement a mises en place pour prévenir la fraude? (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.)

- Formation structurée ou non structurée, ou sensibilisation des employés
- Formation structurée ou non structurée, ou sensibilisation des gestionnaires
- Annonces et information publiques sur la prévention de la fraude à l'intention des clients et des associés
- Publicité concernant les mesures de détection de la fraude prises par votre entreprise ou votre intolérance face à la fraude
- Destruction ou protection de documents personnels ou de dossiers qui contiennent des renseignements personnels, comme l'information sur les comptes, les numéros d'assurance sociale
- Protection des bases de données électroniques
- Procédures de signature pour le débloqué ou le transfert de fonds (p. ex. besoin de plus d'une signature)
- Examens financiers ou rapprochement des comptes effectués quotidiennement
- Utilisation de l'information publique sur les escroqueries et la prévention de la fraude, etc.

- Vérifications des antécédents des clients en utilisant les renseignements des agences d'évaluation du crédit, en vérifiant les adresses ou en recourant à d'autres bases de données de détection de fraude disponibles
- Codes d'éthique ou de conduite de l'entreprise concernant la fraude par les employés et la dénonciation
- Vérifications préalables à l'emploi (p. ex. vérifications du casier judiciaire, autres vérifications des références)
- Processus continu d'autorisation de sécurité des employés
- Autre, veuillez préciser _____

12. À votre avis, parmi les initiatives suivantes, lesquelles pourraient aider à prévenir davantage la fraude dans votre industrie (c.-à-d. soit un commerce de détail, un commerce de banque, une société de paiements, une société d'assurance-maladie ou d'assurance-invalidité, une société d'assurance de biens ou d'assurance risques divers ou une manufacture)? Parmi les 13 choix suivants, veuillez choisir les 5 meilleures initiatives, en attribuant un 1 à l'initiative la plus utile pour prévenir davantage les incidents de fraude dans votre secteur d'entreprise et un 5 à la moins utile.

- Investissement dans une technologie de détection ou de sécurité plus avancée qui est disponible maintenant
- Investissement dans des ressources humaines spécialisées
- Meilleures formation et sensibilisation des employés et des clients
- Meilleures campagnes d'information et de sensibilisation du public
- Mise sur pied d'un centre national de signalement des fraudes où toutes les victimes pourraient déclarer les incidents de fraude, et d'où les entreprises et le public pourraient obtenir de l'information sur les escroqueries et leur prévention, etc.
- Collaboration et échange d'information entre les entreprises œuvrant dans le même domaine (au moyen de réseaux, d'associations et de conférence, p. ex.)
- Collaboration et échange d'information entre tous les types d'entreprise (au moyen de réseaux, d'associations et de conférence, p. ex.)
- Partenariats entre les entreprises et la police
- Prestation d'information à la magistrature sur les différents types de fraude et leurs effets sur les personnes et les entreprises
- Modification du *Code criminel* du Canada
- Modification de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*
- Modification de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*
- Modification d'autres lois, veuillez préciser _____
- Autre, veuillez préciser _____

Définitions pratiques de certains concepts

Les définitions pratiques suivantes de certains concepts ont été élaborées par suite des consultations avec les sociétés de cartes de crédit et les représentants du secteur bancaire. Elles sont fondées sur les définitions utilisées dans le programme SEDDE de la GRC, le projet PhoneBusters de la PPO et la Global Economic Crime Survey de Pricewaterhouse Coopers.

Balayage : Récupération de l'information d'un compte à partir d'une carte de crédit ou de débit (grâce à la bande magnétique) et production de sa copie par un dispositif de saisie. Légitimement, cette technologie est utilisée dans des terminaux de points de vente pour recueillir l'information nécessaire et facturer le compte d'un client. Lorsqu'il balaye une carte de débit, le fraudeur a aussi accès au NIP (numéro d'identification personnel), habituellement saisi grâce à une caméra miniature ou en regardant par-dessus l'épaule du client (appelé aussi piquage de mot de passe).

Contrefaçon de cartes de crédit : Fraude opérée grâce à des cartes de crédit habilement reproduites.

Dépôts sans valeur (guichets bancaires automatiques) : Effets déposés qui sont par la suite retournés parce que l'enveloppe est vide.

Détournement de biens : Acquisition par des moyens frauduleux de biens de l'entreprise — incluant des biens monétaires ou de l'argent, des fournitures ou du matériel — par les administrateurs de l'entreprise, d'autres qui occupent des postes de confiance ou des employés pour leur propre profit. Comprend le détournement de fonds par des employés.

Faillite frauduleuse : Fraude contre des parties à une faillite, comme des fournisseurs, des créanciers, des partenaires, des actionnaires.

Fausse facture : Réception de factures pour des produits représentés frauduleusement ou de façon trompeuse par le promoteur ou qui n'ont jamais été commandés ou reçus (p. ex. du papier, du toner et des répertoires d'entreprises).

Fausse déclaration financière : Altération ou présentation de comptes de l'entreprise de façon à ce qu'ils ne reflètent pas la véritable valeur ou les activités financières de l'entreprise.

Hameçonnage : Activité dans laquelle de faux messages envoyés par courriel sont présentés de façon à donner l'impression qu'ils viennent de banques ou d'autres sociétés honnêtes, afin d'amener un grand nombre de particuliers à révéler des renseignements personnels ou financiers.

Non-réception de cartes de crédit : Interception et vol de la carte de crédit pendant sa livraison à l'utilisateur autorisé.

Piraterie ou contrefaçon de produit : Reproduction ou distribution illégale de faux produits sous marque en contravention d'un brevet d'invention ou des droits d'auteur.

Stratagème de frais anticipés : Promesse d'un avantage à venir faite à une entreprise que l'auteur n'a aucunement l'intention de tenir et qui exige la perception de droits « à l'avance ».

Utilisation frauduleuse de cartes de crédit et de cartes bancaires : Utilisation de cartes de crédit ou de cartes bancaires acquises par le vol, par le vol d'identité ou de renseignements personnels, ou par la contrefaçon pour obtenir de l'argent, des biens ou des services.

Utilisation de cartes perdues ou volées : Pertes provenant de l'utilisation d'une carte de crédit perdue ou volée et pour laquelle aucun mot de passe n'est requis.

Utilisation frauduleuse de chèques : Utilisation délibérée de chèques sans provision ou utilisation de chèques volés, contrefaits ou altérés. Comprend les chèques dont les signatures sont falsifiées ou dont les endossements sont frauduleux. Les chèques contrefaits sont des chèques sensés être émis par le détenteur légitime du compte mais que le détenteur du compte n'a ni libellés ni autorisés. Les chèques contrefaits sont souvent des reproductions exactes de chèques authentiques produites par diverses méthodes d'impression. Les effets modifiés sont des chèques, factures ou mandats dont la date, le bénéficiaire ou le montant ont été modifiés.