

Comment la fraude affecte-t-elle les entreprises en France ?

Publié en mai, le Fraud & Payments Survey 2024 de Ravelin dévoile les véritables conséquences de la fraude, les dernières tendances, ainsi que les prévisions des commerçants en ce qui concerne l'avenir.

Penchons-nous maintenant sur les résultats concernant la France plus particulièrement, afin de mieux comprendre le contexte dans lequel la fraude évolue dans l'hexagone, dans quelle mesure elle diffère du reste du monde, et comment protéger les résultats nets, l'image de marque et la croissance.

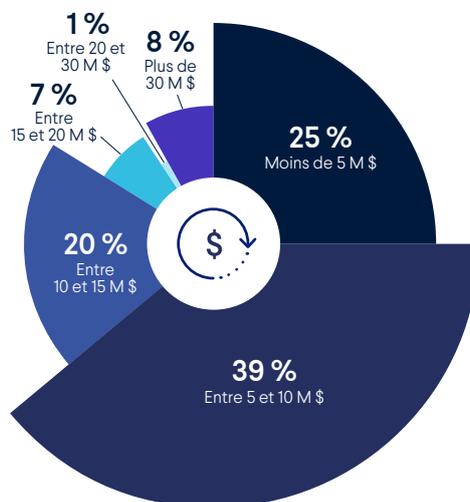
Points à retenir

- 1 L'abus sur remboursements / retours marchandises / codes promo / bon d'achat représente un problème majeur : 56 % des commerçants s'attendent à ce que ce chiffre augmente.
- 2 70 % des commerçants français ont été victimes de fraudeurs se servant de l'Intelligence Artificielle au cours de l'année passée.
- 3 En France, jusqu'à 10 % des remboursements seraient frauduleux (tandis que la plupart des commerçants reçoivent des demandes de remboursement sur 5 à 10 % de leurs ventes.)

Principales conséquences de la fraude ayant affecté les entreprises françaises au cours de l'année dernière

- | | | |
|---|-------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 | Vol de données d'identification / usurpation d'identité de client | 38 % |
| 2 | Perte de recettes / bénéfice réduit | 36 % |
| 3 | Mauvaise presse et atteinte à la marque | 31 % |
| 4 | Faible satisfaction ou déclin de la fidélité de la clientèle | 30 % |
| 5 | Vol de données d'identification des employés / vol de données de l'entreprise | 25 % |

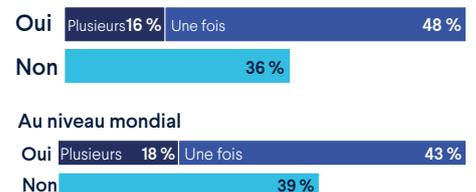
Coût annuel de la fraude pour les entreprises françaises



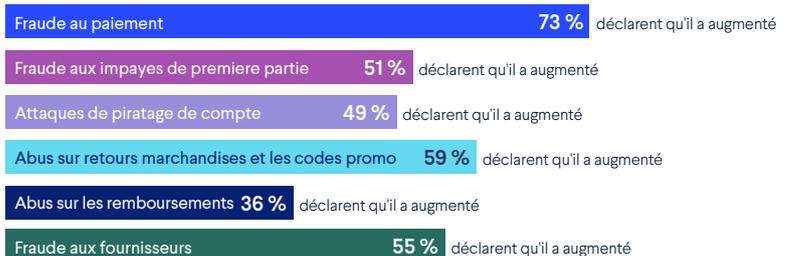
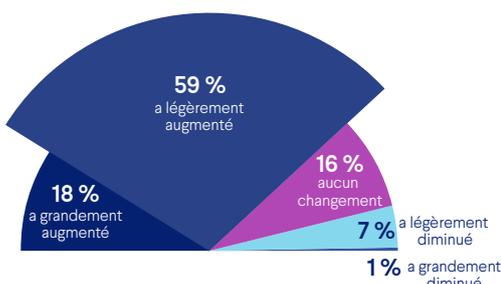
Quels indicateurs de l'entreprise la fraude affecte-t-elle ?

43 % des commerçants déclarent que la croissance est affectée ; 39 % déclarent que l'image / la réputation de l'entreprise est affectée ; 36 % déclarent que les recettes sont affectées ; 35 % déclarent que la fidélité de la clientèle est affectée ; et 32 % déclarent que le moral des employés est affecté.

La plupart des entreprises en France ont été citées dans les médias ou les réseaux sociaux suite à des cas de fraude



Tendances de la fraude et des paiements en France



*Résultats du Fraud & Payments Survey 2024 de Ravelin, une étude mondiale sur la fraude et les paiements menée par des professionnels provenant de 10 pays, et spécialisés dans 4 secteurs clés. [Télécharger le rapport complet \(en anglais\).](#)

Les fraudeurs utilisent-ils déjà l'Intelligence Artificielle contre les commerçants ?



Quel type de fraude représente le plus de risques ?

Selon la France :

- 1 Fraude au paiement à distance
- 2 Fraude à la rétrofacturation
- 3 Attaques de piratage de compte

Les impayés frauduleux ont-ils augmenté ?

En France, **43 % déclarent qu'elle a augmenté**, tandis que **17 %** l'estiment à un niveau similaire à l'an passé. Dans le reste du monde, **45 % déclarent qu'elle a augmenté**.

Payments trends

- > En France, les commerçants contestent en moyenne **39,7 % des demandes de remboursement** (contre 42,1 % dans le monde entier)
- > Ils parviennent à **contester avec succès 50,8 % de ces demandes de remboursement** (contre 48,5 % dans le monde)
- > La plupart des commerçants français déclarent recevoir généralement des **demandes de remboursement sur 5 à 10 % de leurs ventes** (pourcentage identique au reste du monde)
- > Pour la plupart d'entre eux, **5 à 10 % de ces demandes proviennent d'un abus de leur politique** (contre 2 à 5 % dans le monde entier)

Principales mesures technologiques de lutte contre la fraude selon les commerçants français

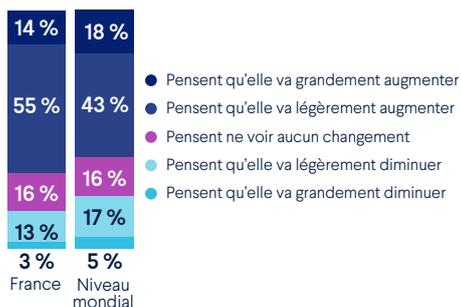
- 1 Authentification à deux facteurs (dont 3D Secure)
- 2 Apprentissage automatique / Machine Learning
- 3 Analyse des adresses IP

Mesure contre les abus sur les promotions

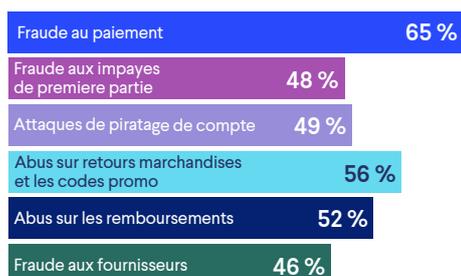
83 % des commerçants français prennent des mesure contre les abus sur le remboursement, sur les promotions et autres politiques (contre 80 % dans le monde entier).

“ Les commerçants français s'attendent à davantage de fraudes sur les paiements et d'abus sur leurs politiques commerciales par rapport au reste du monde.

La fraude va-t-elle augmenter ?



Augmentations prévues



Expectations about the consequences of AI-powered fraud on companies

44 % pensent que cela nuira à l'image de marque / la réputation; **42 %** pensent que cela nuira à la croissance; **36 %** pensent que cela nuira aux recettes; **31 %** pensent que cela nuira à la fidélité de la clientèle; **28 %** pensent que cela nuira au moral des employés

Doit-on prendre davantage de mesures pour combattre la fraude ?

- > 59 % des commerçants français pensent que leur entreprise devrait prendre plus de mesures pour combattre la fraude.

Qu'est-ce qui nous en empêche ?

- 38 %** déclarent qu'il s'agit d'une question de budget
- 36 %** déclarent que les autres équipes ne sont pas suffisamment sensibilisées
- 32 %** déclarent qu'il s'agit d'un manque d'investissement de la part des dirigeants

Quels types de fraudes l'Intelligence Artificielle va-t-elle permettre d'augmenter ?

- > **51 %** penchent pour la fraude au paiement
- > **40 %** penchent pour les fraude aux impayés de première partie
- > **36 %** penchent pour les attaques de piratage de compte



1,7 milliard de fraudes par an comptabilisées

€ 72,8 milliards d'euros de transactions traitées

Plus de 300 commerçants protégés

*Résultats du Fraud & Payments Survey 2024 de Ravelin, une étude mondiale sur la fraude et les paiements menée par des professionnels provenant de 10 pays, et spécialisés dans 4 secteurs clés. [Télécharger le rapport complet \(en anglais\).](#)