

SOUSSION

Stratégie nationale antifraude

28 avril 2026

Coordonnées

Lisa Rae

Directrice, Changement des systèmes

Prospérité Canada

lisarae@prospertcanada.org

<https://prospertcanada.org/fr/>

Prospérité Canada – Qui nous sommes

Prospérité Canada est un organisme de bienfaisance national qui suscite des changements audacieux permettant à un plus grand nombre de personnes de prospérer. Avec le gouvernement, les entreprises et les partenaires communautaires à travers le Canada, nous développons des services d'autonomisation financière qui changent la vie, nous innovons pour une plus grande inclusion et un plus grand impact, et nous éliminons les obstacles au bien-être financier pour les personnes ayant un faible revenu ou un revenu modeste. Notre objectif est un Canada où chacun a la possibilité et le soutien nécessaires pour atteindre l'autonomie financière et vivre dans la dignité, la stabilité et les possibilités. Depuis 2016, Prospérité Canada et ses partenaires ont aidé plus d'un million de personnes à accéder aux prestations, à bâtir leur confiance en matière de finances et à améliorer leur stabilité à long terme.

Grâce à un investissement de 60 millions de dollars provenant du Programme de partenariats pour le développement social – Enfants et familles (EDSC), Prospérité Canada a lancé en 2025 *Avenir résilient*, qui finance 97 organismes communautaires à travers le Canada afin qu'ils offrent des services d'autonomisation financière gratuits, de grande qualité et qui ont fait leurs preuves, notamment des services d'aide à la déclaration de revenus, à l'accès aux prestations, ainsi que l'éducation, l'accompagnement et le conseil financiers. Ce programme devrait toucher un million de Canadiens sur quatre ans, leur permettant ainsi de récupérer 2 milliards de dollars supplémentaires en impôts et prestations non réclamés.

Cette demande s'inscrit dans le cadre du projet de Prospérité Canada intitulé *Promouvoir le bien-être financier et la protection des Canadiens à faible revenu*, et est financée en partie par l'Initiative canadienne de protection des consommateurs d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE). Les opinions exprimées ici sont les nôtres.

Contexte

Dans le budget de 2025, le gouvernement s'est engagé à protéger les Canadiens contre la fraude en élaborant la toute première Stratégie nationale antifraude dans l'ensemble du gouvernement.

Cette consultation permet de réunir les commentaires sur les mesures proposées dans le cadre d'une Stratégie nationale antifraude destinée à renforcer les efforts de lutte contre la fraude dans les secteurs financiers et des télécommunications du Canada, ainsi que sur les plateformes numériques. Ce projet est mené par le ministère des Finances Canada, en collaboration avec d'autres ministères et organismes fédéraux.

La consultation vise à recueillir des avis et des commentaires sur :

- mettre en place un cadre antifraude multisectoriel, assorti d'exigences nouvelles et renforcées à l'intention des institutions financières soumises à la réglementation fédérale, des fournisseurs de services de télécommunications et des plateformes

numériques afin de prévenir, de détecter et de contrecarrer la fraude, en plus de faire face aux pertes liées à la fraude lorsqu'elles surviennent;

- donner aux Canadiens les moyens d'agir contre la fraude;
- soutenir les responsables de l'application de la loi dans la lutte contre la fraude.

Introduction

Prospérité Canada se félicite de l'engagement du gouvernement du Canada d'élaborer une Stratégie nationale antifraude multisectorielle dans l'ensemble du gouvernement. La fraude est devenue une menace omniprésente et en constante évolution qui pèse sur la sécurité financière des Canadiens, leur confiance dans les systèmes essentiels et leur bien-être financier global.

En 2025, [27 693 Canadiens et Canadiennes ont déclaré avoir perdu 704 millions de dollars à la suite de fraudes](#), les [pertes signalées depuis 2022 dépassant désormais 2,4 milliards de dollars](#). Le Centre antifraude du Canada estime que cela ne représente [que 5 à 10 % des cas de fraude](#), car la plupart ne sont pas signalés.

Les opinions exprimées dans cette demande s'appuient sur des preuves et des observations issues de nos recherches et du dialogue continu que nous entretenons avec les intervenants de la protection des consommateurs et nos partenaires communautaires à travers le Canada. Ces derniers travaillent directement auprès des consommateurs à faibles revenus et en situation de vulnérabilité financière afin de les aider à renforcer leurs capacités financières, leur stabilité et leur bien-être. Il s'agit notamment de leur donner les moyens de se protéger contre la prédation financière, la fraude et les arnaques qui visent souvent les communautés à faible revenu, les communautés autochtones, les nouveaux arrivants, les jeunes, les personnes âgées et les personnes en situation de handicap.

Ces expériences montrent systématiquement que la fraude :

- a un impact disproportionné sur les personnes à faible revenu, les personnes âgées, les nouveaux arrivants et les personnes en situation de handicap qui ne disposent pas des réserves financières nécessaires pour faire face aux conséquences financières de la fraude.
- utilise fréquemment divers moyens de communication (téléphone, SMS, courriels, publicités en ligne, places de marché électroniques, réseaux sociaux, etc.)¹ et exploite

¹ Voici un exemple de liste des types de fraudes dont sont victimes les personnes à faibles revenus, fournie par un partenaire communautaire de Prospérité Canada :

- **Appels frauduleux se faisant passer pour l'ARC ou le gouvernement** : « Vous devez des impôts : payez tout de suite ou vous serez arrêté. »
- **Prêts à des conditions abusives et fraudes liées aux prêts sur salaire** : Cibler les personnes à qui l'on refuse un crédit classique; des prêts « à approbation garantie » assortis de frais cachés qui dépouillent les emprunteurs de leurs fonds.

les failles de sécurité au sein et entre les systèmes du secteur financier, des télécommunications, des réseaux sociaux et des services gouvernementaux;

- Cela entraîne des préjudices qui vont bien au-delà des pertes financières, notamment l'instabilité du logement, l'insécurité alimentaire, la perte de confiance dans les institutions publiques et une dissociation à long terme des services financiers traditionnels.

Par ailleurs, nous avons examiné les [Principes de haut niveau du G-20 et de l'OCDE sur la protection des consommateurs de produits et services financiers](#) (en anglais seulement), ainsi que les travaux du [Groupe de travail national de l'Aspen Institute sur la prévention de la fraude et des arnaques](#) (en anglais seulement).

D'après notre analyse, il apparaît clairement que la fraude n'est pas seulement une question relevant de l'application de la loi ou de la sensibilisation des consommateurs. C'est également une **défaillance du système** qui, trop souvent, fait peser sur les individus – en particulier les personnes à faible revenu ou à revenu modeste – les conséquences des lacunes institutionnelles, d'une surveillance fragmentée et d'un manque de responsabilité. Nos commentaires mettent en évidence la nécessité de transférer la charge du risque et la responsabilité de la prévention des individus vers les systèmes et les institutions les mieux placés pour prévenir, détecter et lutter contre la fraude.

Principes directeurs

Les commentaires et recommandations de Prospérité Canada s'inspirent des principes suivants :

1. Les systèmes devraient assumer la responsabilité des préjudices systémiques

Il ne faut pas laisser les personnes supporter seules les pertes ou se débrouiller seules face à des procédures de recours complexes lorsque des fraudes surviennent en raison de lacunes ou de défaillances dans les systèmes gérés par des entités réglementées.

2. La prévention, la détection, la neutralisation et la réaction doivent être conçues dans un esprit d'inclusion

Les mesures antifraude doivent protéger les consommateurs sans créer de nouveaux

-
- **Fraudes locatives et en matière de logement** : De fausses annonces sur des plateformes numériques exigeant le versement d'un acompte en cas de dommages pour des biens immobiliers dont le fraudeur n'est pas propriétaire.
 - **Violence conjugale et/ou abus économique, fraude financière** : ouverture de crédits au nom de la victime ou de ses enfants, détérioration des cotes de crédit
 - **Fraudes liées à l'emploi et aux offres d'emploi** : Falsification de chèque par lavage de type « Travail à domicile »
 - **Fraude liée aux services bancaires numériques et aux virements électroniques** : Fraudes liées à l'interception de virements électroniques Interac, fausses alertes bancaires (« votre compte est compromis, vérifiez maintenant »)
 - **Fraude assistée par l'IA** : Faux documents générés par l'IA
 - **Fraude liée aux investissements** : promesses de création de richesses

obstacles à l'accès, en particulier pour les personnes à faibles revenus et les consommateurs vulnérables.

3. Une responsabilité clairement définie et des voies de recours accessibles sont indispensables

Des mesures de prévention rigoureuses doivent s'accompagner d'une responsabilité clairement définie, de normes internes cohérentes de traitement des plaintes et de la possibilité de saisir un organisme externe chargé des plaintes.

4. La surveillance, la prévention et la neutralisation de la fraude doivent être coordonnées entre les différents secteurs

La surveillance fragmentée permet à la fraude de prospérer. Pour être efficaces, les interventions nécessitent une coordination, un partage de renseignement et un partage des responsabilités entre les différents secteurs.

Réponses aux questions de la consultation

Contrôle, portée et partage de renseignements (questions 1 à 11)

Une Stratégie nationale antifraude ne sera efficace que si elle est conçue et mise en œuvre comme une réponse coordonnée à l'échelle du système à un problème qui, par nature, transcende les secteurs, les administrations et les plateformes. La surveillance fragmentée et le manque de cohésion des normes au sein du secteur financier, chez les fournisseurs de services de télécommunications et sur les plateformes numériques créent des failles dont les fraudeurs tirent parti, souvent au détriment des personnes les moins à même de supporter les conséquences de ces agissements.

Portée du cadre (question 1)

Prospérité Canada estime que les institutions financières soumises à la réglementation fédérale, les fournisseurs de services de télécommunications et les grandes plateformes numériques constituent des secteurs appropriés pour la phase initiale d'un *cadre national antifraude*. Ces secteurs sont au cœur même du processus par lequel la fraude est initiée, facilitée et monétisée, et ils exercent un contrôle important sur les systèmes et les infrastructures dont dépendent les fraudeurs.

Toutefois, limiter le cadre à un groupe fixe de secteurs risque de favoriser la migration de la fraude plutôt que de la réduire de manière significative. Le cadre devrait donc être explicitement **extensible** et comporter un mécanisme clair permettant d'y inclure des secteurs supplémentaires lorsque des éléments de preuve démontrent un préjudice significatif pour les consommateurs. Parmi les cibles prioritaires figurent les fournisseurs de services de paiement, les technologies financières et les places de marché électroniques, qui sont régulièrement utilisés dans le cadre d'activités frauduleuses et d'arnaques.

Il est essentiel que la portée soit souple et adaptative afin de garantir que le cadre continue de répondre aux mécanismes et aux tactiques de fraude en constante évolution, ainsi qu'aux changements technologiques, plutôt que de prendre du retard par rapport à ceux-ci.

Supervision et coordination du cadre (questions 2 à 4)

Compte tenu du caractère intersectoriel de la fraude moderne, Prospérité Canada soutient fermement la création d'une **autorité centrale de coordination** chargée d'adopter une vision globale des risques de fraude et des préjudices subis par les consommateurs. Cet organisme ne devrait pas se substituer aux autorités de réglementation existantes ni faire double emploi avec la surveillance sectorielle. Son rôle devrait plutôt se concentrer sur :

- regrouper et analyser les renseignements sur la fraude, les tendances et les données sur les conséquences pour les consommateurs dans tous les secteurs.
- cibler les risques de fraude émergents et intersectoriels ainsi que les vulnérabilités systémiques.
- évaluer l'efficacité des mesures de prévention, de détection et d'intervention du point de vue des préjudices subis par les consommateurs.
- coordonner l'action réglementaire lorsque la responsabilité s'étend à plusieurs entités réglementées.

Les autorités de réglementation propres aux secteurs devraient conserver la responsabilité de l'application de la loi dans le cadre de leurs mandats, tout en opérant au sein d'une structure de coordination formalisée qui évite les doublons, comble les lacunes et garantit la cohérence des attentes et des résultats pour les consommateurs. Des ententes de gouvernance claires, des rôles bien définis et un système de rapports réguliers entre les autorités de réglementation seront essentiels pour garantir la responsabilité, la transparence et une surveillance efficace.

Une coordination efficace nécessite des mécanismes permettant aux banques, aux autorités de réglementation, aux fournisseurs de services de télécommunications, aux plateformes numériques et au Centre antifraude du Canada de partager leurs connaissances en temps quasi réel, plutôt que d'opérer en cloisonnement parallèle. Les ententes de partage de renseignements devraient favoriser l'apprentissage et la prévention dans l'ensemble du système, et non se limiter aux rapports post-incidents.

La transparence et la responsabilité seraient renforcées par la publication régulière de rapports sur les tentatives de fraude, les cas de fraude réussie et l'efficacité des mesures de prévention et d'intervention dans tous les secteurs. Des indicateurs cohérents et comparables peuvent créer des boucles de rétroaction qui favorisent l'amélioration continue et permettent aux intervenants d'évaluer si les mesures prises réduisent les préjudices subis par les consommateurs au fil du temps.

Afin de mieux comprendre et de remédier aux effets inéquitables, les données relatives à la fraude devraient être ventilées en fonction des revenus et d'autres indicateurs de vulnérabilité, puis suivies dans le temps, ce qui permettrait aux décideurs politiques de cibler les

communautés les plus touchées et de déterminer si les mesures prises améliorent la situation au niveau des ménages.

Partage de renseignements entre les autorités de réglementation (questions 5, 6 et 7)

Une surveillance efficace repose sur un partage de renseignements rapide et responsable. Prospérité Canada soutient les autorités de partage de renseignements qui sont clairement définies, limitées à des fins précises et proportionnées aux risques visés. Le partage de renseignements entre les autorités de réglementation devrait être autorisé lorsqu'il est manifestement nécessaire pour prévenir, détecter, contrecarrer ou enquêter sur des fraudes, ou pour cerner les risques systémiques émergents et les tendances intersectorielles. La priorité doit être donnée au partage des typologies de fraude, des tactiques, des tendances et des indicateurs de risque, plutôt que des données personnelles.

La mise en place de mesures de protection rigoureuses est essentielle dans le but de préserver la confiance du public et limiter au maximum les effets indésirables. Celles-ci devraient inclure des exigences de minimisation des données, une autorité juridique transparente, la vérifiabilité et une surveillance indépendante. Une attention particulière doit être portée à la réduction du risque de faux positifs et de frictions inutiles du système pour les personnes dont l'accès aux services essentiels peut être affecté par des interventions antifraude.

Partage de renseignements – application de la loi et secteur privé (questions 8 à 11)

Prospérité Canada soutient des voies bien définies permettant aux autorités de réglementation de partager des renseignements avec les responsables de l'application de la loi lorsqu'il est nécessaire de prévenir ou de contrecarrer la fraude active, ou de soutenir les enquêtes sur la fraude systémique, organisée ou transfrontalière. Ce partage doit reposer sur une base juridique claire et s'accompagner de garanties visant à protéger la vie privée, l'équité procédurale et le respect des procédures établies.

Le partage de renseignements entre les responsables de l'application de la loi et les organismes du secteur privé devrait être plus restreint et soumis à des conditions strictes. Il devrait se concentrer sur des renseignements exploitables en matière de risques, susceptibles de prévenir ou de réduire de manière significative les préjudices causés aux personnes, et ne devrait avoir lieu que dans les cas où les avantages du partage l'emportent clairement sur les risques.

Quelles que soient les formes de partage de renseignements, la transparence, la responsabilité et le contrôle sont essentiels. Sans ces garanties, même les mesures antifraudes les mieux intentionnées risquent de nuire à la confiance dans les institutions publiques et les services essentiels, en particulier au sein des communautés qui sont déjà confrontées à des obstacles à l'inclusion financière.

Prévention : gouvernance, formation, validation de l'identité et sensibilisation des consommateurs (questions 12 à 16)

Une prévention efficace de la fraude ne se limite pas à la vigilance des consommateurs ou à des contrôles techniques isolés. Comme le souligne le [Groupe de travail national de l'Aspen Institute sur la prévention de la fraude et des arnaques](#), la fraude prospère lorsque les systèmes institutionnels sont fragmentés, que les incitations sont mal alignées et que la responsabilité est diffuse. La prévention doit donc être intégrée à tous les **niveaux de gouvernance, de conception ou opérationnels** des systèmes qui permettent les transactions financières, les communications et la participation numérique.

Gouvernance et responsabilité organisationnelle (question 12)

Prospérité Canada soutient l'idée d'exiger des organismes qu'ils **intègrent des obligations antifraudes dans leurs structures de gouvernance de haut niveau**, notamment en définissant clairement la responsabilité des dirigeants, en assurant une surveillance au niveau du conseil d'administration et en les intégrant dans la gestion des risques de l'entreprise. Les travaux de l'Aspen Institute montrent que les réductions durables de la fraude sont associées à des organismes qui considèrent la prévention de la fraude comme une responsabilité organisationnelle fondamentale, plutôt que comme une simple obligation de conformité déléguée à des équipes cloisonnées.

Les exigences de gouvernance devraient mettre l'accent sur la responsabilité vis-à-vis des résultats pour les consommateurs, notamment en vérifiant si les mesures de prévention réduisent efficacement les risques et évitent les effets disproportionnés, y compris sur les populations marginalisées ou financièrement vulnérables.

Formation et capacités institutionnelles (question 13)

Les exigences en matière de formation doivent aller au-delà des modules de sensibilisation généraux. Tant les partenaires communautaires de Prospérité Canada que le groupe de travail de l'Aspen Institute soulignent l'importance d'une **formation adaptée aux fonctions et régulièrement mise à jour**, en particulier pour le personnel de première ligne qui est en contact direct avec les consommateurs victimes de fraude ou qui éprouvent des difficultés financières.

La formation devrait inclure :

- Connaissance des nouvelles formes et tactiques de fraude;
- Reconnaissance de la vulnérabilité des consommateurs et interventions tenant compte des traumatismes;
- Des procédures claires de recours hiérarchique, de signalement, de recommandation et de recours.

L'efficacité de la formation doit être évaluée en fonction des résultats obtenus, comme l'amélioration de la détection, la réduction des préjudices subis par les consommateurs et l'amélioration de l'expérience des victimes de fraude.

Validation de l'identité et inclusion (question 14)

La validation de l'identité joue un rôle essentiel dans la prévention de la fraude, mais peut également constituer un obstacle à l'accès si elle est mise en œuvre de manière rigide. Prospérité Canada soutient les exigences de **validation d'identité proportionnée et fondée sur les risques**, qui sont explicitement conçues pour éviter l'exclusion des personnes disposant de documents non conventionnels aux normes, ayant un accès limité au numérique ou se trouvant dans une situation de vie précaire. Il faudrait porter une attention particulière à l'authentification multifacteur, qui part souvent du principe que les consommateurs disposent de plusieurs appareils électroniques (par exemple, un téléphone intelligent et un ordinateur).

Étant donné que les personnes à faible revenu ont généralement un téléphone intelligent, mais pas un ordinateur, les processus d'authentification multifacteur doivent être conçus avec des options pour les personnes ayant un seul appareil (très probablement un téléphone). De façon plus générale, les mesures de protection des consommateurs au moment de la connexion et lors des transactions devraient être testées auprès d'un échantillon diversifié de consommateurs, notamment ceux qui sont les plus susceptibles de rencontrer des obstacles, comme les personnes âgées et les personnes à faible revenu, celles confrontées à des obstacles linguistiques ou liés à l'alphabétisation, et/ou celles en situation de handicap.

L'analyse de l'Aspen Institute souligne que les outils d'identification devraient privilégier la fiabilité et l'authenticité plutôt que des documents officiels rigides, et que des mesures de protection ainsi que des mécanismes de recours rapides sont indispensables pour remédier aux faux positifs et éviter tout refus injustifié d'accès aux services essentiels.

Sensibilisation des consommateurs (questions 15-16)

La sensibilisation des consommateurs est nécessaire, mais insuffisante en tant que stratégie à elle seule. La sensibilisation doit venir compléter des mesures de protection solides au niveau du système, et non s'y substituer.

La sensibilisation des consommateurs devrait également inclure une communication claire, rapide et rédigée dans un langage simple lorsque des transactions ou des activités sont signalées ou bloquées en raison d'un soupçon de fraude. Les notifications proactives, similaires aux systèmes d'alerte utilisés dans d'autres services numériques, peuvent contribuer à réduire la confusion, à renforcer la confiance et à favoriser l'apprentissage sans stigmatiser les personnes ni leur imputer une faute.

Les exigences en matière de formation devraient porter principalement sur :

- des renseignements clairs et rédigés dans un langage simple sur les risques courants de fraude.
- des conseils pratiques sur la façon de signaler les cas de fraude présumés et de demander réparation, ainsi que sur les raisons de le faire (par exemple, cela permet de détecter, de contrer et de prévenir plus efficacement la fraude).
- réduire la stigmatisation liée au fait d'être victime de fraude afin d'encourager le signalement.

L'efficacité doit être évaluée à l'aide d'indicateurs fondés sur les résultats, comme l'augmentation du nombre de signalements et la réduction des préjudices, plutôt que sur la portée, les impressions ou d'autres mesures de sensibilisation passive.

Intervention : signalement, recours et responsabilité (questions 36 à 45)

En cas de fraude, la qualité de l'intervention apportée par les institutions peut être un facteur déterminant pour savoir si les personnes concernées parviendront à se remettre de cette épreuve ou si elles subiront des préjudices financiers et émotionnels durables. Des procédures d'intervention lentes, fragmentées ou opaques, aggravent les préjudices et minent la confiance, en particulier chez les personnes dont la résilience financière est limitée.

Prospérité Canada soutient les exigences pour que les organismes fournissent **des canaux de signalement simples et accessibles au public**, comprenant des options numériques et non numériques, accompagnés d'indications claires sur les prochaines étapes et une transparence quant aux délais d'intervention, ainsi que de l'information sur le moment et la manière permettant au consommateur de porter plainte auprès d'un organisme externe désigné chargé du règlement des litiges. Les rapports ne devraient pas obliger les consommateurs à déterminer quel organisme ou quel secteur est « responsable » avant de recevoir de l'aide.

Les plaintes pour fraude intersectorielle devraient être traitées par un **guichet unique**, la responsabilité incombant aux institutions – et non aux individus – de coordonner les enquêtes lorsque plusieurs systèmes sont impliqués. Les organismes devraient être soumis à des délais d'enquête clairement définis et tenus de fournir des explications écrites concernant les résultats.

Responsabilité en cas de non-conformité (questions 40 à 42)

Prospérité Canada soutient fermement **la mise en cause de la responsabilité des organismes** lorsque le non-respect des obligations prévues par le Cadre contribue à causer un préjudice aux consommateurs. La fraude prospère lorsque les personnes sont laissées à elles-mêmes pour gérer ses conséquences, tandis que les institutions qui contrôlent les systèmes permettant la fraude s'en tirent à bon compte.

Le fait d'imputer systématiquement les pertes aux personnes – en particulier lorsque les consommateurs sont trompés, contraints ou manipulés pour autoriser des transactions – affaiblit les incitations des institutions à investir dans des mesures de prévention efficaces. Les cadres législatifs et réglementaires devraient éviter toute distinction qui assimilerait les paiements frauduleux « autorisés » à un choix éclairé du consommateur, lorsque cette autorisation a été obtenue par la tromperie ou la contrainte.

Les normes en matière de responsabilité devraient :

- être claires et applicables.
- refléter la contribution proportionnelle de chaque organisme lorsque plusieurs systèmes sont en cause.
- garantir que les personnes concernées soient indemnisées intégralement sans avoir à supporter le fardeau de devoir gérer des litiges interinstitutionnels.

Une responsabilité clairement établie est essentielle non seulement pour l'indemnisation, mais aussi pour réorienter les incitations vers la prévention et l'intervention rapide.

Règlement des différends externes indépendants (questions 43 à 45)

Prospérité Canada soutient la création d'un **organisme externe unique et indépendant chargé de traiter les plaintes** pour fraude intersectorielles, les requêtes nécessitant l'intervention d'instances supérieures, de rendre des décisions contraignantes et de contribuer à assurer la cohérence dans le traitement des plaintes pour fraude au sein des organismes et entre les secteurs. La mise en place d'un organisme externe unique chargé du traitement des plaintes constitue la norme internationale en matière de protection des consommateurs dans le secteur bancaire et devrait servir de référence pour ce cadre. Nous sommes fermement convaincus que des mécanismes de recours crédibles sont essentiels pour rétablir la confiance et encourager le signalement.

Cet organisme devrait être accessible, indépendant et chargé de signaler les problèmes systémiques; il devrait agir dans l'intérêt général et rendre compte de ses activités de manière transparente afin de favoriser la responsabilisation et l'amélioration continue.

Donner aux Canadiens les moyens d'agir contre la fraude (questions 46 et 47)

Donner aux Canadiens les moyens d'agir contre la fraude exige plus que des campagnes de sensibilisation. Les personnes sont plus enclines à passer à l'action lorsque l'information est **intégrée à des points de contact fiables** qui inspirent confiance et s'accompagne de parcours clairs et encourageants vers l'aide.

Prospérité Canada soutient les initiatives éducatives coordonnées à l'échelle nationale et fondées sur des données probantes qui :

- s'intègrent dans des environnements de services de confiance comme les institutions financières, les fournisseurs de services de télécommunications, les services gouvernementaux, les services d'aide à la déclaration de revenus, le versement des prestations et les services d'aide financière communautaire.
- réduisent la honte et la stigmatisation associées à la victimisation.
- mettent l'accent sur des mesures concrètes, notamment le signalement rapide des cas et le recours aux mécanismes de recours.

La sensibilisation du public devrait également aborder la question de l'utilisation abusive des identifiants délivrés par le gouvernement, notamment les numéros d'assurance sociale, en tant que risque intersectoriel ayant des conséquences tant financières que sociales, en particulier pour les personnes à faibles revenus et les nouveaux arrivants.

Soutenir les opérations d'application de la loi et renforcer le Centre antifraude du Canada (questions 48 à 50)

Prospérité Canada soutient les mesures visant à renforcer les capacités et la coordination des opérations d'application de la loi, en mettant l'accent sur **le renseignement, la prévention et la lutte contre la fraude systémique** plutôt que de se fier uniquement aux signalements individuels des victimes. Les travaux de l'Aspen Institute soulignent l'importance de disposer de fonctions de renseignement centralisées et de circuits de communication clairs entre les institutions, les autorités de réglementation et les responsables de l'application de la loi.

Dans ce contexte, Prospérité Canada préconise un renforcement du rôle du Centre antifraude du Canada, notamment :

- Un carrefour national de signalement et de renseignement.
- Un coordinateur chargé de la synthèse des renseignements provenant de différentes administrations et de différents secteurs
- Une source fiable de sensibilisation du public et d'analyse des tendances.

Le renforcement des capacités d'application de la loi nécessitera **des investissements publics soutenus**, notamment pour lutter contre la fraude transfrontalière organisée et la fraude facilitée par les nouvelles technologies de paiement, en fonction des renseignements obtenus. Les actions de sensibilisation et de signalement destinées aux consommateurs doivent s'accompagner de moyens de contrôle adaptés à l'ampleur et à la complexité des réseaux de fraude modernes.

Les investissements dans les opérations d'application de la loi devraient s'accompagner de mesures de garantie visant à assurer la transparence, la proportionnalité et la protection des droits des consommateurs.

ANNEXE 1

Questions de la consultation

Un cadre multisectoriel antifraude

Contrôle, partage de renseignements et communication aux responsables de l'application de la loi

1. Ces trois secteurs décrits sont-ils adaptés à la phase initiale d'un cadre? Faut-il envisager d'autres secteurs?
2. Quel rôle pourrait jouer une autorité de réglementation centrale dans un cadre multisectoriel antifraude?
3. Quel rôle pourrait jouer une autorité de réglementation sectorielle dans ce cadre?
4. Comment assurer un contrôle efficace du cadre sans faire double emploi avec les mécanismes de contrôle déjà en place dans ces trois secteurs?
5. À quel moment les autorités de réglementation du cadre devraient-elles être autorisées à échanger entre elles des renseignements relatifs à la fraude afin de poursuivre les objectifs de la stratégie de prévention, de détection, de perturbation et d'enquête sur la fraude?
6. Si tel est le cas, quels renseignements spécifiques devraient être communiqués, dans quelles circonstances et dans quel but précis?
7. Quelles mesures de protection de la vie privée ou quels mécanismes de contrôle devraient être mis en place pour ce type d'initiatives de partage de renseignements?
8. À quel moment les autorités de réglementation du cadre devraient-elles être autorisées à partager des renseignements relatifs à la fraude avec les responsables de l'application de la loi afin de poursuivre les objectifs de la stratégie de prévention, de détection, de perturbation et d'enquête sur la fraude?
9. À quel moment les responsables de l'application de la loi devraient-ils être autorisés à partager des renseignements relatifs à la fraude avec des organismes du secteur privé?
10. Si tel est le cas, quels renseignements spécifiques devraient être communiqués, dans quelles circonstances et dans quel but précis?
11. Quelles mesures de protection de la vie privée ou quels mécanismes de contrôle devraient être mis en place pour ce type d'initiatives de partage de renseignements?

Prévention

12. Comment les organismes devraient-ils être tenus d'intégrer le respect du cadre dans leurs modèles de gouvernance?
13. Comment les organismes peuvent-ils garantir l'efficacité des formations à la lutte contre la fraude, et comment cela devrait-il se traduire dans les politiques ou la législation gouvernementales?

14. À quel moment et de quelle manière les organismes devraient-ils être tenus de vérifier l'identité des utilisateurs de leurs services?
15. Quels renseignements relatifs à la fraude les organismes devraient-ils être tenus de mettre à la disposition des personnes qui utilisent ou sont susceptibles d'utiliser leurs services?
16. Comment évaluer l'efficacité des programmes de sensibilisation à la fraude mis en place par les organismes afin de s'assurer qu'ils contribuent réellement à réduire les préjudices?
17. Quelles règles de prévention de la fraude spécifiques à chaque secteur devraient être mises en place?

Détection

18. Comment inciter les organismes à détecter et à enquêter efficacement sur les activités potentiellement frauduleuses sur leurs services?
19. Comment les organismes devraient-ils être tenus d'évaluer les préjudices liés à la fraude subis par les personnes qui utilisent leurs services?
20. Quelles mesures les organismes devraient-ils être tenus de prendre pour évaluer le risque de préjudice futur pour les personnes touchées par la fraude?
21. À quel moment les organismes du secteur privé réglementés devraient-ils être en mesure de partager entre eux des renseignements relatifs à la fraude?
22. Si tel est le cas, quels renseignements précis devraient être communiqués, dans quelles circonstances et dans quel but précis?
23. Quelles mesures de protection de la vie privée ou quels mécanismes de contrôle devraient être mis en place pour ce type d'initiatives de partage de renseignements?
24. À quel moment les organismes devraient-ils être autorisés à partager des renseignements relatifs à la fraude avec les responsables de l'application de la loi afin de poursuivre les objectifs de la stratégie de prévention, de détection, de perturbation et d'enquête sur la fraude?
25. À quel moment les responsables de l'application de la loi devraient-ils être autorisés à partager des renseignements relatifs à la fraude avec des organismes du secteur privé?
26. À quel moment le gouvernement devrait-il être autorisé à partager des renseignements relatifs à la fraude aux responsables de l'application de la loi?
27. À quel moment le gouvernement devrait-il être autorisé à partager des renseignements relatifs à la fraude avec des organismes du secteur privé?
28. Si tel est le cas, quels renseignements spécifiques devraient être communiqués, dans quelles circonstances et dans quel but précis?
29. Quelles mesures de protection de la vie privée ou quels mécanismes de contrôle devraient être mis en place pour ce type d'initiatives de partage de renseignements?
30. Quelles règles de détection de la fraude spécifiques à chaque secteur devraient être mises en place?

Perturbation

31. Comment trouver un juste équilibre afin de limiter l'utilisation des infrastructures du secteur à des fins frauduleuses, tout en veillant à ce que les utilisateurs légitimes ne soient pas privés de manière injustifiée de l'accès aux services?
32. Dans quelles situations les entités réglementées devraient-elles être tenues de suspendre toute activité susceptible d'être frauduleuse?
33. Quelles mesures, garanties et voies de recours faudrait-il mettre en place pour s'assurer que l'accès des personnes ne soit pas suspendu ou supprimé de manière abusive?
34. Comment les notifications relatives à des activités présumées frauduleuses peuvent-elles être efficaces?
35. Quelles règles de perturbation de la fraude spécifiques à chaque secteur devraient être mises en place?

Réponse

36. Comment les organismes devraient-ils être tenus de faciliter le signalement des activités frauduleuses par les utilisateurs?
37. Comment les organismes pourraient-ils mener efficacement des enquêtes sur les plaintes intersectorielles?
38. Combien de temps les organismes devraient-ils disposer pour mener une enquête interne sur les plaintes?
39. Quels renseignements les organismes devraient-ils être tenus d'inclure dans un résumé de la plainte?
40. Les organismes devraient-ils être tenus pour responsables lorsqu'ils ne respectent pas les obligations qui leur incombent en vertu du Cadre?
41. Quels critères faut-il appliquer pour déterminer si un organisme a rempli ses obligations?
42. Comment la responsabilité doit-elle être répartie lorsque plusieurs organismes n'ont pas rempli leurs obligations?
43. Quels sont les critères à prendre en compte pour choisir un organisme externe chargé du traitement des plaintes?
44. Les décisions de l'organisme externe de traitement des plaintes devraient-elles être contraignantes?
45. Combien de temps l'organisme externe chargé du traitement des plaintes doit-il disposer pour enquêter sur les plaintes qui lui ont été transmises?

Donner aux Canadiens les moyens d'agir contre la fraude

46. Comment le gouvernement peut-il sensibiliser davantage les Canadiennes et Canadiens à la menace que représente la fraude et leur donner les moyens de mieux s'en protéger?

47. Comment le gouvernement peut-il sensibiliser davantage les Canadiennes et Canadiens aux risques liés à l'utilisation abusive des identifiants délivrés par le gouvernement, notamment les numéros d'assurance sociale?

Soutenir les responsables de l'application de la loi dans la lutte contre la fraude

48. Que peut-on faire pour renforcer la capacité des services fédéraux responsables de l'application de la loi à enquêter sur les fraudes et à recueillir des renseignements à ce sujet?
49. Que faudrait-il faire pour améliorer la coordination entre les responsables de l'application de la loi canadiens aux niveaux fédéral, provincial, territorial et municipal, ainsi qu'entre ces services et leurs partenaires internationaux?
50. Quel rôle le Centre antifraude du Canada (CAFC) devrait-il jouer dans la mise en œuvre de la stratégie?

Prospérité Canada a reçu du financement en vertu de l'Initiative canadienne de protection des consommateurs d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada ou du gouvernement du Canada.

Funded by the Government of Canada
Financé par le gouvernement du Canada

Canada 