



ASSOCIATION CANADIENNE DE L'ÉLECTRICITÉ

MÉMOIRE PRÉSENTÉ AU COMITÉ PERMANENT DE L'INDUSTRIE, DES SCIENCES ET DE LA TECHNOLOGIE DE LA CHAMBRE DES COMMUNES SUR LES APPELS FRAUDULEUX

Personne-ressource à l'ACE

Monsieur Michael Powell

Directeur, Relations gouvernementales

613-688-2960, powell@electricity.ca

INTRODUCTION ET CONTEXTE

L'Association canadienne de l'électricité (ACE) se réjouit de l'occasion qui lui est donnée d'exprimer son avis sur l'étude du Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie de la Chambre des communes sur les appels frauduleux.

Fondée en 1891, l'ACE est la voix nationale du Canada en matière d'électricité. Elle représente un éventail d'entreprises qui produisent, transportent, distribuent et commercialisent de l'électricité destinée à des clients industriels, commerciaux et résidentiels dans tout le Canada. L'électricité est un moteur économique, environnemental et social essentiel à la prospérité du pays et à sa transition vers un avenir énergétique propre.

Une électricité sûre et fiable est indispensable à notre mode de vie, et la protection du réseau contre les menaces en constante évolution est la priorité absolue des entreprises d'électricité canadiennes.

APPELS FRAUDULEUX ET SERVICES PUBLICS

L'électricité est un service essentiel pour les Canadiens. Son rôle inéluctable dans la vie quotidienne est une occasion en or pour les fraudeurs de cibler des victimes grâce à divers stratagèmes d'appel frauduleux. Selon les entreprises d'électricité, les appels frauduleux visant à tromper leurs clients sont fréquents. Par exemple, une entreprise membre de l'ACE a reçu en moyenne 150 signalements par mois au cours des deux dernières années de la part de clients ayant reçu des appels de fraudeurs se faisant passer pour un agent de l'entreprise. Au cours d'un mois donné, elle en a même reçu jusqu'à 580, et ce ne sont là que les appels signalés.

Les entreprises d'électricité canadiennes déploient des efforts considérables et permanents pour éduquer leurs clients sur la manière de se protéger contre la fraude, mais elles ne peuvent pas mettre un terme aux activités des fraudeurs, car il appartient aux organismes d'application de la loi de le faire. La prévalence des appels frauduleux et les ressources parfois limitées dont disposent ces organismes pour assurer le suivi des cas signalés compliquent la lutte contre le problème.

Les expériences vécues par les services publics, décrites ci-dessous, permettent de se faire une idée de la manière dont un fraudeur peut recourir à des appels frauduleux pour se faire passer pour un employé d'un service de confiance et reconnu afin de profiter de Canadiens peu méfiants.



TECHNIQUES DE FRAUDE

Les fraudeurs utilisent divers stratagèmes d'appels frauduleux, généralement sophistiqués, pour cibler des victimes. Souvent, ils peuvent masquer leur identité sur l'afficheur de leurs victimes et ainsi se faire passer pour une entreprise d'électricité légitime ou fournir un numéro de rappel dont le message imite le menu téléphonique de l'entreprise légitime.

Plus subtilement, ils peuvent utiliser des moyens de pression pour empêcher la victime de réfléchir à la situation et de se protéger. Ils peuvent notamment lui accorder de courts délais, choisir un moment stratégique pour la joindre et lui offrir une aide apparemment utile. Une tactique courante consiste à menacer de couper le courant à une entreprise en raison de (faux) retards de paiement peu avant les heures de pointe, comme le service du déjeuner ou du dîner d'un restaurant. Pour encourager la victime à agir rapidement, le fraudeur peut suggérer des endroits proches de son adresse pour faciliter le paiement.

Lorsqu'une victime est convaincue qu'elle doit payer, les fraudeurs peuvent lui demander de leur transférer de l'argent de diverses façons. Les moyens les plus courants sont le paiement par carte de crédit prépayée ou en bitcoins :

- La victime doit acheter une carte Visa prépayée (carte « PayPower ») dans une épicerie, une station-service ou un bureau de poste, puis rappeler le fraudeur pour lui en donner le numéro de série, ce qui permet à ce dernier d'avoir accès aux fonds de la carte.
- La victime doit se rendre à un guichet automatique de bitcoins pour transférer de l'argent dans un portefeuille bitcoin. Les fraudeurs peuvent facilement ouvrir les portefeuilles bitcoins et y accéder sans s'identifier, et les paiements sont irréversibles.

En 2018 et 2019, plus de 1 400 fraudes par carte de crédit prépayée et en bitcoins ont été commises contre un membre de l'ACE.

D'autres méthodes de fraude peuvent être utilisées :

- Les appels frauduleux semblent provenir d'un service public désireux de vendre un « dispositif d'économie d'énergie » qui permet de réduire la facture d'électricité.
- Les messages textes semblent provenir d'un service public qui prétend qu'un client a un trop-payé. Les victimes sont dirigées vers un faux site de virement électronique Interac où elles sont invitées à fournir leurs coordonnées bancaires dans une interface qui semble authentique.

RÉPERCUSSIONS SUR LES CANADIENS

Ces appels frauduleux sont au mieux une nuisance et un désagrément pour les Canadiens, mais ils peuvent aussi, au pire, représenter une perte financière pour les particuliers et les entreprises. Les appels sont fréquents : une entreprise d'électricité a reçu plus de 300 signalements concernant la seule fraude par bitcoin sur une période de quatre mois en 2018 et elle estime que ses clients ont perdu plus de 18 000 \$ pendant cette période. Cette estimation est basée sur les signalements faits à l'entreprise et ne tient pas compte du nombre indéterminé d'appels frauduleux qui n'ont pas été signalés. Les services publics

peuvent également voir leur réputation ternie si les clients ne comprennent pas pourquoi ils ne peuvent pas empêcher les fraudeurs de faire des appels frauduleux.

LUTTE CONTRE LE PROBLÈME

Les services publics consacrent des ressources considérables à éduquer les clients sur la manière de se protéger contre les appels frauduleux et sur ce qu'ils doivent faire s'ils pensent en être victimes. Ils ne peuvent toutefois pas attaquer le problème à sa source – les fraudeurs eux-mêmes –, car il est du ressort des organismes d'application de la loi et du gouvernement de le faire.

Les entreprises d'électricité et les organismes d'application de la loi travaillent souvent en étroite collaboration sur toute une série de questions, mais il peut être difficile d'obtenir le soutien proactif de ces derniers. En effet, même s'ils veulent donner suite aux signalements d'appels frauduleux, ils peuvent ne pas avoir le temps et les ressources nécessaires pour le faire, à moins qu'une perte précise ne survienne.

Une entreprise d'électricité a fait part d'une situation où elle a transmis rapidement les renseignements voulus selon les modalités requises à l'agent des autorités concerné. Elle a appris par la suite que rien n'avait été fait parce que l'agent en question devait s'occuper d'un dossier plus pressant. Les entreprises d'électricité entendent rarement parler d'un quelconque suivi auprès des victimes après la première plainte aux autorités locales. Il ne s'agit pas de les critiquer, mais de constater qu'on n'accorde peut-être pas à ce problème le temps et les ressources nécessaires pour le résoudre.

MESURES PRISES PAR LES ENTREPRISES D'ÉLECTRICITÉ CANADIENNES

Comme nous l'avons mentionné, les entreprises d'électricité déploient des efforts considérables pour éduquer les clients sur la manière de se protéger contre la fraude et sur ce qu'ils doivent faire s'ils soupçonnent d'en être victimes, ainsi que pour faire connaître les méthodes et approches utilisées par les fraudeurs. Les membres de l'ACE diffusent des messages de lutte contre la fraude et mènent des campagnes de sensibilisation par l'intermédiaire de leurs centres de contact, de leurs sites Web, de leurs plateformes de médias sociaux et dans des communiqués de presse.

La sensibilisation est permanente, et une attention particulière est souvent accordée pendant les périodes à haut risque, comme le temps des Fêtes, où les factures peuvent être plus élevées. Pendant les Fêtes de 2019, par exemple, les quatre entreprises de services publics les plus importantes de l'Ontario ont uni leurs forces pour lancer une campagne de sensibilisation visant à mieux faire connaître les fraudes sophistiquées ciblant à ce moment leurs clients.

L'ACE et ses membres participent également à des initiatives avec d'autres services publics et partenaires dans le but d'aider les clients à se protéger. L'un de ces partenariats est l'Utilities United Against Scams (UUAS), un consortium de plus de 130 services publics essentiels canadiens et américains qui travaillent ensemble pour échanger des données et des pratiques exemplaires afin d'informer et de protéger les clients.

CONCLUSION

L'ACE tient à remercier les membres du Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie de la Chambre des communes de lui avoir donné l'occasion d'exprimer son avis sur les appels frauduleux.