Fraude amoureuse : comprendre et intervenir auprès des victimes

Présentateurs

Frédérike Campbell

Charles Viau-Quesnel

Co-auteurs

Julie Carpentier

Audrey Potz

Sandrine Lavertu

Claudia Marchand

Mélissa Thibodeau

UQTR

Université du Québec à Trois-Rivières

Justice Québec

Department of Justice Canada

Ministère de la Justice Canada

Plan de la présentation

- Histoire de cas
- Qu’est-ce qu’une FAL?
- Défis pour les intervenants et bonnes pratiques

Histoire de cas

- Amalgame de plusieurs témoignages condensé pour des fins illustratives
  - Certains détails sont modifiés pour assurer l'anonymat des individus
  - Le *modus operandi* en FAL étant en constante évolution, certains contenus témoignent de façons de faire passées, présentes et en émergence.

Histoire de cas

- Mme Monique Gagnon, 58 ans, se remet du divorce de son conjoint, après un mariage de 29 ans ayant mené à la naissance de trois enfants qui sont maintenant d'âge adulte. Le divorce a été entamé il y a 18 mois, à la suite d'une longue période d'insatisfaction conjugale qui a mené Mme Gagnon à vivre une importante solitude. Elle explique qu'elle savait depuis longtemps que son couple était dysfonctionnel, mais qu'elle a attendu le départ des enfants de la maison pour commencer les démarches de séparation, après des tentatives infructueuses pour sauver son couple.

Histoire de cas

- Les relations avec ses enfants sont bonnes, mais Monique indique ne pas beaucoup parler de ses problèmes, car ses enfants « ont leur vie à faire » et elle ne veut pas les déranger. Monique a quelques amies proches, dont une voisine qu'elle voit régulièrement. Elle socialise avec plusieurs connaissances avec lesquelles elle garde le contact en ligne, sur Facebook. Elle a également des relations intermittentes avec sa fratrie, quoiqu'elle rapporte des conflits au sein de la famille qui remontent au décès de ses parents.
- Mme Gagnon est incitée par des amies à essayer des sites de rencontre et finit par créer un profil dans la plateforme de rencontres de Facebook. Elle entretient quelques correspondances avec des partenaires potentiels, sans jamais que la relation ne se développe suffisamment pour un rendez-vous en personne. Elle rencontre finalement Richard, un homme qui lui écrit un message directement en la complimentant et, plus important aux yeux de Monique, en indiquant plusieurs exemples d'intérêts communs. Richard a bien lu son profil et s'intéresse à elle.

Histoire de cas

- Monique consulte le profil de Richard et est immédiatement frappée par son apparence. Elle se méfie même sur le coup, mais constate que le profil contient plusieurs photos dans des contextes différents, toujours plutôt flatteuses. Souriant, il apparait en ligne comme un homme actif. Monique note d'autre part un côté poète chez Richard qui cherche l'âme sœur. Point que Monique remarque rapidement: son profil indique qu'il recherche une relation à long terme.

Source de la photo: Tom Ernsting. Voir p. ex.: https://www.freep.com/story/money/personal-finance/susan-tompor/2020/11/11/south-haven-model-shows-different-side-romance-scams/6123440002/

Histoire de cas

- Monique et Richard échangent des messages quotidiennement. Monique lui raconte d'emblée sa situation, incluant sa séparation relativement récente. Pour sa part, Richard explique être célibataire depuis quelques années. Il aimerait entre en relation et se sent seul, mais il n'arrive pas à trouver quelqu'un, notamment car il travaille souvent à l'extérieur du pays. Comme il est un des « vieux routiers » de sa compagnie, il est souvent envoyé pour régler des dossiers complexes à l'étranger, souvent pour plusieurs semaines ou mois. C'est un emploi excitant, mais il planifie prendre sa retraite d'ici quelques années et aimerait finir ses jours avec quelqu'un.

Histoire de cas

- Aux yeux de Monique, Richard est un homme presque parfait. Il est très attentionné et semble réellement intéressé à son bonheur. Il lui écrit souvent pour lui demander comment a été un rendez-vous ou encore pour prendre des nouvelles. Il se souvient de ses goûts et même du nom de ses enfants. Monique se sent en confiance et tombe rapidement amoureuse. Ses proches remarquent son excellente humeur et Monique finit par se décider à annoncer sa nouvelle flamme à ses amies proches, mais décide d'attendre avant d'en parler à ses enfants.
- Sa meilleure amie ne réagit pas très bien à l'annonce de la relation. Elle est incrédule et dit notamment: « il est bien trop beau ton Roméo! » Monique prend le commentaire comme un peu d'humour (et de jalousie), mais est déçue quand son amie l'incite à être prudente et à prendre son temps. Monique ne sent pas que son amie partage son moment de bonheur.

Histoire de cas

- Après quelques semaines de contacts réguliers, Monique demande à Richard s'ils peuvent se voir et parler de vive voix. Richard accepte initialement, mais explique que ce sera compliqué, car il est à l'étranger pour le travail et que tous ses appareils (téléphone et ordinateur) sont fournis par son employeur. Il ne peut pas faire d'appels interurbains personnels et son portable n'est pas muni de webcam. Il ira en acheter une dès sa prochaine journée de congé, promet-il. Monique est déçue, mais Richard demeure aussi présent et commence à lui parler de plans pour son prochain retour au pays, dans quelques semaines, si tout se passe bien dans l'implantation du projet sur lequel il travaille.
- Il la complimente sur son apparence et lui fait part du désir qu'il éprouve pour elle: lui aussi a très hâte qu'ils se voient « en vrai » afin qu'ils puissent enfin se rapprocher physiquement. En attendant, est-ce qu'elle accepterait de lui envoyer une photo d'elle complètement nue. Monique refuse, mais devant l'insistance de Richard, elle lui envoie une photo d'elle en sous-vêtements. Lorsqu'elle lui demande la pareille, il accepte, mais des problèmes techniques l'empêchent de lui faire parvenir; il se reprendra.

Histoire de cas

- Quelques jours plus tard, Richard parle de ses plans de voyage à venir et Monique lui demande s'il a eu une promotion ou un bonus qui explique sa bonne fortune. Richard est initialement évasif, puis lui dit: « garde ça pour toi, mais j'ai fait une passe dans un investissement. Si ça sort, ça ne marchera plus, mais c'est quelque chose de gros. C'est un client qui m'a montré ça, c'est une sorte de cryptomonnaie. » Monique n'y connait rien et dit ouvertement qu'elle est inquiète avec ce genre d'investissement.

Histoire de cas

- Richard finit par convaincre Monique de tenter l'expérience. Il la convainc en lui faisant miroiter des gains importants, mais surtout qu'ainsi « tu auras les moyens de voyager toi aussi, on pourra y aller ensemble, tu n'auras pas à t'inquiéter d'être un frein pour nos plans ». Elle convient de lui transférer 5000$ pour essayer. Richard lui enverra quelques heures plus tard une capture d'écran d'un compte sur une plateforme de « crypto-FOREX ». En moins d'une journée, elle a déjà fait plus de 50$ en intérêt.
- Après quelques semaines et des gains importants, Richard l'incite à placer d'avantage, tout en réitérant qu'elle devrait garder le placement privé pour le moment, question d'éviter que ça ne devienne trop populaire. Monique retire 15 000$ de son CÉLI dans son compte personnel et fait le transfert. Elle reçoit un appel de courtoisie de son institution financière, mais Monique explique que c'est pour rembourser un ami pour un achat de voyage.

Histoire de cas

- Au cours des prochains mois, Monique va transférer 45000$ à Richard. Les derniers 1500$ sont empruntés à une amie, sous prétexte que Monique doit effectuer des réparations d'urgence sur son véhicule et qu'elle n'a pas les liquidités en main.
- Dans les jours suivants, Monique refusera deux autres demandes de Richard et lui explique ne plus avoir les moyens de placer d'avantage. Elle se sent coupable d'avoir emprunté à son amie et demande à Richard de faire un retrait de son compte et de lui renvoyer 1 500$. Ceci ne devrait pas causer de problème: son dernier état de compte montre une valeur totale de plus de 100 000$. Richard lui dit qu'il n'a encore jamais fait de retrait dans son compte, mais qu'il va valider la procédure.

Histoire de cas

- Monique insiste: ça ne devrait pas être si compliqué. Il l'aime et c'est important pour elle de rembourser son amie. Il pourrait faire des efforts et essayer de se débrouiller. Richard est vexé, agacé et lui dit clairement. Le ton monte durant l'échange et Monique continue de justifier sa demande. Richard lui rappelle froidement qu'il a une photo d'elle en sous-vêtements et qu'elle devrait prendre son mal en patience. Monique ne comprend rien au changement de ton de Richard. Déroutée et effrayée par la menace à peine voilée, elle s'excuse et Richard met fin abruptement à leur conversation.
- Monique restera sans nouvelles pendant trois jours, bien qu'elle lui écrive à une dizaine de reprises. Cela l'amène à s'interroger, elle trouve cela étrange, car ce n'est jamais arrivé auparavant: si il l'aime, il devrait lui répondre non? Elle chasse rapidement cette idée en repensant à leurs nombreuses conversations qui lui ont tellement fait de bien.

Histoire de cas

- Parallèlement, l'amie de Monique a parlé de l'emprunt à deux autres connaissances et elles conviennent qu'il y a anguille sous roche. Elles contactent la fille ainée de Monique pour qu'elle vérifie ce qui se passe, comme Monique n'a jamais eu de problèmes financiers par le passé.
- Les enfants de Monique débarquent chez elle le lendemain et exigent des explications. Monique est initialement choquée par leur intrusion, puis finit par admettre la situation, mais minimise la perte financière et ne dit pas un mot au sujet de la photo intime qu'elle a transmise. Ses enfants sont immédiatement convaincus que c'est une fraude. Monique est ébranlée, mais n'est pas certaine. Peut-être qu'il y a une explication? Le ton monte et Monique accepte d'écrire un ultime message à Richard avec ses enfants. Ils insistent pour quelle parle d'impliquer la police.

Histoire de cas

- Le cœur brisé, Monique attend des nouvelles de Richard. Celui-ci finit par lui répondre quelques heures plus tard. Il dit avoir tout perdu, que la plateforme a été fermée. Monique est dévastée par cette nouvelle, mais se dit qu'au moins, Richard est là. Il est toutefois évasif sur les détails. Monique sait que ses enfants vont vouloir en savoir plus. Elle questionne Richard, qui explique avoir été hors de contact car il était en panique et, surtout, honteux d'avoir entrainé Monique dans cet investissement. Il jure ne plus avoir d'argent, ayant lui-même perdu ses économies, mais promet qu'il essaiera de la rembourser.

Histoire de cas

- Monique se sent de plus en plus fébrile, voire paniquée: elle ne sera pas capable de rembourser son amie et elle craint la réaction de ses enfants lorsqu'elle leur partagera la réponse de Richard. Elle en perd l'appétit et le sommeil. Elle perd même du poids.
- Craignant d'avoir à subir des interrogatoires de la part de ses enfants et amies, elle évite de répondre à leurs appels ou à leurs textos. Aller au travail est de plus en plus demandant: elle trouve difficile de se concentrer et de mener à terme ses tâches habituelles, car ses pensées l'amènent toujours vers Richard et la situation précaire dans laquelle elle se trouve. Il lui arrive parfois de penser que la seule manière de régler ses problèmes serait de disparaître.

Histoire de cas

- Les enfants de Monique sont sidérés et sont très inquiets pour leur mère. Monique croit que Richard est aussi une victime. Ils la confrontent: « on a été voir en ligne, sa plateforme n'existe pas, la cryptomonnaie qu'il te vendait, c'est du vent. » Monique est prise de doute, mais ne veut pas accepter que la source de son bonheur des dernières semaines était un mensonge. Elle s'accroche. Elle écrit plusieurs messages à Richard, alternant entre des messages d'amour et des questions sur son travail et des demandes de le voir « pour vrai », comme il n'a finalement jamais acheté de webcam.
- Devant la résistance de leur mère et l'accumulation des preuves, les enfants sont paniqués. Leur anxiété atteint son comble quand ils découvrent le montant réel de la fraude. Furieux, ils exigent que Monique appelle la police et lui confisquent son ordinateur, pour « garder les preuves ». Malheureusement pour eux, la majorité des conversations entre Monique et Richard ont eu lieu sur une plateforme sans historique de conversation. Ils lui rendent son ordinateur, voyant la réaction de leur mère et considérant la situation maintenant claire pour elle.

Histoire de cas

- Monique prendra quelques jours avant de se faire à l'idée que « son » Richard n'existe pas. Le moment clé sera le refus de Richard de l'appeler pour lui parler de vive voix. Elle coupe les liens et cesse de lui écrire. Elle réalise alors la gravité de sa situation: elle a vidé sa principale épargne alors qu'elle vit seule et qu'elle envisage la retraite. Ses plans sont chamboulés. Elle accepte de faire un signalement à la police. L'agent est sympathique, mais elle comprend rapidement qu'il n'y a pas d'espoir de voir des accusations être déposées, ni de récupérer son argent. Monique a l'impression que le policier n'a pas plus d'idées qu'elle et qu'il la laisse un peu tomber. Elle est même un peu froissée quand il quitte en lui disant « vous savez Madame, peut-être que vous devriez demander à vos filles avant de faire des dépenses… il y a beaucoup de fraude ces temps-ci. » Elle se sent infantilisée et humiliée.
- Plus important que l'argent à ses yeux, elle est envahie par la culpabilité et la honte. Elle se trouve stupide, naïve et jure qu'elle ne fera plus jamais confiance à un homme, en ligne ou non. Elle s'isole de ses proches et redoute que son ami lui dise « je te l'avais dit… » Les symptômes dépressifs de Monique s'intensifient et elle fera une tentative de suicide trois mois plus tard. Sa lettre d'adieux référant abondamment à « sa grande honte » et « la pire erreur de sa vie ».

Histoire de cas

- Quelques mois après la fin de la fraude, Monique est recontactée par Richard, qui lui dit avoir beaucoup pensé à elle, qu'elle lui manque et qu'il souhaite réparer les choses entre eux. Il laisse même entendre avoir un plan pour essayer de récupérer « leurs » économies.
- Monique est initialement furieuse, mais est déchirée. Elle aussi, elle a pensé souvent à Richard. Elle est plus seule que jamais, se sent sans valeur et voudrait tant ravoir quelqu'un qui l'aime vraiment pour qui elle est. Dans ce qu'elle appelle « un moment de faiblesse », elle réécrit à Richard et lui dit qu'elle a tant de peine. Il lui répond presque immédiatement…

Qu’est-ce que la fraude amoureuse en ligne (FAL)?

- Fraude reposant sur une **relation affective** et de confiance **développée en ligne** où la victime est menée à croire en une relation affective réciproque, dans le but de lui soutirer de l’**argent**, des **services** ou en vue de **faciliter d’autres crimes**.
  - **Demande d’argent**: p. ex. demande d’aide financière pour faire face à une dépense inattendue ou dans un contexte d’urgence
  - **Services**: p. ex. transfert de fonds, utilisation du compte bancaire de la victime pour blanchir le fruit d’autres activités criminelles (p. ex. produit d’autres fraudes; Sorell et Whitty, 2019; Whitty, 2018)
  - **Faciliter d’autres crimes**: p. ex. trafic de stupéfiants (voir p. ex. Whitty, 2023)

Déroulement typique de la FAL

- Souvent, la FAL débute par une **prise de contact**, sollicitée ou non, par le fraudeur par l'entremise de sites de rencontre ou de réseaux sociaux.

- La **durée de la relation** avant la première demande de fonds varie selon le fraudeur, le scénario utilisé et la nature de la relation.
  - Certaines fraudes sont établies pendant plusieurs semaines ou mois avant qu'il y ait une demande de fonds ou de services.

Déroulement typique de la FAL

- Le fraudeur construit un faux profil qui est adapté au type de victime recherché. Le vol d'identité est aussi possible.

- Le profil orientera le **scénario frauduleux** (p. ex. besoin d'argent urgent suite à un accident à l'étranger ou à la maladie d'un proche, dépense inattendue pour venir visiter la victime, besoin d'aide pour virer des fonds, opportunité de placement).
  - La modalité pour le transfert de fond peut varier et, dans certains cas, témoigner d'une fraude très sophistiquée.

Déroulement typique de la FAL

- Le fraudeur est **très disponible** et bâtit rapidement une **relation de complicité** avec la victime. Il dresse un portrait méticuleux de celle-ci: il connait ses goûts, ses relations sociales, ses angoisses, ses finances, ses intérêts romantiques et sexuels. Ces connaissances sont utilisées afin de:
  - Démontrer de l'intérêt et **renforcer la relation**
  - **Optimiser les demandes d'aide financière**
  - Encourager l'**isolement** de la victime ou le **secret** de la relation
  - Appliquer de la **pression** sur la victime si celle-ci refuse les demandes du fraudeur
    - **Culpabilité, menaces, extorsion et sextorsion**

Déroulement typique de la FAL

- Il est fréquent que la période « active » de la fraude soit longue.
  - Les fraudeurs utilisent des **tactiques pour augmenter la crédibilité de la fraude** (p. ex. usage de faux documents, implication de tiers, divulgation d'information financière ou accès à des comptes bancaires, obtention de signatures, etc.)
  - La FAL peut comporter **plusieurs demandes d'argent ou de services**. On constate souvent une **évolution dans les demandes**.
    - P. ex. dans les cas de trafic de stupéfiants par les victimes, la fraude débute souvent par une demande d'argent plus « classique » et évolue par la suite.
  - La fraude ne prend typiquement fin **que quand la victime prend conscience de la fraude ou quand elle n'a plus d'argent pour le fraudeur**.
  - La victime peut être **revictimisée**: même après la dénonciation ou la prise de conscience de la victime, la relation peut être réétablie ou une fraude secondaire peut être tentée.

Chronologie de la FAL et interventions associées

- Avant la fraude
  - Prévention et détection

- Pendant la fraude
  - Prise de conscience et ambivalence
  - Impacts financiers, psychologiques et relationnels

- Après la fraude
  - Accompagnement: identification des ressources, mobilisation pour signaler la fraude
  - Prévention de la revictimisation et de la victimisation secondaire
  - Gestion des conséquences financières, émotionnelles et relationnelles

Défis et bonnes pratiques

- La **prévention** est facile à recommander, mais souvent difficile à mettre en place, notons par exemple:
  - Victimes potentielles **isolées** et **difficiles à rejoindre**
  - Fraude **difficile à distinguer d'une vraie relation**
  - **Moyens techniques** des fraudeurs en évolution
  - Les **proches** ne sont pas toujours mis au courant d'une nouvelle relation amoureuse, comparativement à d'autres situations
- Bonnes pratiques
  - **Sensibilisation**, y compris des proches
  - **Identification des signes** (p. ex. refus d'utiliser certains moyens de communication), mais en tenant compte de l'évolution des pratiques
  - **Responsabilisation des acteurs** les mieux placés pour identifier les risques (réseaux sociaux et de rencontre, institutions financières)

Défis et bonnes pratiques

- La **prise de conscience** est difficile, ce qui nous cause deux problèmes:

(1) En l'absence de prise de conscience, la collaboration est faible ou nulle

  - **Très peu de leviers** d'intervention sociale, légale ou financière quand la **victime apte** ne veut pas d'aide
  - **Méfiance et perte de confiance** envers les tiers voulant aider
  - Autodétermination valorisée et encouragée par l'amoureux, parfois manipulation et chantage par le fraudeur qui peut contrôler la victime, même à distance
  - Sentiments de **culpabilité, honte, déni** quand la prise de conscience est vacillante
  - Peur de tout perdre en se l'admettant (besoins menacés), préfère perdre de l'argent

Défis et bonnes pratiques

- La **prise de conscience** est difficile, ce qui nous cause deux problèmes:

(2) Entre le déni et la prise de conscience complète, l'**ambivalence** de la victime peut durer longtemps.

  - L'ambivalence est anxiogène pour la victime et cause de la détresse, laquelle peut causer du déni
  - Peut être la cause d'importantes **frustration** chez les **proches**, mais aussi pour les **intervenants**
    - La **confrontation**, les **interventions centrées sur les conséquences** et les **arguments d'autorité** sont une réponse fréquente à l'ambivalence. Ces techniques peuvent causer le bris de la relation, l'isolement de la victime et de la culpabilité après la fraude.
    - Attention aux comportements bienveillants mais problématiques, comme l'**infantilisation** ou la **restriction des droits de la personne apte**

Défis et bonnes pratiques

- Bonnes pratiques
  - **Préconiser le maintien des relations significatives** avec les **proches** et les **intervenants**
    - La confrontation n'est pas sans intérêt, mais devrait être choisie comme option d'intervention de seconde intention et en considérant le risque de dégrader la relation.
    - Rester à l'écoute de facteurs qui peuvent influencer négativement nos interventions: sentiment d'urgence, frustration face à l'ambivalence, épuisement empathique.
  - La prise de conscience n'est pas la seule avenue pour aider la victime, des interventions pour **limiter les risques ou les pertes**, **cultiver le doute** ou pour **diminuer la vulnérabilité** sont des avenues pertinentes.

Défis et bonnes pratiques

- Bonnes pratiques
  - **Comment favoriser la prise de conscience de la victime?**
    - Préconiser les interventions **en personne**
    - Écoute **active et empathique**
      - Reflets portant sur la dynamique relationnelle
      - Questions « naïves » sur les contraintes du fraudeur
    - **Transparence** sans confrontation
    - **Accueillir le doute** en limitant autant que c'est possible la culpabilisation, la honte ou le dénigrement
    - **Maintenir** les autres facettes de la vie sociale/culturelle/loisirs/spirituelle de la victime

Défis et bonnes pratiques

- Au moment de la prise de conscience, les victimes vivent souvent une détresse aigue et ne savent souvent pas où se tourner.

  - Les victimes peuvent **minimiser leurs pertes ou cacher certains éléments de la fraude**, notamment par honte ou peur de la réaction de leurs proches.
    - Ce n'est pas par ce que la victime collabore qu'elle nous dira tout, tout de suite.

  - Les **conflits familiaux** sont fréquents et peuvent inclure des réactions négatives qui influencent fortement les impacts sur la victime. Dans certains cas, ces réactions peuvent s'apparenter à la **maltraitance**.
    - Colère, frustration, impuissance
    - Infantilisation, dénigrement, remise en question de la capacité ou de l'aptitude
    - « Je te l'avais dit… »: culpabilité et honte

Défis et bonnes pratiques

Connaitre les **ressources**

- *P. ex. centre antifraude, CAVAC, clinique de cybercriminologie de l'UdeM*

- **Ménager les attentes** de la victime, notamment en ce qui a trait au besoin de justice ou aux probabilités de restitution des montants perdus.

- Attention à la **reprise de la fraude**: souvent, les conditions qui ont favorisé l'établissement de la fraude initialement (p. ex. solitude) demeurent en place et ont augmenté dans la période qui suit la fin de la relation frauduleuse.

Quelques défis pour les intervenants

- La **détresse** des victimes est souvent **importante et maintenue dans le temps** après la fin de la fraude.
  - Peut **diminuer la capacité adaptative** de la victime
  - Maintient la **vulnérabilité initiale** à la FAL, p. ex. l'isolement social
  - L'impact psychologique et social est souvent décrit comme **plus important** que la perte financière
- Bonnes pratiques
  - Ne pas hésiter à évaluer périodiquement le **risque suicidaire**
  - Remobiliser/revitaliser le **réseau social** de la victime
  - Considérer la détresse comme un **facteur de risque pour la revictimisation** (FAL ou autre fraude)

Mythes et croyances

- Les victimes sont **naïves ou stupides**.
  - Études sur le hameçonnage.
  - Niveau d'étude des victimes, antécédents professionnels et patrimoine élevé.
- Les victimes sont **incompétentes en matière informatique**.
  - La fraude est en ligne pour une bonne raison.
- Les victimes sont **l'artisan de leur malheur**.
  - Attention de ne pas **blâmer la victime**: nuit à la dénonciation, à l'empathie et au travail de référence.
  - Risque de maltraitance et d'infantilisation.
- Les victimes sont **dépendantes émotionnellement**.
  - Pas dans notre étude.

Synthèse

- La FAL est un crime qui peut être sophistiqué et dont l'incidence est en forte augmentation, tant en milieu urbain que rural. Les victimes sont probablement **beaucoup plus nombreuses** que les statistiques officielles le laissent entendre.

- Pour les intervenants, les **défis** sont **nombreux**
  - Il est normal que l'intervention **prenne du temps** et soit parfois frustrante.
  - Il existe **peu de services spécialisés** pour la FAL (p. ex. groupes d'entraide; psychothérapie; manuel d'intervention).
  - L'empathie face à la victime peut sembler une recommandation évidente, mais les **croyances négatives sont répandues**.

Merci!