

28 avril 2026

Judith Hamel  
Direction de la politique du secteur financier  
Ministère des Finances Canada  
Édifice James Michael Flaherty  
90, rue Elgin  
Ottawa, ON K1A 0G5  
[consumer.consommateur@fin.gc.ca](mailto:consumer.consommateur@fin.gc.ca)

## **Objet : Consultation sur la stratégie nationale antifraude**

FAIR Canada apprécie l'occasion qui lui est offerte d'apporter ses commentaires en réponse à la consultation susmentionnée.

FAIR Canada est un organisme national, indépendant et sans but lucratif reconnu pour ses commentaires équilibrés et réfléchis sur les questions de politique publique. Nous nous consacrons à promouvoir les droits des investisseurs et des consommateurs financiers au Canada par l'entremise de :

- Soumissions de politiques informées aux gouvernements et aux organismes de réglementation
- Recherche pertinente axée sur les investisseurs particuliers
- Sensibilisation, collaboration et éducation du public
- Identification proactive des problèmes émergents<sup>1</sup>.

## **A. Introduction**

FAIR Canada appuie fermement l'initiative du gouvernement du Canada d'élaborer une stratégie nationale antifraude (la « Stratégie »). Il est essentiel de prévenir la fraude et de lutter contre celle-ci afin de protéger les consommateurs, de préserver l'intégrité des marchés financiers et de maintenir la confiance dans l'économie canadienne. La fraude est devenue une activité criminelle à grande échelle, hautement organisée, de plus en plus intersectorielle et transfrontalière, qui cause un préjudice généralisé aux consommateurs. Elle représente désormais l'un des risques les plus importants et de croissance la plus rapide auxquels les Canadiens sont confrontés. En 2025, les Canadiens ont déclaré des pertes de plus de 700 millions de dollars liés à la fraude<sup>2</sup> (par rapport à 638 millions de dollars en 2024),<sup>3</sup> l'impact réel étant probablement bien plus élevé, car la plupart des incidents ne sont pas signalés.

---

<sup>1</sup> Visitez le site <https://faircanada.ca/fr/> pour en savoir plus.

<sup>2</sup> Centre antifraude du Canada, [Le Mois de la prévention de la fraude met en lumière les crimes cachés](#), 6 mars 2026 [CAFC].

<sup>3</sup> CAFC, [Le Mois de la prévention de la fraude met l'accent sur la fraude par usurpation d'identité, l'une des formes de](#)

Parallèlement, la fraude devient de plus en plus sophistiquée et difficile à détecter. Les progrès de l'intelligence artificielle (IA) permettent en effet des usurpations d'identité extrêmement réalistes et des escroqueries automatisées à une échelle sans précédent. Une étude menée par la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) souligne cette préoccupation. Elle a révélé que les escroqueries liées à l'investissement à l'aide de l'IA présentaient des risques accrus pour les investisseurs particuliers par rapport aux escroqueries traditionnelles, notamment une crédibilité accrue et un risque plus élevé de manipulation et de perte.<sup>4</sup>

Dans ce contexte, FAIR Canada attend une réponse collaborative et multisectorielle à cet urgent problème. La réponse actuelle du Canada concernant la fraude est fragmentée et pas assez coordonnée entre les différents secteurs et autorités, ce qui limite sa capacité à dissuader la fraude et à protéger efficacement les Canadiens. L'élaboration d'un cadre national de lutte contre la fraude est une mesure nécessaire et attendue depuis longtemps.

Pour être pleinement efficace, la Stratégie devrait toutefois avoir une portée plus large englobant tous les acteurs clés et s'accompagner d'outils de mise en application solides, tels que des amendes ou des sanctions en cas de non-respect des normes, ainsi qu'une réparation obligatoire pour les victimes de fraude. Si le Canada souhaite sérieusement lutter contre la fraude, ces questions doivent être traitées rapidement et avec détermination. Tout retard ne fait qu'accorder aux criminels davantage de temps et d'occasions d'exploiter les failles du système, laissant aux Canadiens le soin d'assumer les pertes. Une approche trop progressive ou trop prudente risquerait de perpétuer un système laissant entendre que les actes répréhensibles n'entraînent que des conséquences minimales, et offrant peu de protection concrète aux victimes.

Le Canada accuse déjà un retard par rapport à des pays comparables, comme le Royaume-Uni, qui a pris des mesures décisives pour lutter contre la fraude et soutenir les victimes, comme nous le verrons ci-dessous. Cette comparaison souligne l'urgence d'agir. Il est temps que le Canada mette en place un cadre antifraude solide et complet, qui renforce la prévention, améliore les mesures de réparation et protège davantage les Canadiens contre l'ampleur et la sophistication croissantes de la fraude.

Nos commentaires portent sur un sous-groupe de problèmes, car la brièveté de la période de consultation a limité la portée de notre contribution. Nous sommes convaincus que nos remarques contribueront positivement à l'élaboration de la Stratégie.

## **B. Une stratégie nationale doit impliquer la participation des provinces dans tous les secteurs des services financiers**

La fraude franchit régulièrement les frontières fédérales, provinciales et territoriales, en tirant parti des lacunes entre les juridictions. La Stratégie se concentre sur le secteur financier fédéral, les fournisseurs de télécommunications et les plateformes numériques. Si elle reconnaît la nécessité d'une coordination entre les organismes chargés de l'application de la loi à différents niveaux, son

---

[fraude qui connaît la croissance la plus rapide](#), 28 février 2025.

<sup>4</sup> CVMO, [Intelligence artificielle et l'investissement de détail : Escroqueries et contre-mesures efficaces](#), 25 septembre 2024.

champ d'application reste largement fédéral. Elle ne propose pas de plan précis pour associer les organismes provinciaux de réglementation financière, alors que ceux-ci jouent un rôle central dans la surveillance d'une grande partie du système financier canadien.

Il s'agit là d'une lacune importante. Les courtiers en valeurs mobilières, les caisses populaires, les plateformes de négociation de cryptoactifs et d'autres intermédiaires financiers réglementés au niveau provincial ne relèvent pas du champ d'application de la Stratégie. La fraude en matière d'investissement figure notamment parmi les formes de fraude les plus dévastatrices pour les Canadiens. En 2025, elle figurait parmi les trois principales catégories de fraude en termes de pertes totales déclarées.<sup>5</sup> Le cadre de lutte contre la fraude devrait englober tous les secteurs qui sont à l'origine de la fraude, où elle se propage ou elle est finalement monétisée, y compris les sociétés de valeurs mobilières, les plateformes de cryptoactifs et les fintechs. Les plateformes de cryptoactifs sont notamment devenues une destination privilégiée pour les produits de la fraude et leur exclusion compromettrait considérablement l'efficacité du cadre.

Pour que la Stratégie soit réellement nationale et multisectorielle, il est essentiel d'associer les autorités de réglementation provinciales et les entités qu'elles supervisent dès le départ. Sans leur participation, la stratégie risque en effet de laisser de côté des sources majeures de préjudice. Cela comporte également le risque de voir émerger des initiatives fragmentées et redondantes, d'utiliser de manière inefficace des ressources limitées et de passer à côté d'occasions de tirer parti de l'expertise disponible dans l'ensemble des juridictions. Une approche coordonnée et combinée, à la fois nationale et provinciale, appliquée à l'ensemble de l'écosystème des services financiers, est essentielle pour maximiser l'impact et garantir l'efficacité de la lutte contre la fraude.

Nous reconnaissons que le gouvernement fédéral ne peut étendre unilatéralement les obligations de fond de la Stratégie aux entités relevant de la réglementation provinciale. Toutefois, plusieurs mécanismes bien établis permettent d'assurer une coordination nationale efficace dans les limites constitutionnelles, notamment : (i) des accords fédéraux-provinciaux-territoriaux s'inspirant des cadres intergouvernementaux existants dans le domaine des services financiers; (ii) une collaboration par l'intermédiaire des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et des dirigeants d'organismes afin d'harmoniser les normes entre les différentes juridictions; (iii) le fait de soumettre le partage d'informations, le financement ou l'accès aux infrastructures fédérales à la participation des organismes de réglementation et des entités provinciaux; et (iv) un leadership fédéral dans la mise en place d'une infrastructure commune de données, de renseignements et de rapports à laquelle les organismes de réglementation provinciaux peuvent adhérer. La Stratégie devrait définir dès le départ comment elle mettra en œuvre cette approche coordonnée, plutôt que de traiter l'intégration provinciale comme une considération secondaire.

## **C. Règlement des litiges et voies de recours pour les consommateurs**

---

<sup>5</sup> CAFC, *supra* note 2.

Nous nous réjouissons que la Stratégie aborde la question du règlement des litiges pour les victimes de fraude qui estiment que leurs prestataires de services n'ont pas respecté leurs obligations en matière de lutte contre la fraude. Il est essentiel de garantir aux victimes l'accès à une procédure de règlement des litiges équitable et efficace, car cela permet de tenir les prestataires responsables de leurs actes et offre une voie d'accès à une indemnisation pour les pertes subies. Des mécanismes de recours efficaces renforcent par ailleurs la confiance du public dans la lutte contre la fraude. Nous formulons des commentaires sur certains aspects des propositions relatives au règlement des litiges ci-dessous.

### **Procédures internes de règlement des litiges**

Nous soutenons l'idée que les organisations doivent disposer de procédures claires pour régler les litiges et traiter les plaintes relatives au respect du cadre de lutte contre la fraude.

Des normes minimales devraient être établies pour tous les aspects du processus de plainte, afin de garantir la cohérence et l'équité. Premièrement, les procédures d'enregistrement des plaintes devraient être claires et accessibles, afin que les victimes puissent déposer une plainte facilement, sans se heurter à des obstacles inutiles ni à la moindre confusion.

Deuxièmement, les organisations devraient être tenues de régler les plaintes dans un délai fixe et raisonnablement court. Des études ont montré que les délais prolongés nuisent à l'équité des résolutions et constituent une raison majeure qui incitent les consommateurs à abandonner leurs plaintes.<sup>6</sup> Par ailleurs, lorsque le traitement des plaintes prend trop de temps, les consommateurs peuvent se sentir contraints d'accepter des résultats inéquitables.<sup>7</sup> Des résolutions qui s'éternisent risquent également d'entraîner un préjudice financier et entraînent du stress et de l'anxiété excessifs, érodant ainsi la confiance des consommateurs dans les processus de traitement des plaintes. Un délai de 56 à 60 jours, conforme au cadre de protection des consommateurs de services financiers fédéral et applicable aux courtiers en valeurs mobilières au Québec, est raisonnable par défaut. Le cadre devrait autoriser des prolongations limitées et strictement définies dans les cas impliquant des enquêtes multipartites, la recherche transfrontalière d'actifs ou des dossiers d'application de la loi en cours, avec des obligations claires de notification au plaignant et de rapport à l'Organisme externe de traitement des plaintes (OETP). Les prolongations ne devraient pas devenir un moyen habituel de contourner les délais.

Troisièmement, les organisations devraient fournir aux plaignants une réponse écrite détaillée expliquant comment la plainte a été traitée, les raisons de la décision prise et les obligations pertinentes en matière de lutte contre la fraude. Cette réponse devra aborder toutes les questions soulevées et indiquer clairement si une solution a été proposée, ou, dans le cas contraire, exposer les motifs du refus. Enfin, la réponse doit informer les plaignants de leur droit de porter les problèmes non résolus devant l'OETP.

### **Point d'entrée unique pour les plaintes intersectorielles**

---

<sup>6</sup> Agence de la consommation en matière financière du Canada, [Examen de l'industrie : Procédures de traitement des plaintes dans le secteur bancaire](#), 19 février 2020, p. 25.

<sup>7</sup> Ibid.

Dans le cadre de cette Stratégie, les organisations pourraient être tenues d'adopter des procédures établissant un point d'entrée unique pour les plaintes intersectorielles. Nous soutenons cette proposition favorable aux consommateurs.

Cette approche permet d'éviter aux plaignants de passer par plusieurs mécanismes internes de règlement des litiges. En centralisant la réception des plaintes, cette stratégie allège la charge de travail et atténue la frustration que les consommateurs éprouvent souvent lorsqu'ils sont confrontés à des systèmes fragmentés. Un point d'entrée unique assure le traitement des préoccupations de manière rapide et efficace.

### **Organisme externe de traitement des plaintes**

FAIR Canada appuie fermement la mise en place d'un organisme externe de traitement des plaintes (OETP) unique pour l'ensemble du cadre réglementaire, plaidant pour une participation obligatoire des entreprises, qui serait habilitée à rendre des décisions contraignantes. Un tel organisme offrirait aux victimes une voie de recours équitable et indépendante, ce qui renforcerait la confiance dans le système.

On ne saurait trop insister sur l'importance que revêtent les décisions contraignantes d'un OETP pour les consommateurs. Lorsque ces décisions sont contraignantes, les consommateurs sont assurés que leurs plaintes déboucheront sur des résultats concrets, et non sur de simples recommandations. Ces décisions renforcent la confiance des consommateurs, apportent une certitude à toutes les parties et empêchent les entreprises de compromettre le processus de règlement des litiges.

L'expérience du secteur canadien de l'investissement met en évidence les obstacles liés aux décisions non contraignantes. En effet, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) ne peut formuler que des recommandations non contraignantes, ce qui mène les consommateurs à accepter des règlements à la baisse ou à se voir opposer un refus catégorique de se conformer aux conclusions de l'OSBI. Les consommateurs se retrouvent ainsi avec une indemnisation insuffisante, ce qui donne au public l'impression que le processus de règlement des litiges manque de force exécutoire. Ces résultats ont suscité de vives critiques et des appels persistants à la réforme de la part de FAIR Canada et d'autres acteurs, ce qui a entraîné des efforts continus pour doter l'OSBI d'un pouvoir contraignant. L'expérience de l'OSBI souligne la nécessité du cadre de lutte antifraude de conférer d'emblée un pouvoir contraignant à son OETP, plutôt que de reproduire un modèle qui prive les consommateurs de recours fiables.

Un cadre réglementaire de l'OETP doit être conçu pour fonctionner en parallèle avec l'architecture canadienne existante de règlement des litiges, comme l'OSBI. La Stratégie devrait également préciser les relations que le nouvel OETP entretiendra avec ces organismes. Plusieurs modèles sont envisageables. Toutefois, quel que soit le modèle retenu, le cadre devra aborder les questions de l'harmonisation des normes et des voies de recours entre les secteurs, du partage de l'information et de la confidentialité, ainsi que des structures de surveillance garantissant la cohérence et l'équité. Toute ambiguïté concernant la conception institutionnelle compromettrait la mise en œuvre et sèmerait la confusion chez les consommateurs quant à l'instance auprès de laquelle ils doivent demander réparation.

### **Partage d'informations avec les organismes de réglementation**

En vertu de la Stratégie, l'OETP pourrait partager des informations avec les organismes de réglementation en cas de manquement grave au cadre de lutte contre la fraude. Nous soutenons cette proposition. Ce partage d'informations permettrait à ces dernières de fournir des orientations aux entreprises, de lancer des examens réglementaires, de mettre en œuvre des mesures préventives ou de prendre des mesures coercitives.

L'OETP devrait également publier des indicateurs tels que le nombre de plaintes reçues, la nature des problèmes soulevés, les délais de réponse et les résultats obtenus. En publiant ces données, l'OETP assure la transparence quant à la manière dont les plaintes sont traitées et résolues, permettant ainsi aux parties prenantes de contrôler l'efficacité du processus de règlement des litiges.

Enfin, il devrait exister des procédures solides pour identifier, traiter et rendre publics les problèmes systémiques liés aux plaintes. Lorsque de tels problèmes sont détectés, l'OETP devrait en informer les organismes de réglementation afin qu'ils puissent élaborer des solutions et mener des réformes à l'échelle du secteur, contribuant ainsi à un marché plus sûr pour les Canadiens

### **Voies de recours des consommateurs et responsabilité des organismes**

Les récentes réformes mises en place au Royaume-Uni illustrent la manière dont un cadre de lutte contre la fraude peut concilier la protection des consommateurs et les mesures incitatives appropriées pour les établissements financiers. En 2024, le Royaume-Uni a mis en place un régime obligeant les prestataires de paiement, sous réserve d'exceptions définies, à rembourser aux consommateurs les pertes pouvant aller jusqu'à 85 000 £ résultant d'une fraude par virement autorisé, dans laquelle les consommateurs sont incités par manipulation à transférer de l'argent vers le compte d'un fraudeur.<sup>8</sup> La responsabilité est partagée à parts égales entre l'établissement émetteur et l'établissement récepteur, et le régime préserve les incitations pour les consommateurs grâce à une norme de prudence clairement définie et à des exceptions en cas de négligence grave. Même si le plafond de remboursement a été fixé à un niveau inférieur à celui initialement proposé, ce régime reflète néanmoins une répartition calibrée et fondée sur des principes de responsabilité, basée sur le contrôle relatif, l'asymétrie de l'information et la prévisibilité. Il reconnaît que les institutions financières sont souvent mieux placées que les consommateurs pour détecter des schémas de paiement anormaux et intervenir avant la perte des fonds, tout en préservant les incitations à la prudence et à la sensibilisation des consommateurs.

En plus de ce modèle de remboursement des consommateurs, une infraction pénale britannique relative à l'absence de prévention de la fraude est entrée en vigueur en 2025. Les organisations peuvent être pénalement responsables si un employé ou toute autre personne liée à l'organisation commet une fraude au profit de celle-ci, et si l'organisation ne disposait pas de procédures raisonnables de prévention de la fraude.<sup>9</sup> Cette approche déplace l'accent mis sur les fautes isolées vers la responsabilité organisationnelle, renforçant ainsi l'attente selon laquelle les

---

<sup>8</sup> Finances Royaume-Uni, [Authorised Push Payment Fraud Reimbursement](#) (Remboursement pour fraude par paiement push autorisé).

<sup>9</sup> Gouvernement du Royaume-Uni, [New measures to tackle fraud come into effect](#), (Entrée en vigueur de nouvelles mesures contre la fraude), 1<sup>er</sup> septembre 2025.

entreprises doivent gérer de manière proactive les risques de fraude plutôt que de se contenter de réagir après les faits.

La Stratégie devrait s'appuyer sur le principe fondamental suivant : Lorsque les institutions financières et autres intermédiaires sont les mieux placés pour prévenir, détecter la fraude ou y mettre fin, ils doivent assumer des responsabilités clairement définies et exécutoires, y compris des obligations de remboursement. L'intégration de ce principe permettrait d'harmoniser les incitations, d'encourager les investissements dans les systèmes de prévention de la fraude et de s'assurer que les pertes liées à la fraude ne sont pas supportées de manière disproportionnée par les consommateurs qui ne disposent pas des informations ni des outils nécessaires pour se protéger.

## **D. Signalement et partage des données sur la fraude**

Au Canada, la collecte de données sur la fraude est fragmentée entre les institutions, les secteurs et les juridictions, ce qui limite la capacité des organismes de réglementation et des forces de l'ordre à détecter les menaces émergentes, à identifier les comportements répréhensibles récurrents ou systémiques, et à intervenir avant que les pertes ne s'aggravent. Les données sont cloisonnées, reposent en grande partie sur les plaintes et ne sont pas intégrées à l'échelle de l'économie, ce qui fait que les signaux d'alerte cruciaux identifiés dans un secteur passent souvent inaperçus dans les autres.

La stratégie devrait donc mettre en place un système obligatoire et normalisé de signalement des données relatives à la fraude vers un référentiel national centralisé, s'appuyant sur des accords solides de partage d'informations avec les forces de l'ordre. Un tel système permettrait aux organismes de réglementation et à la police de regrouper les signalements de tous les secteurs, d'identifier les acteurs et les circuits de paiement communs, ainsi que les incidents connexes. La centralisation des signalements et le partage des renseignements permettraient de détecter plus rapidement les stratagèmes en cours, de les démanteler plus rapidement et de coordonner plus efficacement les actions des organismes de réglementation, des différents secteurs et des services de police.

## **E. Responsabilités des plateformes numériques et des fournisseurs de télécommunications**

De nombreuses fraudes à grande échelle proviennent de plateformes numériques et de réseaux de télécommunications ou sont considérablement amplifiées par ces derniers. Le cadre de lutte contre la fraude devrait donc leur attribuer des responsabilités claires et exécutoires pour prévenir, détecter et neutraliser les contenus et activités frauduleux. Les plateformes numériques et les fournisseurs de services de télécommunications devraient être tenus responsables s'ils ne mettent pas en œuvre des contrôles raisonnables de prévention de la fraude, ne donnent pas suite à des indices crédibles de fraude ou ne collaborent pas avec les forces de l'ordre pour neutraliser la fraude.

Il convient également de définir des exigences de base en matière de conception et d'exploitation pour les plateformes numériques facilitant les activités liées à l'investissement. Ces exigences devraient au minimum interdire de se faire passer pour une entité réglementée et prévoir des procédures de retrait rapide des contenus frauduleux.

## **F. La répression pénale, pilier central de la dissuasion de la fraude**

La Stratégie reconnaît la nécessité de renforcer les contrôles et la gouvernance au sein des organisations susceptibles d'être exploitées pour faciliter la fraude, et de promouvoir des mesures de soutien à la répression pénale. Il est essentiel d'améliorer la conformité, la gestion des risques et des contrôles internes pour prévenir la fraude. Toutefois, les mesures axées uniquement sur la conformité ne suffisent pas à elles seules à dissuader les stratagèmes de fraude sophistiqués ou de grande envergure.

Une dissuasion efficace repose sur la perspective crédible d'une enquête, de poursuites et d'une condamnation. La Stratégie devrait donc se concentrer sur le renforcement de la réponse pénale face à la fraude, en particulier dans les affaires transfrontalières et de grande envergure touchant de nombreux Canadiens. Cela nécessite d'investir dans les capacités d'enquête spécialisées, dans l'expertise en matière de poursuites et dans la coordination interinstitutionnelle. Un volet d'application de la loi solide, axé sur des enquêtes menées en temps opportun, des poursuites efficaces et la responsabilisation, est essentiel pour renforcer la confiance du public, dissuader les récidivistes et signifier clairement que la fraude fera l'objet de graves conséquences.

\*\*\*\*\*

Nous vous remercions d'avoir pris en compte nos commentaires sur cette question importante. En tant que défenseurs des droits des investisseurs, nous apprécions l'occasion qui nous est donnée de partager notre point de vue et de contribuer à l'élaboration de politiques qui accordent la priorité aux investisseurs. Nous sommes favorables à la poursuite du dialogue et de la collaboration continue avec le ministère des Finances Canada et les autres parties prenantes afin de mettre en place un cadre de lutte contre la fraude qui renforce la prévention, améliore les mécanismes de recours et protège les Canadiens. Si vous souhaitez discuter plus en détail de notre soumission, n'hésitez pas à nous contacter. Nous sommes déterminés à travailler ensemble pour obtenir de meilleurs résultats pour les investisseurs.

Cordialement,



Jean-Paul Bureaud  
Président, chef de la direction et directeur général  
FAIR Canada | Fondation canadienne pour la promotion des droits des investisseurs