**9 mai 2018: Communiqué de presse pour distribution immédiate**

**ENQUÊTE DE FRAUDE DE L'INDUSTRIE CANADIENNE DU VOYAGE**

**Résultats du 1er trimestre 2018**

> *Les résultats de ce sondage montrent clairement le défi de la fraude auquel font face les agents de voyages quotidiennement. Je suis heureux que nous puissions travailler avec nos partenaires de l'industrie du voyage, l'ATOQ et le CATO, pour mettre en place des solutions qui créeront un environnement plus sécuritaire pour nous tous.*
>
> Wendy Paradis, présidente de l'ACTA

L'Association des Tour-Opérateurs du Québec (ATOQ), l'Association Canadienne des Agents de voyages (ACTA) et l'Association Canadienne des Tour-Opérateurs (CATO) ont fait de la fraude une de leur priorités. Nos Associations travaillent ensemble afin de trouver des solutions pour diminuer les coûts reliés à la fraude.

ATOQ, ACTA et CATO partage un même objectif commun :

> ***Accélérer les changements*** *vers un environnement transactionnel sécuritaire à travers nos différentes plateformes de distribution.*

**But du sondage:** L'industrie canadienne du voyage dispose actuellement de peu d'information par manque de statistiques précises sur les fraudes; nos associations entament donc un processus à long terme de sollicitation auprès de ses membres, dans le but de nourrir davantage les données disponibles.

**Méthodologie de l'enquête:** Un lien vers le sondage en ligne a été envoyé par l'entremise de la liste de distribution de courriel QuickPresse[4] de 26 179 abonnés[7]. Un peu plus de 500 répondants (327 Anglais 183 français) ont répondu au sondage[1], permettant ainsi de recueillir les commentaires généraux du personnel de première ligne.

**Quelques résultats clés à mettre en évidence**

- Principale source de la fraude : billets d'avion à 78%
- Fréquence de fraude : 8% des agents ont été victimes
- Stratégie principale de défense contre la fraude : refus des ventes
- Outils d'analyse de fraude : manuellement à 88%
- Frustration chez les agents de première ligne à propos du manque d'outils de prévention de la fraude!

Veuillez trouver ci-joint les résultats du sondage.

**Commentaires sur les résultats**

**1) Les agents de voyages attaqués!**

Les résultats du sondage indiquent que 8% des agents ont été victimes d'une fraude par carte de crédit au cours des 12 derniers mois.

Pourquoi les taux de fraude sont-ils si élevés?

Les compagnies aériennes déploient des efforts sérieux pour protéger leurs revenus en mettant en place des outils de protection contre la fraude pour leurs canaux de vente directs aux consommateurs. Alors qu'est-ce qui se passe? ... Les criminels recherchent des agences de voyages traditionnelles qui ont peu d'outils pour se défendre.

Pour compliquer les choses, au mois de février de cette année, l'Association international du transport aérien (IATA) a pris des mesures pour réduire les options de protection disponibles aux agents de voyages en rendant obsolète une capacité de transfert de données appelée DISH 22.2 ce qui aurait inclus de meilleurs outils de protection contre la fraude pour la vente de billets d'avion. Les agents de voyages devront attendre les nouvelles normes de transfert de données (DISH 23) [3] dont l'utilisation est prévue pour la fin de 2019.

ATOQ - ACTA - CATO recommande fortement que l'IATA utilise le Canada comme bêta-testeur et premiers utilisateurs de la nouvelle norme de données afin que les agents de voyages puissent obtenir rapidement la protection qu'ils méritent.

Un autre facteur important qui fait augmenter la fraude en ligne est la mise en œuvre des cartes de crédit à puce aux États-Unis. Puisque la contrefaçon de cette carte physique est de plus en plus difficile, les fraudeurs se tournent vers l'environnement en ligne pour maintenir leurs profits.

**2) Les ventes sont refusées!**

La plupart des répondants refusent les ventes comme principale défense contre la fraude. Si le client est nouveau et la réservation est de dernière minute, il y a une forte probabilité que la transaction puisse être refusée. Puisque de nombreux acheteurs honnêtes sont refusés, ces «faux positifs» se traduisent par une mauvaise expérience client et des ventes perdues sont significatives[9].

L'étude Phocuswright[2] en 2016 des agences de voyages américaines a également indiqué que le refus de vendre était une tactique de défense fréquente avec un taux de refus de 2,24%. Des études plus récentes montrent que les taux de refus vont jusqu'à 4%.

L'étude 2018 de Global Airline Online Fraud Management[10] indique qu'en moyenne 3,8% de toutes les réservations en ligne sont annulées pour suspicion de fraude.

**3) Les plus grandes sources de fraude**

Les billets d'avion sont la principale source de fraude à 78% et sont suivis par les forfaits vacances à 17%.

En raison du risque extrêmement élevé associé à la vente de billets d'avion pour de nouveaux clients, les agents de l'IATA ont besoin de meilleurs outils de protection mis à leur disposition dès que possible.

Selon Statistique Canada, en 2016, il y avait un peu plus de 140 millions de passagers[6] embarqués ou débarqués au Canada; ce niveau d'activité rend le contrôle difficile et offre aux criminels de nombreuses occasions de fraude.

Les billets d'avion sont un produit virtuel dont la valeur moyenne des billets est élevée, ce qui en fait une cible attrayante pour les voleurs professionnels. Les voyages, et les billets d'avion en particulier, sont systématiquement l'une des principales sources de fraude à l'échelle mondiale.

**4) La fraude frappe de nombreux agents**

Près de 40% des personnes interrogées connaissaient des agents de voyages victimes de fraude. Les mauvaises nouvelles vont vites!

**5) 88% adoptent un processus manuel**

Compte tenu des procédures de flux de travail utilisées par les agences de voyages traditionnels «briques et mortier», il n'existe pratiquement pas d'outils de prévention de la fraude sur le marché aujourd'hui. La protection dépend presque entièrement de «l'intelligence de la rue» des agents et de leur capacité à détecter les problèmes. Près de 88% des répondants ont indiqué que le propriétaire ou le gestionnaire examine la réservation ou applique un autre processus manuel comme outil de détection.

Les processus manuels augmentent les coûts et réduisent le temps mis sur la vente, créant ainsi de lourds coûts de gestion de la fraude. Selon l'étude «True Cost of Fraud Study» de LexisNexis[5] réalisée aux États-Unis en 2017, chaque dollar de fraude coûte en réalité 2,5 fois plus cher à l'organisation que la fraude elle-même, en raison de coûts internes.

Les agences vendant directement au consommateur dans l'environnement en ligne disposent d'outils permettant l'automatisation de certaines décisions liées à la fraude. Malheureusement, selon l'étude CyberSource 2017 Online Fraud Benchmark Report[8], jusqu'à 25% des commandes feront encore l'objet d'un examen manuel.

**6) Améliorer la sensibilisation**

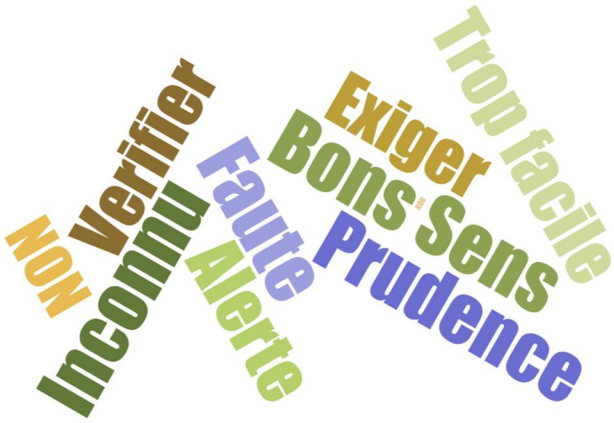
Les propriétaires d'agences essaient de faire passer le message à leur personnel. Plus de 63% des personnes interrogées ont déclaré que des campagnes de sensibilisation à la fraude sont menées dans leurs bureaux. Comme il reste encore 37% de ceux qui n'ont pas de formation officielle, il est facile de comprendre comment les fraudeurs peuvent continuer à réussir.

**7) Règles en place**

Près de 80% des répondants affirment que leur agence a mis en place des règles que le personnel devrait suivre afin de prévenir la fraude. Une formation continue du personnel est fortement recommandée afin de s'assurer que les règles sont suivies de manière cohérente.

**8) Commentaires généraux**

Les commentaires généraux du personnel des agences de voyages de première ligne et leur lutte contre la fraude? FRUSTRATION! Fort et clair.




**Conclusion**

Même si l'environnement actuel de la fraude est difficile, il y a des solutions à l'horizon qui devraient améliorer la protection pour le réseau canadien de distribution de voyages.

Les sociétés de cartes de crédit comme Visa et MasterCard veulent que les détenteurs de cartes de crédit et les commerçants qui acceptent les cartes puissent opérer dans un environnement sécurisé. La motivation est simple : si les titulaires de carte ne craignent pas d'utiliser leurs cartes en ligne et si les commerçants sont moins préoccupés par la fraude, les transactions totales augmenteront considérablement.

À compter de la fin de 2018 et au cours de 2019, l'industrie du voyage pourra bénéficier de la dernière version du logiciel de sécurité antifraude[11] (3DS 2.0) mise à notre disposition par les principales marques de cartes de crédit.

Restez à l'écoute pour la prochaine enquête qui sera beaucoup plus vaste et qui sera réalisée au 3e trimestre 2018.

Pour plus d'informations, veuillez contacter:

Éric Johnston
Directeur général
eric@atoq.ca
514-907-5686
www.atoq.ca

Association des tours opérateurs du Québec
Association of Tour Operators of Quebec

152, rue Notre-Dame Est, 8e étage, Montréal (Québec) H2Y 3P6

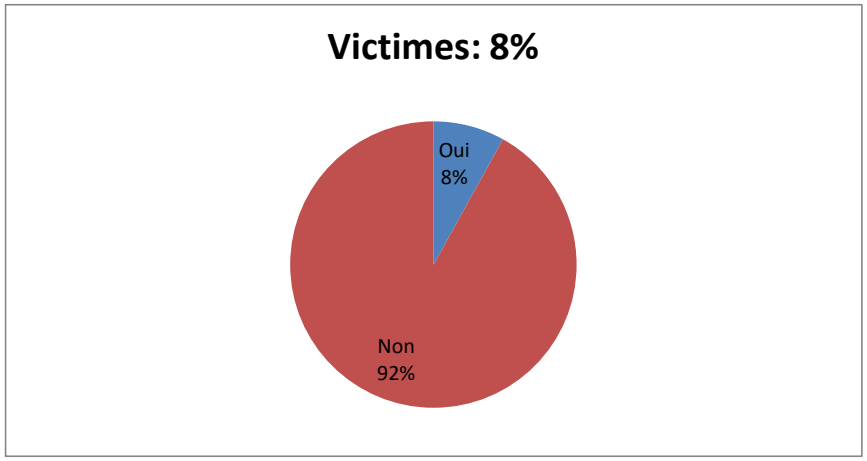
Notes :

1 Puisque nous n'avons pas suivi une approche scientifique rigoureuse, nous ne pouvons pas faire de déclarations fermes sur la marge d'erreur dans les résultats
2 https://www.cybersource.com/content/dam/cybersource/PCWI_CyberSource_Amadeus_IATA_Whitepaper.pdf
3 http://www.iata.org/publications/Pages/bspdish.aspx
4 https://logimondemedia.com/storage/app/media/pdf/layout-pdf/kit-media-en.pdf
5 http://solutions.lexisnexis.com/fraud.tcof.lp-65303.t-92611
6 http://www.statcan.gc.ca/pub/51-004-x/51-004-x2017019-eng.htm
7 Statistique Canada indique que l'emploi total dans les agences de voyages était de 43 800 au quatrième trimestre de 2017 http://www5.statcan.gc.ca/cansim/a26?lang=eng&retrLang=eng&id=3870003&&pattern=&stByVal=1&p1=1&p2=31&tabMode=dataTable&csid=
8 https://www.cybersource.com/content/dam/cybersource/2017_Fraud_Benchmark_Report.pdf
9 https://chargeback.com/ecommerce-payment-fraud-outlook-2020/
10 https://www.phocuswright.com/Free-Travel-Research/Benchmark-Study-2018-Global-Airline-Online-Fraud-Management
11 https://usa.visa.com/visa-everywhere/security/future-of-digital-payment-security.html

# ENQUÊTE DE FRAUDE DE L'INDUSTRIE CANADIENNE DU VOYAGE
# Résultats du 1er trimestre 2018

**Q. Avez-vous fait une vente au cours des 12 derniers mois avec une carte de crédit frauduleuse?**

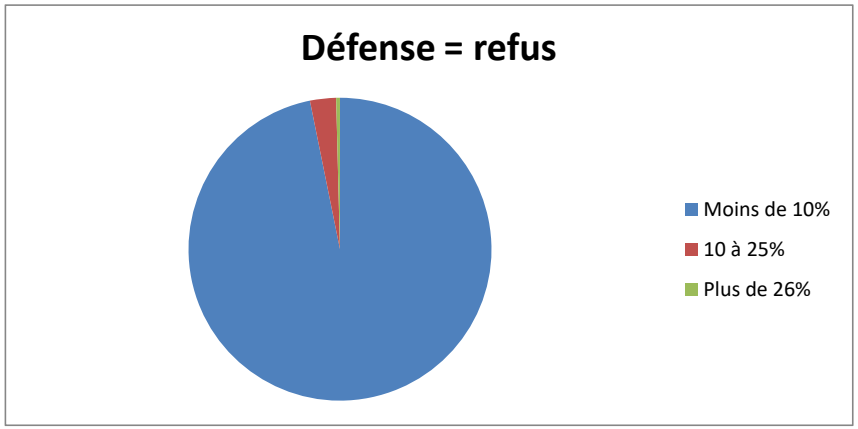
| | | |
|---|---|---|
| Oui | 41 | 8% |
| Non | 469 | 92% |
| | 510 | |



# ENQUÊTE DE FRAUDE DE L'INDUSTRIE CANADIENNE DU VOYAGE
# Résultats du 1er trimestre 2018

**Q. Quel pourcentage de vos réservations avez-vous rejeté ou annulé en raison d'une suspicion de fraude au cours des 12 derniers mois?**

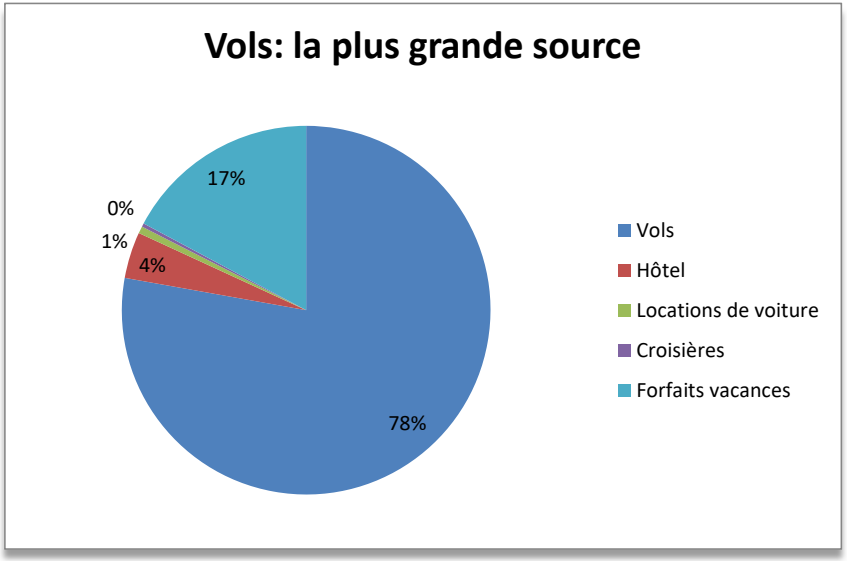
| | | |
|---|---|---|
| Moins de 10% | 488 | 97% |
| 10 à 25% | 14 | 3% |
| Plus de 26% | 2 | 0% |
| | 504 | |



# ENQUÊTE DE FRAUDE DE L'INDUSTRIE CANADIENNE DU VOYAGE
# Résultats du 1er trimestre 2018

**Q. Dans votre bureau, lequel des produits suivants a subi des réservations frauduleuses?**

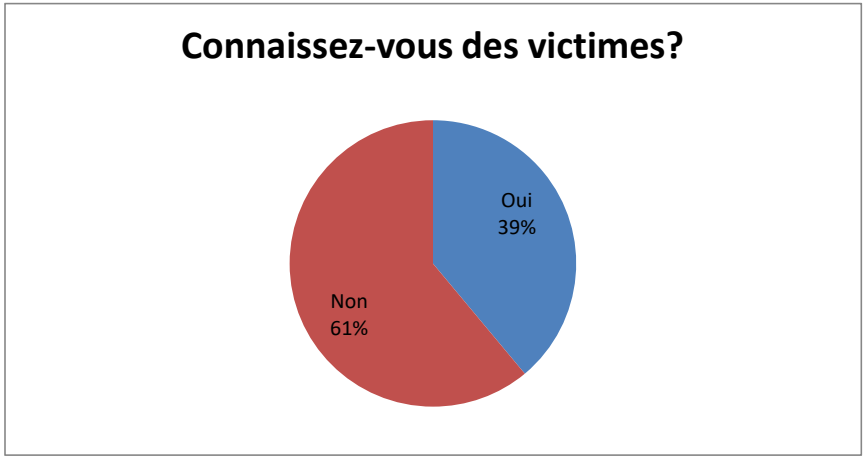
| | | |
|---|---|---|
| Vols | 249 | 78% |
| Hôtel | 13 | 4% |
| Locations de voitu | 2 | 1% |
| Croisières | 1 | 0% |
| Forfaits vacances | 55 | 17% |
| Autre (veuillez préciser) | | Les numéros ont été supprimés en raison d'une erreur de réponse, les gens ont simplement fait des commentaires, n'ont pas identifié les produits |
| | 320 | |



# ENQUÊTE DE FRAUDE DE L'INDUSTRIE CANADIENNE DU VOYAGE
# Résultats du 1er trimestre 2018

**Q. Connaissez-vous d'autres agents de voyages qui ont été victimes de fraude par carte de crédit au cours des 12 derniers mois?**

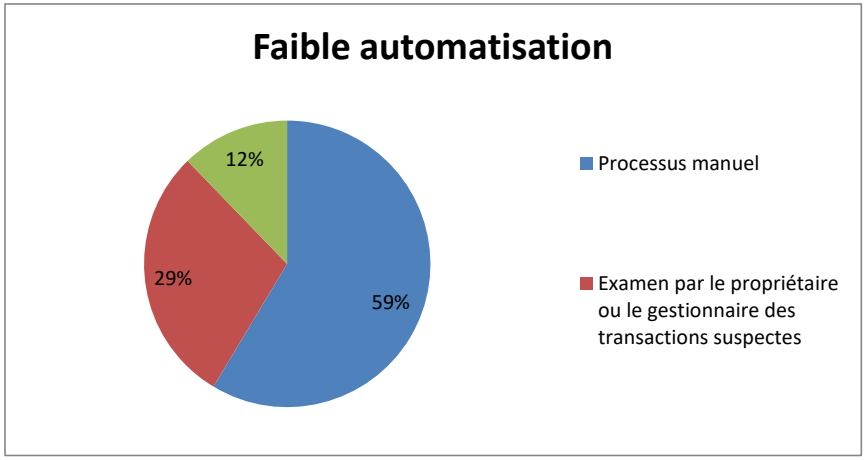
| | | |
|---|---|---|
| Oui | 197 | 39% |
| Non | 309 | 61% |
| | 506 | |



# ENQUÊTE DE FRAUDE DE L'INDUSTRIE CANADIENNE DU VOYAGE
# Résultats du 1er trimestre 2018

**Q. Quels processus sont actuellement utilisés dans votre bureau pour détecter et gérer la fraude?**

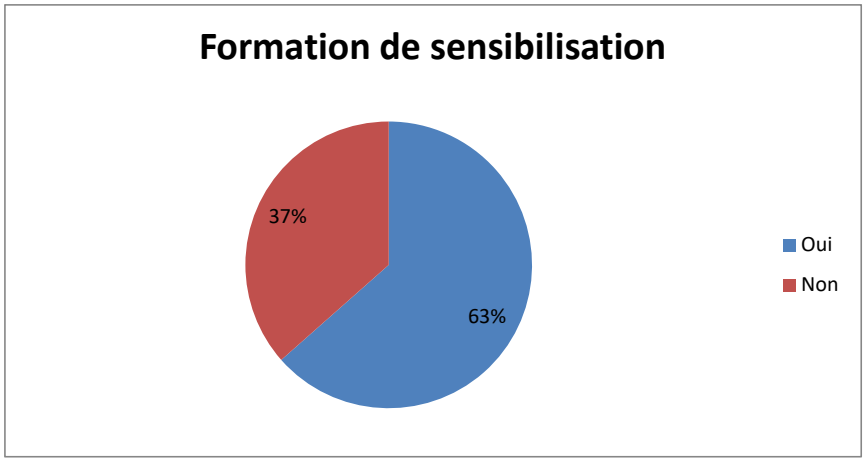
| | | |
|---|---|---|
| Processus manuel | 316 | 58.6% |
| Examen par le propriétaire ou le gestionnaire des transactions suspectes | 157 | 29.1% |
| Utilisation d'outils automatisés pour détecter et gérer les réservations frauduleuses | 66 | 12.2% |
| | 539 | |



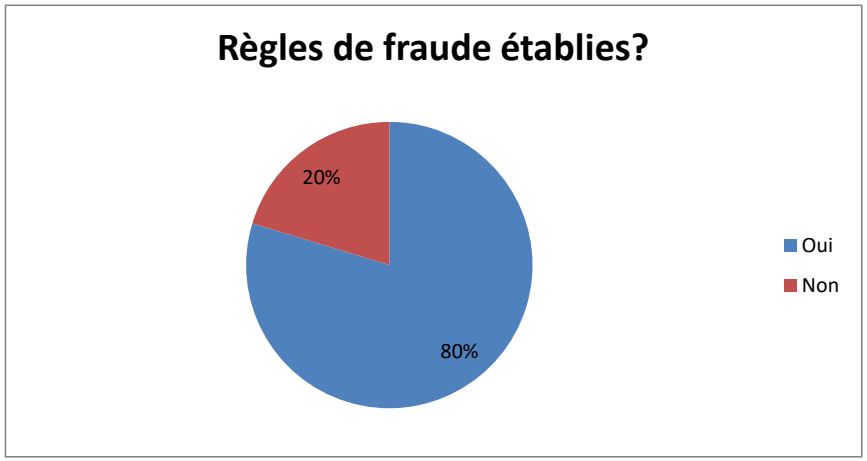
# ENQUÊTE DE FRAUDE DE L'INDUSTRIE CANADIENNE DU VOYAGE
# Résultats du 1er trimestre 2018

**Q. Effectuez-vous une formation continue sur la sensibilisation à la fraude dans votre bureau ?**

| | | |
|---|---|---|
| Oui | 318 | 63% |
| Non | 183 | 37% |
| | 501 | |



# ENQUÊTE DE FRAUDE DE L'INDUSTRIE CANADIENNE DU VOYAGE
# Résultats du 1er trimestre 2018

**Q. Votre agence a-t-elle une procédure à suivre pour éviter la fraude?**

| | | |
|---|---|---|
| Oui | 397 | 80% |
| Non | 101 | 20% |
| | 498 | |