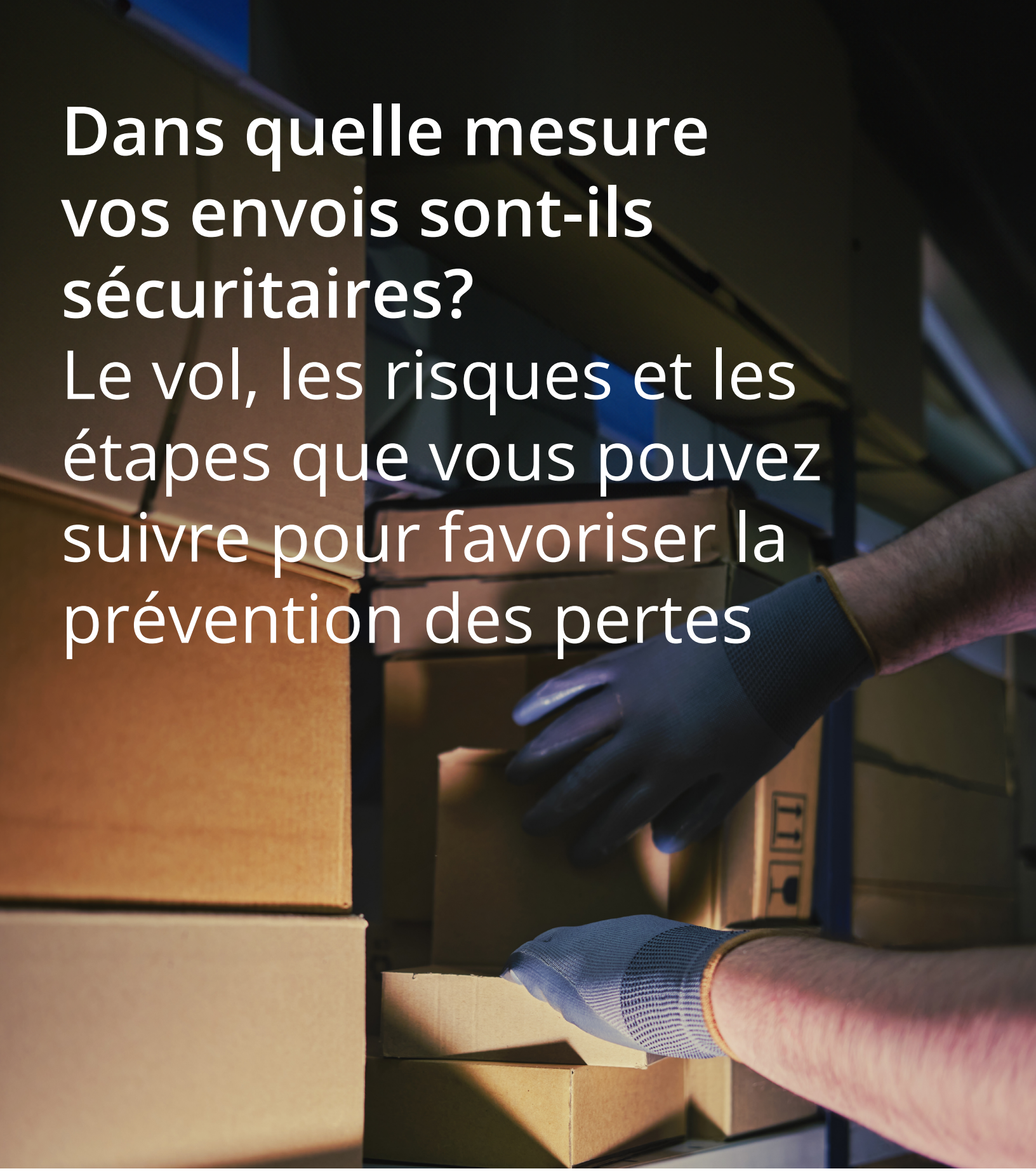


Dans quelle mesure vos envois sont-ils sécuritaires?

Le vol, les risques et les étapes que vous pouvez suivre pour favoriser la prévention des pertes

Purolator
Promises delivered™

Contents

Introduction 3

Les chaînes d'approvisionnement face à un risque élevé de fraude et de vol, notamment les cyberattaques 5

Les différentes formes de vols d'envois 11

Mesures de prévention : réduction des risques et renforcement de la sécurité des envois 15

Le meilleur rempart contre le vol est un partenaire de services logistiques soucieux de la sécurité 19

Liste de vérification : la sécurité des envois comme meilleure pratique 22

Conclusion 22

Introduction

Les histoires continuent de choquer. Des dizaines de téléviseurs ont été volés dans un semi-remorque stationné à l'extérieur d'un entrepôt près de Philadelphie alors que le conducteur dormait dans la cabine. Des bijoux et des pierres précieuses, d'une valeur de plusieurs millions de dollars, ont été volés dans un camion stationné dans une aire de repos alors que les deux gardes armés du véhicule s'étaient arrêtés faire une pause. Un réseau de criminels a été démantelé dans la région du Grand Toronto et 28 conteneurs de fret volé d'une valeur de 7 millions de dollars ont été récupérés. On constate également une augmentation du nombre de vols commis par des employés ou de fausses entreprises de camionnage, ainsi que du nombre d'usurpations d'identité d'entreprises. La liste est longue, et comme le conducteur qui s'est fait voler les téléviseurs l'a dit à un média local : « Je conduis depuis 20 ans. Cela ne m'était jamais arrivé. Jamais. »

En fait, le vol de fret rapporte gros. Et les voleurs sont plus rusés, audacieux et efficaces que jamais.

Selon le réseau de prévention des vols et de récupération CargoNet, le vol de fret aux États-Unis et au Canada a augmenté de 57 % au deuxième trimestre de 2023. Cette hausse est en grande partie attribuable au « détournement de fret » qui consiste, pour les criminels, à usurper l'identité d'entreprises de camionnage et de courtiers en logistique pour détourner le fret. La plupart des vols ont toutefois lieu dans les entrepôts, les centres de distribution et les stationnements.

En outre, selon CargoNet, « les voleurs ont dérobé plus de 44 millions de dollars d'envois au deuxième trimestre de 2023 et la valeur moyenne des vols a augmenté de près de 100 000 $, pour atteindre 260 703 $ par vol ». L'entreprise, qui fait le suivi des statistiques sur le vol de fret aux États-Unis et au Canada, explique que cette augmentation est due à la propension accrue des voleurs à se concentrer sur les envois de grande valeur.

Bien que l'augmentation des taux de vol et de fraude soit clairement préoccupante, les nouvelles ne sont pas toutes mauvaises. En effet, les criminels font certes preuve de créativité et d'audace pour mettre au point de nouvelles façons de voler et de tricher, mais beaucoup de mesures sont prises pour contrecarrer leurs efforts. Les forces de l'ordre, les experts en sécurité, le secteur privé et les professionnels des transports et de la logistique sont à l'avant-garde pour ce qui est de concevoir de nouvelles façons de renforcer la sécurité des envois. Les mesures d'amélioration de la sécurité mises en œuvre au sein des chaînes d'approvisionnement comprennent aujourd'hui des dispositifs de repérage GPS installés dans les chargements de fret, des cadenas de remorque améliorés, un éclairage amélioré dans les cours d'entrepôt, la vérification en temps réel des conducteurs, un meilleur contrôle des transporteurs, la formation des employés, l'optimisation des itinéraires afin de réduire les temps d'arrêt et les transferts d'envois, et les contrôles du réseau des TI.

Un autre facteur essentiel est le choix du fournisseur de services logistiques. Le rôle essentiel que jouent ces fournisseurs dans la chaîne d'approvisionnement va bien au-delà de la livraison à temps des envois. Les fournisseurs s'impliquent activement dans les activités de leurs clients. Ils ont souvent accès à des données d'expédition et à des systèmes technologiques essentiels, et déterminent le transporteur qui acheminera chaque envoi. Toutefois, tous les fournisseurs n'ont pas investi dans la mise à niveau des mesures de sécurité qu'ils mettent en œuvre, et toutes les entreprises de logistique ne prennent pas les mesures nécessaires pour réduire au minimum les risques liés aux envois. À une époque où les criminels sont devenus très habiles pour identifier les systèmes de sécurité obsolètes et les cibles faciles, choisir un partenaire logistique soucieux de la sécurité devrait être une priorité pour tous les expéditeurs.

La section suivante donne un aperçu des tendances actuelles en matière de perte d'envois et recense les types d'envois particulièrement vulnérables. Elle fournit des renseignements utiles sur la façon dont les entreprises peuvent protéger leurs envois et sur la façon dont un fournisseur de services logistiques compétent peut les y aider.

Les chaînes d’approvisionnement face à un risque élevé de fraude et de vol, notamment les cyberattaques

Les chaînes d'approvisionnement face à un risque élevé de fraude et de vol, notamment les cyberattaques

Dans un rapport sur la criminalité liée au fret publié en 2022, Roanoke Insurance Group, un fournisseur international d'assurance de fret, avait indiqué que les chaînes d'approvisionnement mondiales faisaient face à des « risques sans précédent », citant plusieurs tendances particulièrement préoccupantes, notamment :

- **Déclin continu de l'économie mondiale** : l'augmentation du coût de la vie et l'incertitude liée à l'emploi ont favorisé la demande de biens moins chers. « Ce changement économique incite indirectement au vol, et notamment au vol de fret, et au cambriolage, car les criminels peuvent voler des marchandises essentielles ou de grande valeur et les revendre sur le marché noir. »
- **Cybervulnérabilité et attaques** : Les chaînes d'approvisionnement ont subi d'énormes pressions au cours des dernières années, ce qui les a rendues vulnérables aux cyberattaques et autres risques. Le rapport indique qu'aujourd'hui, les voleurs de fret ont recours à des tactiques et à des méthodes sophistiquées pour perpétrer leurs crimes coûteux. Ils utilisent des stratagèmes de plus en plus élaborés pour commettre des vols et « contrecarrer les tentatives des forces de l'ordre pour les attraper ».
- **Hausse du nombre de vols commis par des personnes à l'interne** : Le rapport indique que plus de 20 % de tous les incidents de vol enregistrés dans le monde impliquent la participation de personnes à l'interne. Ce type de vol peut prendre différentes formes, notamment le déverrouillage d'une porte d'entrepôt, le partage intentionnel d'un mot de passe, la divulgation d'informations sur les procédures de sécurité ou sur les envois, l'organisation de détournements ou, tout simplement, le vol d'articles en stock.
- **Augmentation du nombre de vols dans les établissements/entrepôts :** Même si la plupart des marchandises sont volées directement dans les camions, le rapport révèle une augmentation alarmante du nombre de vols en entrepôt. Selon le rapport, cette situation est probablement due à la diminution de la demande de marchandises après la pandémie qui a entraîné une diminution du volume de marchandises transportées. « En raison de la diminution du nombre de camions transportant des marchandises, le nombre de détournements a diminué, mais le nombre de vols dans les établissements a augmenté. »

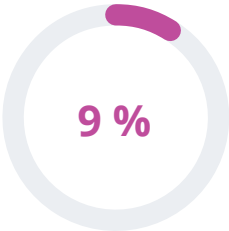
Le rapport cite sept pays particulièrement touchés par les vols de fret :

- Inde
- États-Unis
- Brésil
- Russie
- Mexique
- Allemagne
- Afrique du Sud

Le rapport recense également les types de produits les plus souvent volés à l'échelle mondiale. Cette liste comprend :

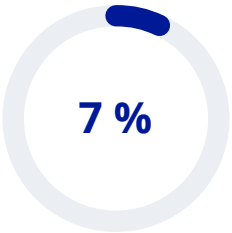
Aliments et boissons

Appareils électroniques

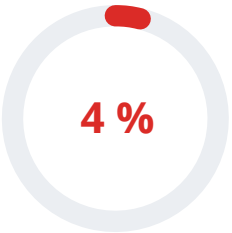


Agriculture

Automobile



Matériaux de construction



Produits pharmaceutiques

Toronto, la Californie et le Texas comptent parmi les endroits des États-Unis et du Canada les plus touchés par les vols.

Plus près de chez nous, CargoNet, qui surveille les incidents de vol de fret aux États-Unis et au Canada, indique que la Californie, le Texas, la Floride et l'Illinois figurent parmi les endroits les plus touchés par les vols de remorques complètes, et note une augmentation des vols dans les régions de New York et Philadelphie. CargoNet fait remarquer que même si le nombre de cambriolages dans les véhicules a légèrement diminué l'année dernière, en grande partie en raison du succès des opérations menées par la police dans ce domaine, ce type de vol demeure une menace importante, « en particulier pour les envois de grande valeur qui transitent sur l'I-40 via l'Arizona, la Californie et le Nouveau-Mexique. » Le rapport mentionne également « une hausse considérable des extorsions et des vols par appropriation illicite », en particulier de la part de groupes organisés en Illinois et en Californie.

Selon une analyse de Roanoke, la ville de Toronto est un bastion de la criminalité au Canada, tout comme plusieurs autres grands pôles de transport comme Montréal, Calgary et Vancouver.

En ce qui concerne les méthodes préférées des criminels, Roanoke indique que les camions sont impliqués dans 77 % des incidents de vol de fret aux États-Unis, suivis des établissements (21 %) et des chemins de fer (1 %).

Ces chiffres sont semblables au Canada : les camions y sont impliqués dans 80 % des incidents de vol de fret, suivis des établissements (20 %).

Il est à noter que les types d'envois les plus susceptibles d'être volés ne sont pas les mêmes dans les deux pays :

Type d'envoi	Canada	États-Unis
Appareils électroniques	S.O.	19%
Aliments et boissons	36%	16%
Alcool et tabac	12%	S.O.
Vêtements et chaussures	12%	7%
Produits de consommation	8%	16%
Machines	8%	S.O.
Autre	24%	35%

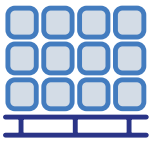
Source: Roanoke Insurance Group

Les différentes formes de vols d'envois

Malheureusement, les stratégies de vol de fret tirent parti des avancées technologiques et peuvent prendre de nombreuses formes, mettant en péril chaque étape de la chaîne d'approvisionnement. L'entreprise Travelers s'est penchée sur cinq tactiques de vol de fret particulières afin d'aider les expéditeurs à comprendre les risques actuels. Ces tactiques sont les suivantes :

- Vol de fret classique
- Vol de fret stratégique
- Technologie
- Cyberattaque
- Chapardage

En publiant cette liste, le spécialiste du crime et du vol de voyageurs de Travelers, Scott Cornell, a précisé : « Certains aspects du vol de fret n'ont pas beaucoup changé au fil des ans, mais la plupart d'entre eux ont au contraire beaucoup changé, notamment les méthodes utilisées, les marchandises ciblées et l'utilisation de la technologie pour commettre les vols. » Vous trouverez ci-dessous un aperçu de chaque tactique ainsi que des conseils sur la meilleure façon de protéger les envois.

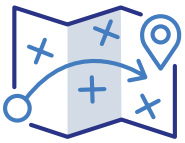


Vol de fret classique

Il s'agit des types de vol « traditionnels » qui consistent à dérober la marchandise dans des lieux de stockage fixes. Ce sont, par exemple, les relais routiers, les stationnements, les cours d'entrepôt, les stationnements en bordure de route, les aires de dépôt et tout autre endroit où les marchandises peuvent être laissées sans surveillance.

Les criminels utilisent des tactiques de plus en plus audacieuses. Comme nous l'avons vu précédemment, en mai 2023, un conducteur qui faisait une sieste s'est réveillé et a découvert que des voleurs avaient sectionné le cadenas de son semi-remorque et volé 38 téléviseurs. Travelers indique que les criminels surveillent de plus en plus « les températures des camions réfrigérés qui indiquent la présence de produits pharmaceutiques, de bonbons ou d'autres types de marchandises recherchées ».

Les voleurs se servent aussi dans les entrepôts, qui sont de plus en plus remplis. « Nous observons une augmentation du nombre de pénétrations par effraction dans les aires de dépôt, car le fret a tendance à y être entreposé beaucoup plus longtemps que par le passé », explique Tony Pelli, directeur de la sécurité et de la résilience chez BSI, une entreprise de conseil en matière de risques liés à la chaîne d'approvisionnement, dans un webinaire coorganisé par Roanoke et BSI en 2022. M. Pelli souligne également une augmentation du nombre de cas où les criminels suivent les camions à leur sortie de l'installation et volent les chargements au premier arrêt, soit 200 à 300 km plus loin.



Vol de fret stratégique

Travelers place les vols fondés sur des « moyens trompeurs » dans la catégorie « stratégique ». Selon l'assureur, ce type de vol est en constante évolution, car les criminels utilisent des tactiques de plus en plus astucieuses pour tromper des expéditeurs peu avertis. Les voleurs sont prêts à tout pour parvenir à leurs fins et leurs plans peuvent comprendre :

- **Cueillettes fictives.** Dans ce cas, le voleur récupère l'envoi auprès de l'expéditeur en se faisant passer pour le conducteur d'un transporteur légitime. L'expéditeur remet ses marchandises au faux transporteur et apprend par la suite que son envoi a été volé.

  Lors d'une conférence de l'industrie en 2022, un expert en sécurité, J.J. Coughlin, du Southwest Transportation Security Council, a souligné la facilité avec laquelle ces cueillettes fictives étaient effectuées. Comme le rapporte Transport Topics, M. Coughlin avait expliqué : « Il me suffit d'utiliser mon ordinateur pour créer une entreprise de camionnage. Ensuite, je consulte les panneaux de chargement et je fais des offres. On m'attribue un chargement que je vais récupérer. Je prends ce qu'on me donne et je pars avec, sans effectuer la livraison prévue. »

  Il avait poursuivi en indiquant qu'il était souvent possible de récupérer cinq ou six chargements avant de se faire repérer.

  M. Coughlin avait cité l'exemple d'une entreprise du sud de la Californie qui s'était fait voler 11 chargements en 10 jours. L'expéditeur croyait traiter avec quatre transporteurs différents alors qu'en fait, il s'agissait d'un même criminel pour les 11 vols.

Comme le fait remarquer Travelers, les voleurs profitent de toutes les occasions qui s'offrent à eux quand un expéditeur baisse sa garde. Ils vont par exemple cibler les chargements proposés le vendredi après-midi ou durant un jour férié, misant sur le fait que les vérifications seront moins strictes du fait des contraintes de temps et des échéances à respecter.

Selon CargoNet, le nombre de cueillettes fictives et de plaintes pour fraude a augmenté de 675 % au cours des 20 premières semaines de 2023 comparativement à la même période en 2022.

- **Usurpation d'identité.** Pour Roanoke, l'usurpation d'identité constitue une version « sophistiquée » de la cueillette fictive. Ce type de vol survient lorsqu'un criminel s'empare de l'identité d'une entreprise de camionnage qui a récemment fermé ses portes. Le fraudeur utilise le numéro DOT de l'ancienne entreprise et se fait passer pour un de ses représentants. « Les criminels vont jusqu'à apposer un logo sur le côté du camion, afin de ne pas se présenter dans un camion non identifié », explique Tony Pelli de BIS.
- **Courtage en double.** Le fournisseur de panneaux de chargement Truckstop définit le courtage en double comme « le transfert non autorisé d'un chargement d'un courtier en fret à un autre à l'insu de l'expéditeur ou sans son consentement. Il peut s'agir d'une négligence ou d'une mauvaise communication, mais dans la plupart des cas, il s'agit d'un acte de malveillance. »

Truckstop indique que les plaintes pour courtage en double ont augmenté de 400 % entre le T4 de 2022 et le T1 de 2023. Cette pratique illégale coûte plus de 100 millions de dollars par année à l'industrie du transport de fret. Il existe deux types distincts de courtage en double :

- Un transporteur légitime accepte un chargement qu'il n'est pas en capacité de livrer et le confie à un autre prestataire sans y être autorisé. Cette pratique est illégale, même si elle n'entraîne souvent aucune plainte, à moins qu'un accident ou des dommages surviennent.
- Un courtier remet un chargement à un autre courtier. Cela se produit lorsqu'un courtier accepte plus de chargements qu'il ne peut en traiter et transfère la responsabilité de ces chargements à un autre courtier. Ce transfert illégal est souvent effectué à un taux inférieur, le courtier d'origine empochant la différence.

Selon Transport Topics, le courtage en double met les envois à risque en raison d'une perte de visibilité et d'un risque accru de vol. Le rapport cite Cassandra Gaines, de la société de logiciels Carrier Assure, qui explique que « les courtiers et les expéditeurs ne savent pas qui est véritablement responsable des marchandises. En cas de problème, le fret n'est souvent pas assuré. Pire encore, le risque de vol est plus élevé. »

Technologie

Travelers souligne l'utilisation accrue de la technologie pour contourner les mesures de sécurité. Cela comprend, par exemple, l'utilisation de dispositifs de détection qui permettent de vérifier si la remorque est équipée d'un capteur GPS. S'ils détectent la présence d'un capteur, les criminels « utilisent un brouilleur GPS pour bloquer le capteur et empêcher les forces de l'ordre de l'utiliser pour localiser les biens volés ». Une autre tactique consiste à placer un chargement volé dans un stationnement et à attendre de voir si la police est en mesure de le retrouver.

Cyberattaques

TechTarget définit une cyberattaque comme « toute tentative d'accès non autorisé à un ordinateur, à un système informatique ou à un réseau informatique à des fins criminelles. Les cyberattaques visent à désactiver, à perturber, à détruire ou à contrôler les systèmes informatiques ou à modifier, à bloquer, à supprimer, à manipuler ou à voler les données qu'ils contiennent. »

Les cyberattaques peuvent permettre aux criminels d'infiltrer les réseaux d'expédition, notamment en raison de l'automatisation croissante des chaînes d'approvisionnement. « Les cyberattaques de base sont de plus en plus souvent utilisées pour commettre des vols de fret », souligne Scott Cornell de Travelers. « Les entreprises doivent veiller à protéger leurs profils en ligne au moyen d'outils de cybersécurité comme les logiciels antivirus, l'authentification à deux facteurs et d'autres mesures de protection des réseaux. »

Voici des exemples spécifiques de cyberattaques liées au fret :

- **Hameçonnage.** Les stratagèmes d'hameçonnage sont des situations dans lesquelles un criminel, prétendant être un transporteur, communique avec une entreprise pour obtenir ou effectuer un paiement. Un lien est envoyé à la victime afin qu'elle installe, à son insu, un logiciel malveillant pouvant infecter le système de l'entreprise et permettre l'accès à des données sensibles. Comme l'explique Tony Pelli de BSI, « en cliquant sur le lien, vous leur donnez accès à des renseignements d'identification de votre entreprise ou d'autres entreprises avec lesquelles vous faites affaire ». M. Pelli explique que les cas d'hameçonnage surviennent le plus souvent dans le sud de la Californie, mais qu'il semble s'agir d'une « nouvelle tendance » au Canada, surtout dans l'ouest du pays.

- **Piratage/vol de mot de passe.** Comme les appareils mobiles font maintenant partie intégrante du processus d'expédition, ils constituent des points d'accès clés pour les criminels. En volant les mots de passe des utilisateurs d'appareils mobiles, les pirates informatiques peuvent accéder au réseau d'une entreprise ce qui, selon Travelers, peut également leur donner accès aux renseignements sur les cueillettes et les livraisons. « Non seulement ces stratagèmes augmentent le risque de vol de fret pour votre entreprise, mais ils vous exposent également à des amendes et à des poursuites judiciaires. »

Chapardage

Même si les vols de remorques complètes retiennent davantage l'attention, Travelers fait remarquer que le chapardage (vol partiel d'envois) est beaucoup plus courant. Ce type de vol a généralement lieu lorsqu'un camion est laissé sans surveillance dans une aire de repos ou qu'il est stationné dans la cour d'un entrepôt. Selon Birds Eye Security, dans certains cas, les employés volent des articles dans les camions stationnés dans la cour. Ils peuvent les faire sortir de l'installation plus tard ou les laisser près d'une sortie pour qu'un autre groupe de criminels vienne les chercher plus tard.

Il existe plusieurs raisons pour lesquelles un criminel peut choisir de voler une partie d'un envoi :

- **Détection tardive.** Étant donné que seule une partie d'un gros envoi est volée, le chapardage n'est pas toujours remarqué immédiatement. Comme l'explique M. Cornell de Travelers, la détection du vol prend souvent un certain temps, car les conducteurs ne s'en rendent généralement compte qu'au point de livraison, après avoir fait plusieurs arrêts sur la route.
- **Moins de risque.** Comme le chapardage passe souvent inaperçu, les criminels sont moins susceptibles d'être arrêtés. En outre, s'ils se font prendre, les conséquences seront probablement moins graves que s'ils avaient dérobé l'envoi au complet.
- **Profits rapides.** Les articles chapardés peuvent être vendus rapidement sur le marché noir. Les criminels réalisent ainsi des profits rapides et se débarrassent assez vite de la marchandise volée.

Mesures de prévention : réduction des risques et renforcement de la sécurité des envois

Mesures de prévention : réduction des risques et renforcement de la sécurité

Comme nous venons de le voir, le vol d'envois peut prendre différentes formes, avec différents degrés de sophistication. Les envois sont vulnérables à chaque étape de la chaîne d'approvisionnement, l'audace et l'ingéniosité des criminels ne connaissant aucune limite.

Aussi grave que soit cette menace, les entreprises peuvent y faire face au moyen de différentes astuces.

Les professionnels de la sécurité ont cerné plusieurs bonnes pratiques pour aider les entreprises à assurer la sécurité de leur chaîne d'approvisionnement. Il s'agit notamment de recommandations visant à réduire au minimum les risques lorsque les envois sont en transit ou stockés dans un entrepôt, ainsi qu'à pallier les failles de sécurité d'ordre technologique pouvant mener à des ruptures de la chaîne d'approvisionnement. Voici un aperçu de plusieurs recommandations importantes.

Comprendre vos vulnérabilités – Identifier vos partenaires au sein de la chaîne d'approvisionnement. La première étape consiste à déterminer les différents points de la chaîne d'approvisionnement présentant des risques pour vos envois. Pour cela, vous devez identifier toutes les parties qui peuvent avoir connaissance d'un envoi prévu ou qui joueront un rôle direct dans son exécution. Pour ce faire, M. Pelli de BSI suggère de cartographier l'ensemble de la chaîne de contrôle. Il recommande d'inclure tous les partenaires, c'est-à-dire toutes les personnes qui contrôlent le fret à un moment donné ou qui disposent de renseignements au sujet du fret, soulignant l'augmentation du nombre de vols commis au moyen de renseignements privilégiés. « Il est important de cartographier non seulement le flux physique des marchandises, mais aussi le flux d'information sur ces marchandises », ajoute-t-il, en suggérant que cette information pourrait être utilisée pour encourager les partenaires de la chaîne d'approvisionnement à mettre davantage l'accent sur la sécurité.

Vérifier votre transporteur. Les entreprises de camionnage adoptent différentes pratiques en matière de sécurité et n'assurent pas toutes le plus haut niveau d'efficacité. Mais en exerçant une diligence raisonnable, l'expéditeur peut s'assurer que ses produits sont confiés à un transporteur soucieux de la sécurité. Travelers et Roanoke recommandent notamment de prendre en considération les points suivants :

- **Vérifier la légitimité des entreprises prétendant être des transporteurs.** Les entreprises ne doivent jamais présumer que le transporteur qui se présente pour récupérer un envoi est légitime. Travelers suggère plutôt d'appeler les numéros de téléphone indiqués sur le site Web de l'entreprise de transport et confirmer que les personnes à l'autre bout du fil représentent bien l'entreprise légitime qui a été engagée. Les entreprises peuvent également vérifier l'authenticité d'un transporteur en utilisant l'outil de recherche de la FMCSA (Federal Motor Carrier Safety Administration). Elles peuvent également se renseigner auprès des organisations d'entreprises locales ou du bureau du procureur général de l'État concerné, ou demander – et tenir à jour – une liste de clients précédents. De simples étapes de vérification, qui ne prennent que quelques minutes, peuvent aider à contrecarrer la plupart des cueillettes fictives, tentatives de courtage en double et autres escroqueries.
- **Vérifier l'identité de tous les conducteurs.** Les entreprises doivent mettre en œuvre un processus de vérification des conducteurs comme pratique exemplaire. Il s'agit notamment d'examiner et de photographier le permis de conduire de chaque conducteur, d'appeler pour confirmer son affiliation à une entreprise de camionnage répertoriée et de tenir un registre répertoriant tous les noms de conducteur et les numéros de camion.
- **Passer en revue les protocoles de sécurité mis en place pour le parc de véhicules du transporteur.** Il existe de nombreuses façons d'assurer la sécurité des marchandises chargées dans un camion. Bon nombre de ces méthodes sont relativement économiques et très efficaces. En voici une liste, fournie par Western Truck Insurance Services :
  - Dispositifs antivol, y compris les systèmes de verrouillage du pivot d'attelage, de la tête d'accouplement, des freins ou des portes arrière, les caméras de sécurité et

les vannes électroniques de coupure de la conduite de carburant.

- Systèmes de repérage GPS qui alertent le transporteur si un camion s'éloigne de l'itinéraire prévu.
- Organiser des équipes de conducteurs afin de maintenir les envois en mouvement et d'offrir un renfort au cas où un arrêt en cours d'itinéraire serait nécessaire.

- **Poser beaucoup de questions.** Les entreprises doivent se sentir libres de communiquer avec les transporteurs pour s'assurer de leur engagement envers la sécurité et les protocoles internes. Voici quelques questions à poser :
  - Quels types de formation le transporteur offre-t-il aux conducteurs? Les conducteurs sont-ils formés à ne pas divulguer de renseignements sur leurs chargements? L'entreprise offre-t-elle une formation de base de sensibilisation à la sécurité?
  - Les conducteurs de l'entreprise sont-ils capables de détecter s'ils sont suivis et ont-ils un protocole à suivre si c'est le cas?
  - Le transporteur effectue-t-il une vérification des antécédents des nouveaux employés et communique-t-il avec les références fournies?
  - Quel est le protocole suivi en cas de vol? Quelles mesures seront mises en place pour enquêter et quels recours seront offerts si une entreprise subit une perte?
  - Qu'en est-il de la visibilité? Le transporteur est-il en mesure de déterminer l'emplacement précis d'un envoi à un moment donné?
  - Et qu'en est-il de la chaîne de possession? Le transporteur est-il en mesure d'identifier toutes les personnes qui ont accès à l'envoi?
  - Les envois seront-ils transférés d'un transporteur à un autre? Si oui, quels protocoles sont en place pour réduire au minimum le risque de dommages ou de vol? Pendant combien de temps les envois seront-ils immobilisés dans l'attente d'un transfert?

Vérifier les entrepôts et autres installations. « Un envoi immobile est un envoi à risque » est l'un des mantras de l'industrie de l'expédition. En effet, d'après les études menées par CargoNet, les entrepôts/centres de distribution et les stationnements sont les endroits où la plupart des vols ont lieu. Les entreprises ont donc des raisons de s'inquiéter lorsque leurs envois sont immobilisés. Travelers et Roanoke/BSI recommandent une approche en plusieurs étapes pour assurer la sécurité dans les entrepôts. « Il n'est pas nécessaire d'opter pour une solution de haute technologie ou très dispendieuse », explique Tony Pelli de BSI. « L'important est de s'assurer qu'il y a plus qu'une simple clôture entre les voleurs et la marchandise, plus qu'un simple contrôle d'accès. » Les « couches » de protection recommandées comprennent :

- Contrôles segmentés qui restreignent l'accès aux différentes zones de l'installation et permettent d'effectuer le suivi des personnes qui entrent et sortent de chaque zone.
- Téléviseurs et alarmes en circuit fermé.
- Clôtures solides et continues qui englobent tout le stationnement et l'aire d'entreposage.
  - Pose de scellés de haute sécurité conformes à la norme ISO-17712 sur tous les chargements.
  - Éclairage adéquat et surveillance continue des stationnements.
- Mises à jour régulières sur la sécurité pour tout le personnel de l'installation.
- Gestion rigoureuse du personnel de sécurité contractuel.
- Examens réguliers du système de TI pour repérer les éventuels logiciels malveillants ou autres tentatives d'infiltration des systèmes de l'entrepôt. Les pirates informatiques sont pleins de ressources lorsqu'il s'agit d'intercepter des renseignements confidentiels sur les envois et parviennent souvent à s'introduire dans les réseaux par l'entremise d'un courriel d'hameçonnage, ou d'un mot de passe volé ou fourni par un employé malhonnête.

Contrôler la diffusion de l'information relative aux envois. Dans un webinaire sur la sécurité des envois, Tony Pelli, expert en sécurité de BSI, cite le cas d'une entreprise dont les envois expédiés entre les États-Unis et le Mexique présentaient des taux de vol élevés. Les envois étaient particulièrement vulnérables lors de trajets courts d'environ 5 km entre le dédouanement à l'aéroport et les entrepôts de destination.

Un examen des protocoles de logistique a permis de déterminer que le manque de visibilité des transporteurs qui acheminaient les envois était un facteur contributif. Mais le contrôle de l'information entre le courtier en douane et les transporteurs constituait un second problème. « Le courtier en douane disposait de toutes sortes de renseignements qu'il envoyait à tout le monde, que les personnes en aient besoin ou non », explique-t-il. Les destinataires des renseignements essentiels sur l'envoi comprenaient « tout un groupe de personnes travaillant pour les entreprises de logistique et pour les transporteurs, et tout un groupe de personnes travaillant pour l'entreprise qui exploitait l'usine ». Par conséquent, des personnes peu recommandables pouvaient obtenir de l'information sur le contenu des envois et les plans de voyage, qu'elles transmettaient ensuite à des complices.

Comme cet exemple le montre, l'information ne doit être transmise qu'aux parties qui en ont vraiment besoin.

La compagnie d'assurance Loadsure conseille également aux expéditeurs de limiter l'information indiquée sur les emballages pour aider à prévenir les vols. Jim Heide, chef de l'exploitation de Loadsure, a publié un article dans Transport Topics dans lequel il explique que l'information essentielle sur les envois ne devrait être communiquée qu'aux personnes qui en ont effectivement besoin. Il souligne par exemple qu'apposer une étiquette stipulant « Or » sur un envoi contenant de l'or risque d'attirer l'attention de personnes mal intentionnées.

Accorder la priorité à la cybersécurité/sécurité technologique. Alors que les attaques fondées sur la technologie deviennent de plus en plus nombreuses et sophistiquées, les entreprises doivent être extrêmement vigilantes afin de protéger leurs systèmes technologiques et de se prémunir contre les interruptions de service. Travelers recommande de mettre en place des dispositifs de cybersécurité solides pour aider à détecter et à contrer les tentatives d'infiltration d'un réseau. L'assureur conseille aux entreprises d'« examiner attentivement leurs sites Web et l'information qu'elles mettent à la disposition du public ». Il faut notamment éviter les références à des clients ou à des produits spécifiques et indiquer un point de contact général plutôt que de publier les coordonnées détaillées de tous les employés clés.

Le meilleur rempart contre le vol est un partenaire de services logistiques soucieux de la sécurité

Le meilleur rempart contre le vol est un partenaire de services logistiques soucieux de la sécurité

Bien entendu, les fournisseurs de services logistiques jouent un rôle essentiel dans les chaînes d'approvisionnement des entreprises et peuvent grandement contribuer à la sécurité des envois. Il est donc très important de faire appel à un fournisseur de services logistiques qui accorde la priorité à la sécurité, qui met en place des protocoles de sécurité exhaustifs et éprouvés, et qui peut également offrir des solutions logistiques de premier ordre assurant la ponctualité et la fluidité des livraisons. Voici quelques caractéristiques liées à la sécurité qu'il convient de rechercher lors de la sélection d'un fournisseur de services logistiques :

- **Vaste couverture du réseau interne** : Cherchez un fournisseur qui possède les ressources internes nécessaires pour assurer une couverture complète du réseau. Cela vous évitera d'avoir à recourir à des transporteurs externes et assure la responsabilité et la chaîne de possession.
- **Nombre de transferts et de contacts gardé au minimum** : Un pourcentage élevé de vols et de dommages surviennent lorsque les envois sont transférés entre des installations et des véhicules. Choisissez un fournisseur ayant la capacité de gérer toutes les fonctions de la chaîne d'approvisionnement, y compris les stocks, l'exécution des commandes, la distribution, le transport et même les retours. Une solution unique signifie que moins de personnes seront en contact avec un envoi et que les risques que quelque chose tourne mal sont réduits.
- **Visibilité et suivi** : Assurez-vous que l'entreprise peut offrir un haut niveau de visibilité des envois, y compris le suivi en tout temps. Un fournisseur de services axé sur la sécurité garantira toujours un accès en temps réel à l'emplacement des envois, ce qui peut vous procurer une tranquillité d'esprit appréciable.
- **Portée des services** : Recherchez un fournisseur de services logistiques qui offre un éventail de niveaux de service pouvant répondre à différents besoins en matière de service et qui accorde la priorité à la sécurité. Voici quelques options à retenir :
  - **Livraison de produits essentiels** : Les expéditeurs se tournent de plus en plus vers les services accélérés, souvent appelés services de livraison de produits essentiels, car ils offrent un niveau de sécurité supplémentaire pour les envois fragiles, précieux ou urgents. Les services de livraison de produits essentiels offrent le plus haut niveau de service à la clientèle, et assurent des livraisons rapides et garanties à temps. Les envois peuvent être acheminés au moyen du service Prochain vol, d'un vol nolisé ou du service d'expédition accélérée par avion, par transport express routier ou au moyen d'une combinaison de services aériens et de fret.

    Les envois ont moins de risque d'être volés puisqu'ils sont continuellement en mouvement. La chaîne d'approvisionnement accélérée signifie moins de contacts et de transferts, ce qui réduit également le risque de vol ou de dommages. Les expéditeurs bénéficient en outre d'un haut niveau de visibilité et de responsabilité, car les conducteurs maintiennent un contact continu et fournissent des mises à jour régulières. Le courrier à bord constitue une option de sécurité additionnelle : dans ce cas, un employé voyage avec l'envoi aérien et supervise sa livraison sécuritaire au destinataire final.

- **Délai fixe** : Les solutions à délai fixe permettent aux expéditeurs de connaître le jour et l'heure précis de l'arrivée d'un envoi. Tout comme les services accélérés, les envois à délai fixe réduisent au minimum le nombre de transferts et offrent un haut niveau de visibilité et de responsabilité.

- **Respect des normes de sécurité internationales** : La TAPA (Transported Asset Protection Association) est l'organisme chargé d'élaborer des normes internationales en matière de chaîne d'approvisionnement afin de « lutter contre le vol de marchandises dans les chaînes d'approvisionnement, qui se chiffre à plusieurs milliards de dollars ». Les recommandations de la TAPA concernent une grande partie du processus logistique et établissent les normes relatives à la sécurité des entrepôts, des centres de distribution, des cours et du parc automobile, ainsi qu'à la cybersécurité. La certification TAPA est considérée comme la norme par excellence pour les fournisseurs de services logistiques, les transporteurs et les autres fournisseurs, et montre que l'entreprise prend la prévention des pertes au sérieux.

- **Adhésion à des programmes de négociants dignes de confiance** : Une autre façon d'évaluer l'engagement d'un fournisseur de services logistiques à combattre le vol est de vérifier s'il est membre d'un programme de négociants dignes de confiance approuvé par le gouvernement. Ces programmes sont habituellement des initiatives volontaires menées conjointement par le gouvernement et les entreprises dans le but d'assurer la sécurité des envois internationaux.

  Aux États-Unis, le programme Customs Trade Partnership Against Terrorism (CTPAT), géré par la U.S. Customs and Border Protection (CBP), permet aux entreprises de vérifier la sécurité de leurs chaînes d'approvisionnement et de celles de leurs fournisseurs et partenaires, en échange d'avantages liés aux douanes. Un programme similaire, Partenaires en protection (PEP), est offert au Canada par l'entremise de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC).

- Les programmes de négociants dignes de confiance exigent de leurs membres qu'ils se soumettent à un processus de certification exhaustif comprenant la tenue de registres détaillés et l'inspection des installations sur place. L'adhésion à ce type de programme est une bonne indication qu'un fournisseur de services logistiques accorde non seulement la priorité à la sécurité de la chaîne d'approvisionnement, mais démontre également son engagement envers les représentants du gouvernement.

- **L'expérience compte!** Choisissez un fournisseur de services logistiques reconnu comme une entreprise digne de confiance. Demandez des renseignements sur le dossier de sécurité de l'entreprise et demandez à parler à des clients actuels ou précédents. Et surtout, assurez-vous que l'entreprise a de l'expérience avec votre type d'envoi spécifique. Les entreprises de technologie et les fabricants de produits électroniques grand public, par exemple, sont particulièrement vulnérables au vol et devront s'assurer que leur partenaire potentiel met en place des protocoles rigoureux. Si une entreprise hésite à partager cette information, la méfiance est de mise.

Purolator – Un nom de confiance dans le domaine de la logistique axée sur la sécurité

Purolator est un exemple de fournisseur de services logistiques certifié par l'association TAPA qui accorde la priorité à la sécurité des envois et à la prévention des pertes. L'entreprise fournit des services logistiques de premier plan pour ce qui est des envois entre les États-Unis et le Canada, ainsi qu'au pays.

Au Canada, Purolator Inc. possède un vaste réseau de distribution qui lui donne accès à toutes les provinces et à tous les territoires et qui lui permet d'atteindre un taux impressionnant de 99,5 % de tous les codes postaux. La filiale américaine de l'entreprise, Purolator International, tire parti de son réseau non fondé sur l'actif pour créer des solutions novatrices et très souples qui répondent aux besoins particuliers des entreprises. Ensemble, les entreprises de Purolator offrent une couverture complète aux États-Unis et au Canada tout en mettant l'accent sur la protection et la sécurité des envois. En matière de sécurité, l'entreprise offre les atouts suivants :

- **Recrutement de personnel de sécurité expérimenté.** Purolator possède une équipe en interne qui consacre 100 % de son temps à la sécurité des envois. Les membres de cette équipe cumulent à eux tous des décennies d'expérience en cybersécurité, en application de la loi, en logistique et dans d'autres domaines connexes. Ils sont chargés de surveiller les envois pour détecter toute activité irrégulière, d'analyser les données, de collaborer avec les professionnels de la sécurité de l'industrie et de s'assurer que les contrôles et les pratiques appropriés sont en place pour optimiser la sécurité des envois.

- **Solide investissement dans la sécurité du parc de véhicules et des établissements.** Purolator applique des pratiques de sécurité de pointe à l'échelle de son réseau d'actifs. Tous les camions, fourgonnettes, avions, entrepôts, établissements de traitement, centres de service et autres actifs respectent ou surpassent les directives de sécurité préconisées par la TAPA. Cela comprend l'utilisation généralisée de caméras,

d'images thermiques, de radars, de réseaux de communication et de dispositifs de verrouillage, ainsi qu'une formation continue des employés et une vérification approfondie de leurs antécédents.

- **Gestion complète de la chaîne d'approvisionnement.** Purolator offre des services complets de gestion de la chaîne d'approvisionnement qui assurent un haut niveau de responsabilité et de visibilité, en plus de limiter le nombre de personnes ayant accès aux renseignements sur les envois. Étant donné que Purolator prend en charge chaque aspect du processus logistique, les envois sont acheminés de façon fluide par l'entremise d'un réseau technologique hautement sécurisé, traités par des employés formés aux questions de sécurité et livrés par du personnel en uniforme dont les antécédents ont été soigneusement vérifiés.
- **Vaste réseau de distribution et portée géographique.** Peu d'entreprises de logistique offrent des services complets aux États-Unis et au Canada. Au Canada, la plupart des transporteurs limitent leurs services à des régions précises. Par conséquent, les entreprises doivent souvent faire appel à une entreprise américaine pour acheminer les envois jusqu'à la frontière avant que ceux-ci soient transférés à une entreprise régionale canadienne pour la livraison finale au Canada. Une entreprise dont les clients sont répartis partout au Canada peut ainsi facilement se retrouver avec un réseau d'une dizaine de transporteurs régionaux. Un tel fonctionnement est synonyme d'inefficacité et le grand nombre de parties qui participent au processus de distribution expose les envois à un risque accru de dommages ou de vol.
    - Purolator fonctionne différemment. Aux États-Unis, Purolator International tire parti de son vaste réseau de transporteurs pour trouver la solution idéale pour chaque client. Ainsi, les entreprises peuvent mieux gérer les horaires de leurs établissements et éviter d'accumuler des envois dans l'attente d'une cueillette qui ne cadre pas tout à fait avec leur calendrier de production. Purolator personnalise les horaires de cueillette en fonction des entreprises pour répondre à leurs besoins précis. Elle offre notamment la possibilité de récupérer des envois de fret et de colis dans le même camion, ce qui élimine les dépenses et l'inefficacité liées à l'organisation d'une deuxième cueillette.
    - Une fois dans le réseau de Purolator, les envois sont acheminés directement jusqu'à la frontière canadienne, qu'ils atteignent souvent le jour même. Cette continuité de service réduit considérablement le nombre de points de contact, et donc les risques de dommages ou de vol.
    - Après avoir traversé la frontière, les envois poursuivent leur trajet au sein du réseau de Purolator. Les envois de messagerie sont rapidement chargés pour livraison par l'entremise du vaste réseau de messagerie de l'entreprise. Les plus gros envois entrent dans le réseau de transport de fret/LTL de l'entreprise pour livraison directe.
    - La portée du réseau de Purolator élimine la nécessité d'engager plusieurs transporteurs. Les envois demeurent sous le contrôle de Purolator, ce qui réduit le nombre de transferts et le risque de dommages ou de vol.
- **Participation à des programmes commerciaux dignes de confiance.** Purolator participe activement au programme de partenariat douanier et commercial contre le terrorisme (CTPAT) des États-Unis et au programme de sécurité de la chaîne d'approvisionnement Partenaires en protection du Canada. Purolator est également membre agréé de la Transported Asset Protection Association (TAPA).

Liste de vérification : la sécurité des envois comme meilleure pratique

Liste de vérification : la sécurité des envois comme meilleure pratique

L'embauche d'un partenaire logistique axé sur la sécurité devrait être une priorité pour toutes les entreprises. Mais il ne s'agit là que de l'une des nombreuses étapes permettant d'assurer la protection de l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement. La TAPA (Transported Asset Protection Association) établit des normes pour aider les entreprises à réduire leur vulnérabilité au vol et à améliorer la sécurité globale de leur chaîne d'approvisionnement. Voici quelques-unes des meilleures pratiques suggérées par la TAPA :

Vérifiez tout. Vérifiez les identifiants de toute personne prétendant représenter une entreprise de logistique ou de camionnage. Ne vous fiez pas aux coordonnées indiquées sur la carte professionnelle de la personne, mais utilisez plutôt le numéro de téléphone indiqué sur le site Web de l'entreprise. Vérifiez également :

- si l'entreprise de camionnage est légitime;
- si le site Web de l'entreprise est légitime;
- si le numéro de téléphone indiqué pour l'entreprise est exact.

Demandez des renseignements au sujet du camion et du conducteur à l'avance. Dans la mesure du possible, demandez à l'entreprise de camionnage de vous fournir des renseignements à l'avance au sujet du camion et du conducteur qui doit arriver à votre établissement. Cela comprend le nom et la photo du conducteur, le numéro et la plaque d'immatriculation de la remorque ainsi qu'une heure d'arrivée précise.

- À l'arrivée du conducteur, confirmez que sa pièce d'identité est à jour et que la photo correspond à la personne devant vous. Faites une copie ou prenez une photo de la pièce d'identité, si on vous le permet.

Vérifiez votre personnel. Vérifiez soigneusement les antécédents de vos employés et leurs références. Assurez-vous de récupérer tous les identifiants et d'interrompre l'accès au réseau de tous les employés qui quittent votre entreprise.

Formez votre personnel. La formation doit être fournie en continu dans votre entreprise. Votre personnel est une première ligne de défense essentielle pour aider à prévenir le vol. Formez vos employés pour qu'ils sachent reconnaître les comportements suspects et les signes indiquant qu'un camion est suivi. Assurez-vous que tous les employés connaissent le processus de signalement des comportements suspects.

Protégez votre établissement. Installez des caméras et un système de vidéosurveillance, et assurez-vous que les aires d'entreposage et de chargement sont bien éclairées et verrouillées. Limitez l'accès aux aires d'entreposage et consignez toutes les activités dans des registres. Installez un dispositif de repérage GPS sur tous les véhicules de l'entreprise et placez des dispositifs de suivi dans les envois.

Nettoyez régulièrement vos systèmes de TI. Protégez votre réseau informatique au moyen d'analyses régulières afin de détecter les logiciels malveillants, les tentatives de piratage et les chevaux de Troie. Assurez-vous que les employés comprennent l'importance de la sécurité du réseau et qu'ils savent détecter les tactiques d'hameçonnage et protéger leur mot de passe et leurs codes d'accès.

Conclusion

Conclusion

Un article publié en août 2023 dans le Wall Street Journal souligne l'attrait croissant des chaussures Nike pour les criminels, qui ont bâti un marché noir lucratif pour revendre rapidement les biens qu'ils volent. L'article explique que les vêtements Nike sont volés à presque toutes les étapes de la chaîne d'approvisionnement, des centres de distribution aux camions de livraison FedEx en passant par les gares de triage et les trains de marchandises. Il souligne également que la criminalité dans le commerce de détail ne s'arrête pas au vol à l'étalage ou aux rafles après bris de devanture dans les magasins.

D'ailleurs, quelques semaines avant la publication de cet article, plus de 3 millions de dollars de produits Nike volés ont été retrouvés dans un entrepôt de la région de Los Angeles. Selon le Wall Street Journal, parmi les biens volés figuraient « des paires de NOCTA x Nike Glide, un modèle encore inédit d'une valeur de 160 dollars, fruit de la collaboration entre le géant du sport et la vedette de hip-hop Drake ». Quelques semaines auparavant, également à Los Angeles, un réseau criminel responsable du vol d'environ 750 000 $ de marchandises Nike avait été démantelé.

L'article décrit les techniques sophistiquées utilisées par les criminels pour repérer les envois et les voler. « Les organisations criminelles spécialisées dans le commerce de détail planifient soigneusement leurs actions. Elles se renseignent sur la configuration des magasins et répertorient les stocks de marchandises précieuses de chaque établissement. Elles font également appel à des guetteurs formés pour analyser le contenu des conteneurs d'expédition en fonction des renseignements figurant sur les connaissements, à des employés corrompus d'entreprises de logistique et de vente au détail et à des entreprises de camionnage frauduleuses, et utilisent abusivement les panneaux de chargement.

Un expert en sécurité du fret résume la situation comme suit : « Nous, les gentils, on joue aux dames. Les méchants, eux, jouent aux échecs. Ils ont toujours une ou deux longueurs d'avance sur nous. »

De toute évidence, la sécurité des envois doit être une priorité pour toutes les entreprises américaines. La première étape essentielle consiste à prendre la mesure de l'ampleur du problème et à comprendre que tous les envois sont à risque. À partir de là, une entreprise peut se défendre en mettant en œuvre des protocoles de sécurité solides dans l'ensemble de sa chaîne d'approvisionnement. En effectuant quelques changements pragmatiques, les entreprises peuvent protéger leurs actifs et envoyer le message qu'en cas de vol d'envois, ce sont les gentils qui gagnent.

Découvrez comment Purolator peut vous aider à faire de la prévention des pertes une priorité.

Nous contacter

Purolator
Promises delivered™

purolator.com/fr