Sondage mondial 2022 sur la fraude et le crime économique

Protéger l'entreprise contre une fraude externe en expansion

pwc

Perspective canadienne

Nouvelles vulnérabilités et nouvelles menaces

Dans le monde entier, et ici au Canada, les tensions environnementales, géopolitiques, financières et sociales amènent de nouveaux risques dans une conjoncture plus volatile que jamais, et rendent plus difficile la prévention de la fraude et des autres crimes économiques. Malgré une réaction rapide au changement dans les entreprises, les fraudeurs cherchent toujours à exploiter les brèches potentielles dans les dispositifs de défense. En fait, près des deux tiers des entreprises que nous avons interrogées au Canada ont été victimes de fraude dans l'année écoulée.

En tant que chef d'entreprise, vous devez vous poser les questions suivantes : avons-nous suffisamment de contrôles en place pour la myriade de processus et de technologies numériques que nous implantons? Gérons-nous adéquatement les risques liés à l'adoption durable du travail en mode hybride? Avons-nous mis en place les politiques et les incitatifs appropriés alors que les entreprises du monde entier sortent de la pandémie dans une conjoncture économique incertaine? Quel est le risque de fraude le plus pressant pour notre entreprise aujourd'hui?

Des années d'efforts pour combattre la fraude par des politiques, de la formation, des contrôles internes et de la surveillance ont permis aux entreprises de réduire les inconduites à l'intérieur de l'organisation, même dans un environnement incertain. Mais dans le même temps, de nouvelles menaces plus dangereuses sont apparues. Le Sondage mondial de PwC sur la fraude et le crime économique (en anglais seulement) de cette année montre que le périmètre des entreprises est de plus en plus vulnérable et que la fraude externe est désormais une plus grande menace.

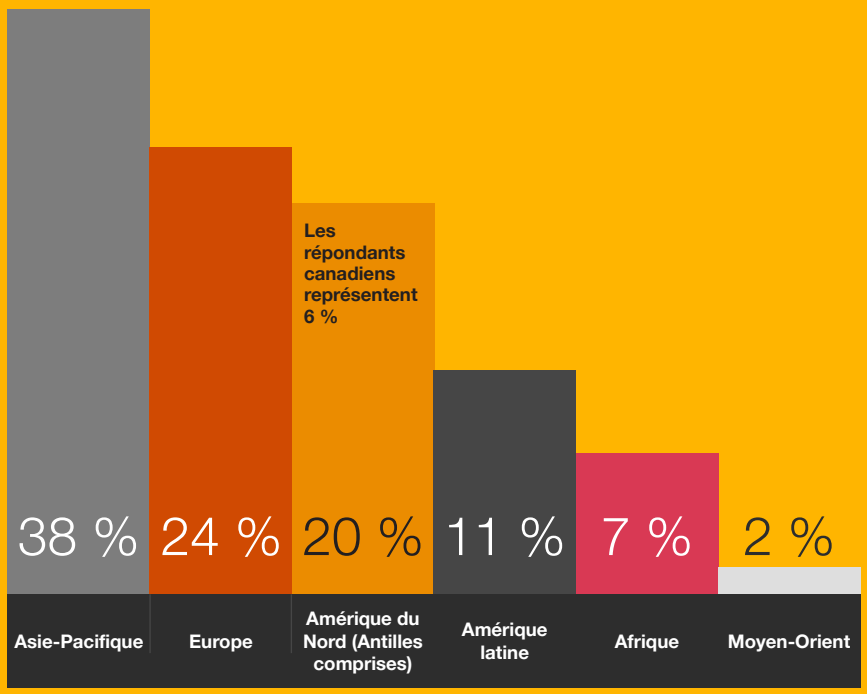
Nous en examinons les résultats dans les pages suivantes et analysons ce qu'ils signifient, particulièrement pour les entreprises canadiennes.

1

Le sondage

Le Sondage mondial 2022 sur la fraude et le crime économique permet d'analyser le comportement des entreprises à l'égard de la fraude et du crime financier et économique dans la conjoncture actuelle. Il a été mené à deux moments différents (mai et juin 2022) et 2 319 personnes ont été sondées dans 68 pays. Ce rapport présente les résultats combinés des deux volets du sondage et fait ressortir les tendances dans la fraude et les risques d'inconduite.

63 % des répondants canadiens font partie de la haute direction
72 % des répondants canadiens sont dans des entreprises dont le chiffre d'affaires est supérieur à 100 M$ US



Source : Données provenant des deux volets du Sondage mondial 2022 sur la fraude et le crime économique

Émergence de nouveaux risques liés aux ruptures dans la chaîne d'approvisionnement et aux critères ESG

À l'échelle mondiale, 51 %* des entreprises sondées par PwC ont déclaré avoir été victimes d'une forme de fraude ou autre crime économique dans les 24 derniers mois. Au Canada cependant, le pourcentage monte à 60 %. Bien que de nombreuses entreprises canadiennes aient investi des sommes considérables dans la lutte contre le crime financier et la prévention et la détection des fraudes, de nouvelles menaces et de nouveaux fraudeurs ne cessent d'apparaître. Les répondants canadiens ont déclaré avoir constaté de nouveaux types de fraudes et d'inconduites financières dans les deux dernières années, liés particulièrement à la pandémie et aux programmes d'aide gouvernementaux, mais aussi à la chaîne d'approvisionnement et aux mesures environnementales, sociales et de gouvernance.

Taux de fraude et impact financier dans les grandes et petites entreprises

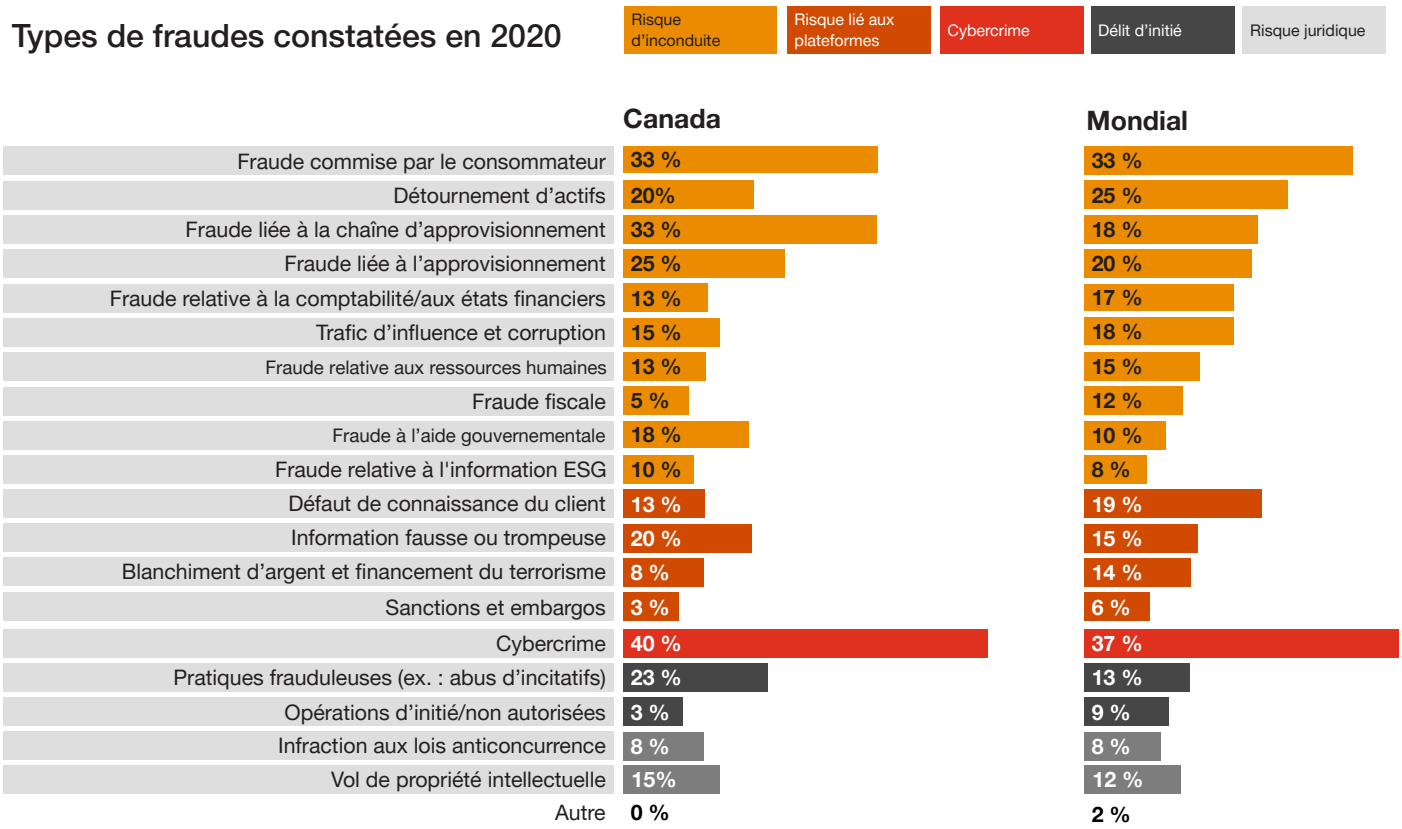
73 %

des répondants canadiens affirment que les perturbations causées par la COVID-19 ont entraîné un accroissement des risques pour leur entreprise.

Types de fraudes constatées en 2022

Source : Données provenant des deux volets du Sondage mondial 2022 sur la fraude et le crime économique

Types de fraudes constatées en 2020



Outre le fait qu'elles sont victimes de nouveaux types de fraudes, les entreprises canadiennes ont été plus nombreuses à subir des fraudes ayant entraîné des pertes supérieures à 1 M$ US. Leur nombre a augmenté de 20 % en 2022 par rapport à 2020. Cette hausse signifie que, dans l'ensemble, les fraudes ont causé plus de pertes en 2022 qu'en 2020.

En revanche, elles détectent mieux les fraudes qu'auparavant. Le taux de détection des fraudes grâce à l'analytique des données est supérieur de 9 % à la moyenne mondiale et le taux de détection d'activités suspectes est supérieur de 7 %. Les audits externes dépassent de 6 % la moyenne mondiale.

Par conséquent, à quoi les chefs d'entreprises canadiens doivent-ils s'attendre? Trois mesures centrales s'imposent :

1) poursuivre la prévention;

2) s'adapter et se protéger contre les nouvelles menaces;

3) penser aux répercussions de l'utilisation des systèmes numériques (risque lié aux plateformes) et de la collaboration à l'échelle de l'entreprise. Ces trois mesures sont décrites plus en détail ci-après.

Source : Données provenant des deux volets du Sondage mondial 2022 sur la fraude et le crime économique

Constat n° 1 : Les mesures de prévention de la fraude fonctionnent

Malgré les risques accrus – du fait de la pandémie, des problèmes d'approvisionnement, des changements climatiques, de l'instabilité géopolitique, des incertitudes économiques et de la pénurie de talents – on ne constate pas de hausse significative de la fraude, de la corruption et des crimes économiques depuis 2018 à l'échelle mondiale.

Au Canada cependant, la fraude a augmenté et il est important de rappeler qu'elle coûte cher. Car elle frappe les bénéfices et laisse moins d'argent à redistribuer aux parties prenantes ou à consacrer à l'amélioration des conditions de travail des employés ou à l'innovation. Les entreprises ne doivent pas sous-estimer le coût de la fraude par rapport à celui de l'investissement dans de meilleurs contrôles pour la prévenir et la détecter.

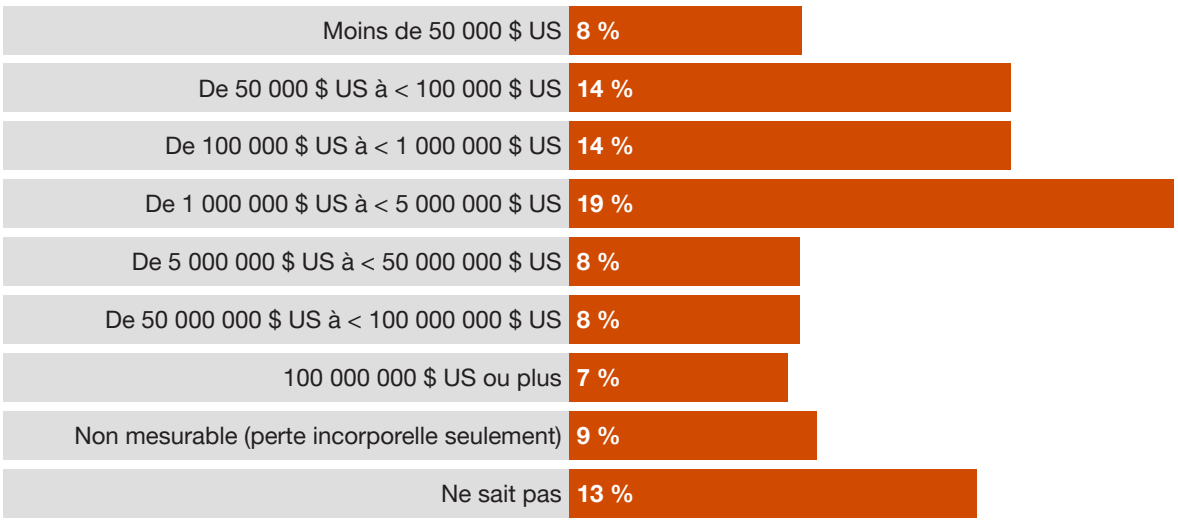
Pourcentage d'entreprises canadiennes victimes de fraude, de corruption ou d'autres types de crimes économiques

2022	60 %	51 % mondialement
2020	48 %	47 % mondialement
2018	55 %	49 % mondialement

Nous avons constaté une hausse notable de ces crimes économiques au Canada sur les deux dernières années. À quoi cette différence avec le reste du monde pourrait-elle être due? Le fait que de nombreuses entreprises canadiennes soient passées au numérique à la suite des confinements dus à la COVID-19, et aient créé ainsi de nouvelles sources de menaces, pourrait être une explication. Les changements de méthodes et le télétravail, par exemple, ont pu avoir un impact sur les processus et les contrôles internes également.

Source : Données provenant des deux volets du Sondage mondial 2022 sur la fraude et le crime économique

Pertes directes subies par les entreprises canadiennes dans les 24 derniers mois en raison des fraudes les plus perturbantes



Le cybercrime, la fraude commise par les clients et la fraude liée à la chaîne d'approvisionnement sont les premières préoccupations au Canada

Sans surprise, étant donné l'accélération rapide du passage au tout numérique dans les dernières années, le cybercrime représente toujours la majeure partie des crimes économiques : 43 % des répondants en ont été victimes en 2022 et il constitue le risque le plus élevé pour les chefs de direction (en anglais seulement). Pourtant, notre sondage montre qu'il a diminué de 5 % par rapport à 2020, année du sondage précédent.

Nous constatons également une baisse du cybercrime depuis 2018. Cela pourrait sembler paradoxal étant donné l'augmentation des applications et processus en ligne. Mais les entreprises ont investi simultanément dans des mesures de prévention. Au Canada, les entreprises ont adapté leurs dispositifs de sécurité informatique et mis en place des protections plus efficaces à mesure qu'elles numérisaient leurs activités. Ces actions semblent avoir porté leurs fruits.

Les deux types de fraudes les plus fréquents après le cybercrime au Canada, selon notre sondage, sont les fraudes commises par les clients et les fraudes liées à la chaîne d'approvisionnement; 33 % des répondants affirment en avoir été victimes dans les 24 derniers mois.

Par rapport aux données mondiales, les données canadiennes font ressortir un plus grand risque d'inconduite, dû probablement à la fraude liée à la chaîne d'approvisionnement (34 %, contre 20 % selon les données mondiales), à la fraude liée aux aides gouvernementales (18 % contre 10 % selon les données mondiales) et à la fraude liée à l'approvisionnement (14 % contre 10 % selon les données mondiales). Le gouvernement canadien ayant mis en place plusieurs programmes d'aide très rapidement pendant la pandémie de COVID-19, les contrôles n'ont pas toujours suivi et, par conséquent, les possibilités de fraude ont été plus nombreuses.

Source : Données provenant des deux volets du Sondage mondial 2022 sur la fraude et le crime économique

À SURVEILLER

La fraude en période de ralentissement économique

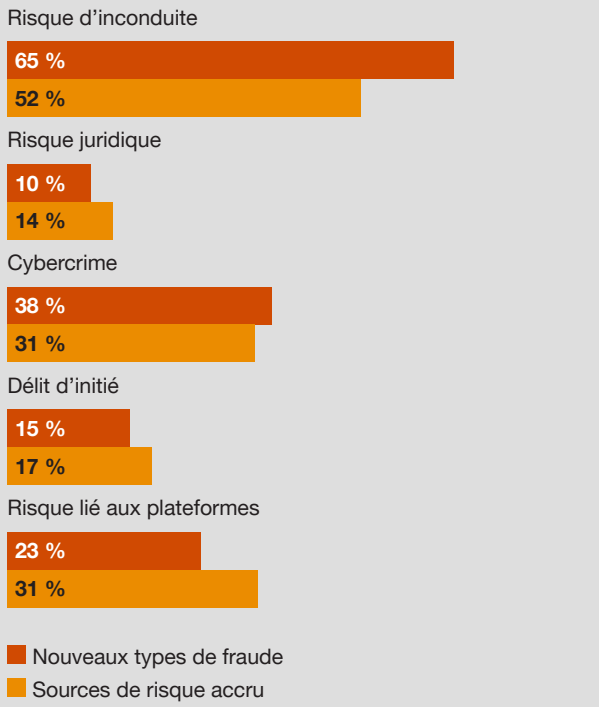
L'adoption accélérée du numérique, rendue nécessaire par la pandémie, a engendré de nouvelles vulnérabilités dans les entreprises. La bonne nouvelle est que le détournement d'actifs, quoiqu'il se classe encore parmi les fraudes les plus fréquentes, a diminué dans les 24 derniers mois, peut-être parce que les employés en télétravail ont un accès plus limité aux avoirs de l'entreprise. Cependant, le télétravail a accru les risques au-delà de la seule sécurité informatique. Par exemple, certaines entreprises ont vu la sécurité de leurs employés menacée; le risque de chantage ou d'agression physique a augmenté pour ceux ayant accès à des données sensibles de l'entreprise. Par ailleurs, le pourcentage d'entreprises victimes de fraude à la désinformation (information fausse dans les médias sociaux) s'est élevé à 15 % pour les 24 derniers mois, ce qui signifie qu'il faudra porter une attention particulière à ce risque émergent.

Les entreprises qui sortent de la pandémie dans cette conjoncture volatile peuvent tirer certaines leçons des ralentissements économiques précédents, notamment la récession de 2007-2009. L'histoire nous enseigne en effet que les nouveaux types de fraude n'apparaissent pas immédiatement. Les événements ne sont connus que 18 à 24 mois plus tard. Néanmoins, les points d'inflexion, comme le moment où l'économie repart, sont propices à la découverte des fraudes internes.

La fraude peut être détectée en période de transition parce que les fraudeurs accusent un retard par rapport aux changements dans les objectifs. Par exemple, un employé corrompu peut agir illégalement pour réaliser des objectifs de vente dont la direction sait qu'ils ne sont pas réalisables en période de recul, et ainsi susciter des soupçons. Les fraudeurs externes aussi profitent des points d'inflexion et notamment de la confusion des marchés, particulièrement par des fraudes à la consommation. Le crime organisé recrute aussi plus facilement en période de recul économique étant donné la vulnérabilité des nouveaux chômeurs. C'est pourquoi il est essentiel d'accroître la surveillance et d'accorder une attention spéciale aux risques de fraudes nouvelles.

Crime économique dû à la COVID-19

Aux répercussions de la COVID-19 se sont ajoutés les risques géopolitiques et l'instabilité économique; cela a engendré de nouveaux types de fraude.



Source : Données provenant des deux volets du Sondage mondial 2022 sur la fraude et le crime économique

90 %

des entreprises victimes de fraude au Canada ont subi de nouveaux types de fraude dus aux perturbations causées par la COVID-19*

**Note : Cela représente un écart de 20 % par rapport à la moyenne mondiale de 70 %.*

Constat n° 2 : Les menaces changent; la protection du périmètre doit changer aussi

Le périmètre est vulnérable et le jeu a changé

Notre sondage mondial 2022 a fait ressortir un nouveau type de menace. De nouveaux et dangereux prédateurs – des entités externes, issues parfois du crime organisé ou du cybercrime – augmentent en nombre et en efficacité et ne peuvent être facilement influencés ou maîtrisés. Près de 70 % des entreprises sondées ayant été victimes de fraude ont déclaré que l'incident le plus perturbateur provenait d'une attaque externe ou d'une collusion entre des sources externes et internes. En effet, les outils traditionnels de prévention de la fraude comme les codes de conduite, les formations et les enquêtes ne sont pas d'une grande aide contre les fraudeurs externes (notamment les auteurs de cybermenaces).

Nous avons constaté par ailleurs une hausse sensible du cybercrime et des fraudes perpétrées par le crime organisé. Les cybercriminels et le crime organisé, qui comptent parmi les fraudeurs externes les plus communs, ont considérablement intensifié leurs activités dans les deux dernières années. Près de 33 % des fraudes externes proviennent d'auteurs de cybercrimes et 28 %, du crime organisé. Les deux pourcentages sont en hausse par rapport à 2020.

Principaux auteurs des fraudes les plus graves commises au Canada

Fraudeurs externes

60 %

(53 % en 2020) contre 43 % mondialement

Fraudeurs internes

15 %

(28 % en 2020) contre 31 % mondialement

Collusions entre fraudeurs externes et internes

25 %

(16 % en 2020) contre 26 % mondialement

Source : Données provenant des deux volets du Sondage mondial 2022 sur la fraude et le crime économique

Le risque de fraude externe est en hausse

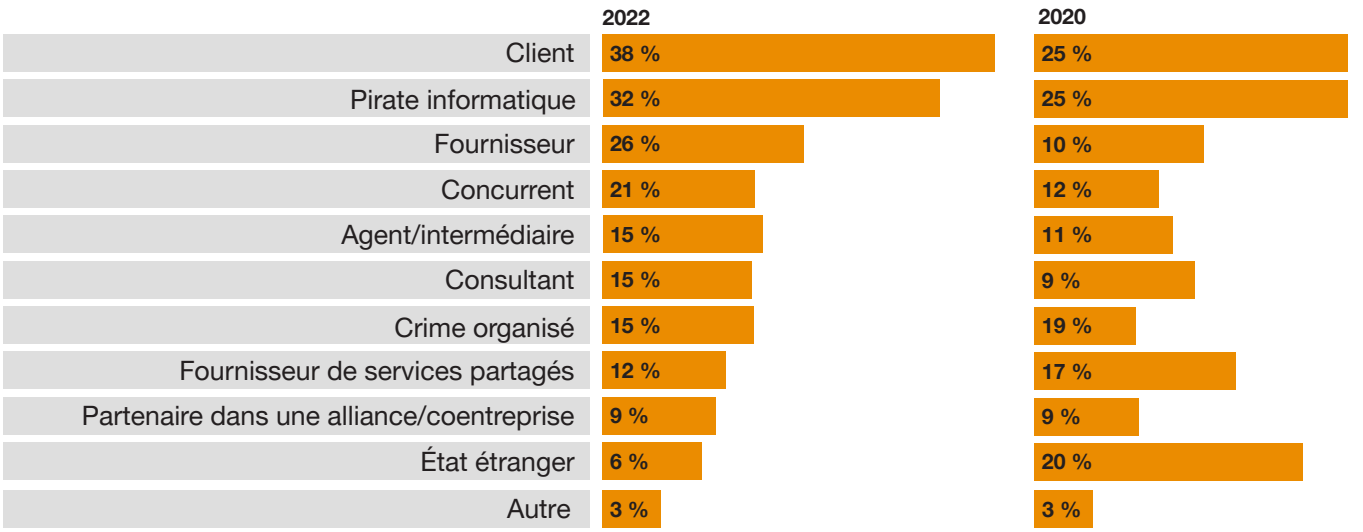
L'augmentation du télétravail et de la numérisation des processus s'est accompagnée d'une hausse des cybermenaces et des fraudes perpétrées au domicile, plutôt qu'au bureau. De même, la numérisation croissante des chaînes d'approvisionnement suscite l'émergence de nouveaux risques de fraude.

Parallèlement, le crime organisé devient plus spécialisé et plus professionnel; il fixe des objectifs et offre des incitatifs et des récompenses. Nous nous attendons à ce que ces bandes continuent d'exploiter les vulnérabilités et elles investiront probablement dans de nouveaux outils pour contourner les défenses de leurs cibles. Les combattre sera plus difficile que de contenir la fraude interne, car les entreprises ont peu de prise sur leurs actions.

Plusieurs facteurs favorisent la hausse de la fraude externe. Les piratages de données se multiplieront sans aucun doute, ce qui compliquera la tâche des entreprises obligées de protéger les renseignements personnels et l'information confidentielle de leurs clients. Ces violations mettront également à l'épreuve les stratégies d'authentification par connaissance mises en place pour assurer la protection contre la fraude.

Les fraudeurs collaborent aussi entre eux et augmentent ainsi le volume et la sophistication de leurs attaques.

Types de fraudeurs externes



Types de fraudeurs internes

Haute direction	Personnel d'exploitation	Cadres intermédiaires	Sous-traitants ou contractuels	Centre de services partagés/délocalisé	Autre personnel	Ne sait pas
31 %	29 %	24 %	8 %	7 %	1 %	1 %

Source : Données provenant des deux volets du Sondage mondial 2022 sur la fraude et le crime économique

Constat n° 3 : L'information ESG, les ruptures dans la chaîne d'approvisionnement et les systèmes connectés de plus en plus nombreux accroissent les risques de fraude

On s'attend à ce que la pression de plus en plus grande que les gouvernements, les employés et les autres parties prenantes exercent sur les entreprises, pour qu'elles atteignent leurs cibles ESG et qu'elles normalisent l'information qu'elles publient, accroisse les risques de manipulation et de fraude.

52 %

des répondants canadiens ont déclaré être relativement ou extrêmement préoccupés par les risques de manipulation ou de fraude par les employés dans l'information ESG.

Principales difficultés dans la gestion des risques associés aux objectifs ESG et aux exigences d'information

	Canada	Mondial
Impossibilité de suivre précisément les indicateurs ESG des tiers partenaires ou d'en faire rapport	48 %	42 %
Impossibilité de suivre précisément les indicateurs ESG de mon entreprise ou d'en faire rapport	42 %	40 %
Incapacité de prévenir ou de détecter les inconduites relatives aux critères ESG	49 %	37 %
Méconnaissance générale de ce que signifient les critères ESG	32 %	37 %
Absence d'objectifs ESG bien définis dans mon entreprise	35 %	35 %
Incapacité de gérer les risques liés aux critères ESG	27 %	35 %
Manque d'appropriation des responsabilités ESG dans mon entreprise	27 %	35 %
Autre	1 %	1 %
Ne sait pas	6 %	7 %

En général, les entreprises canadiennes s'inquiètent légèrement moins des difficultés relatives aux critères ESG que leurs homologues du reste du monde, mais les enjeux sont similaires. Les préoccupations des entreprises canadiennes portent sur trois aspects particuliers :

- 49 % des répondants se sont dits préoccupés par leur incapacité à prévenir ou détecter les inconduites relatives aux critères ESG (contre 37 % à l'échelle mondiale).
- 48 % des répondants se sont dits préoccupés par leur inaptitude à suivre précisément les indicateurs ESG des tiers partenaires et à en faire rapport (contre 42 % à l'échelle mondiale).
- 42 % des répondants se sont dits préoccupés par leur inaptitude à suivre précisément les indicateurs ESG de leur entreprise et à en faire rapport (contre 40 % à l'échelle mondiale).

Par ailleurs, les plateformes numériques sur lesquelles les entreprises s'appuient largement aujourd'hui représentent un risque accru pour l'avenir. Quatre répondants sur dix dans le monde disent avoir été victimes d'une forme de fraude liée aux plateformes dans les deux dernières années, qu'il s'agisse de manquement à la règle de connaissance du client, de désinformation, de blanchiment d'argent, de financement du terrorisme ou de violation des embargos. La multiplication des plateformes numériques comme les médias sociaux, le commerce ou les services électroniques (pour le partage de trajets ou l'hébergement, par exemple) est une porte ouverte à une myriade de risques de fraude ou d'autres crimes économiques que la plupart des entreprises commencent à peine à appréhender.

Les fraudes liées aux plateformes peuvent en outre avoir des répercussions et pénétrer plusieurs équipes organisationnelles. C'est pourquoi elles constituent un risque à l'échelle de l'entreprise qui exige, pour le combattre, un effort commun de toutes les fonctions et l'intervention d'une équipe diverse de spécialistes.

Source : Données provenant des deux volets du Sondage mondial 2022 sur la fraude et le crime économique

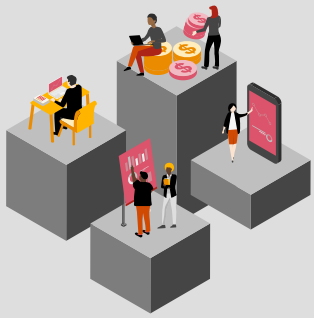
À SURVEILLER

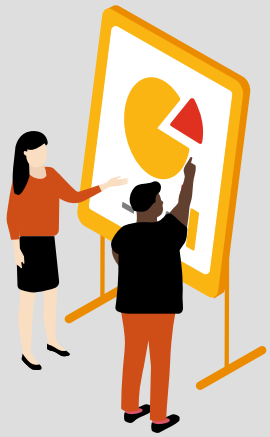
Les menaces émergentes

La confiance est devenue une clé de voûte de la création de valeur. Par conséquent, le moindre accroc à la transparence, réel ou perçu, peut ruiner la réputation d'une marque et la confiance qui l'accompagne. C'est pourquoi la précision de l'information ESG sera de plus en plus cruciale, d'autant qu'elle revêt une importance croissante auprès des parties prenantes. Un pourcentage relativement faible d'entreprises a déclaré avoir constaté de la fraude à cet égard dans les 24 derniers mois. Néanmoins, nous nous attendons à ce que ce risque – et ses conséquences – augmentent. Et on peut dire la même chose du risque lié à la chaîne d'approvisionnement.

3 %

des entreprises canadiennes disent avoir constaté des **fraudes à l'embargo** dans les 24 derniers mois





10 %

des entreprises victimes de fraude dans les 24 derniers mois ont constaté des **inconduites liées à l'information ESG**

23 %

des entreprises ont déclaré de nouveaux incidents de **fraude liée à la chaîne d'approvisionnement** par suite des ruptures causées par la COVID-19.

Trois mesures pour réduire le risque de fraude et améliorer votre résilience

Les participants à notre sondage 2022 disent avoir renforcé leurs contrôles internes, leurs capacités techniques et leur publication d'information afin de prévenir et de détecter les fraudes. Cependant, il faut une approche nouvelle pour se défendre contre les prédateurs.

Voici trois mesures qui vous aideront à améliorer votre résilience :

1

Comprendre d'un bout à l'autre le cycle de vie des produits destinés au client Rechercher les brèches pouvant être exploitées par les fraudeurs et causer des dommages financiers, légaux et réputationnels.

2

Trouver l'équilibre adéquat entre l'expérience de l'utilisateur et les contrôles
Il est possible, avec la bonne combinaison de technologies, de stratégies et de processus, de parvenir à une bonne expérience client tout en assurant des contrôles efficaces contre la fraude.

3

Organiser les données
Consolider les données provenant de systèmes disparates et déconnectés dans une plateforme centralisée qui peut suivre l'ensemble du cycle des utilisateurs – et des fraudeurs – et générer des alertes utiles.

Conclusion

Dans l'avenir, les chefs d'entreprise devront mettre en priorité les solutions techniques, menées par l'humain, pour la prévention et la détection des fraudes. Placer les gens au cœur des décisions est essentiel pour bâtir la confiance et favoriser un changement de culture, et ainsi ajouter de la valeur dans toute l'organisation pour de meilleurs résultats.

Pour en savoir plus sur ce que vous pouvez faire pour combattre le crime économique,

contactez l'un ou l'une de nos spécialistes :

Leaders Nationaux

Jennie Chan
Associée, et leader Services de juricomptabilité
+1 416 815 5057
jennie.m.chan@pwc.com

Edward Matley
Associé, Leader, Crise et résilience
+1 778 998 5334
edward.matley@pwc.com

Montréal

Marie-Chantal Dréau
Associée, Services de juricomptabilité
+1 514 205 5407
marie-chantal.dreau@pwc.com

Danny Garwood
Associé, Services d'enquêtes Cyber
+1 514 205 5404
danny.garwood@pwc.com

Ottawa

Steven Malette
Associé, Services de juricomptabilité
+1 613 755 5979
steven.m.malette@pwc.com

Toronto

Jessica Allen
Associée, Services de juricomptabilité
+1 416 815 5210
jessica.c.allen@pwc.com

Joseph Coltson
Leader, Services d'enquêtes Cyber
+1 416 687 8262
joseph.coltson@pwc.com

Sam Samod
Associé, Services des crimes financiers
+1 416 815 5137
sam.samod@pwc.com

Ouest du Canada

Krista Mooney
Associée, Services de juricomptabilité
+1 403 509 7336
krista.a.mooney@pwc.com

https://www.pwc.com/ca/fr/services/deals/forensic-services.html

https://www.pwc.com/ca/fr/services/deals/forensic-services.html

© PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l., une société à responsabilité limitée de l'Ontario, 2022. Tous droits réservés.
PwC s'entend du cabinet canadien, et quelquefois du réseau mondial de PwC. Chaque société membre est une entité distincte sur le plan juridique.
Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez notre site Web à l'adresse : www.pwc.com/structure.