

## **RAPPORT SCIENTIFIQUE FINAL**

*Programme de subvention pour favoriser la recherche, l'information, la sensibilisation  
et la formation en matière d'aide aux victimes d'actes criminels.*

Ministère de la Justice, Gouvernement du Québec

### **Projet de recherche**

**Fraudes amoureuses en ligne : Comprendre les personnes victimes et leurs besoins**

### **Chercheur.es :**

Julie Carpentier, Ph.D., Département de psychoéducation et de travail social, UQTR

Charles Viau-Quesnel, Ph.D., Département de psychoéducation et de travail social,  
UQTR

### **Établissement gestionnaire de la subvention :**

Université du Québec à Trois-Rivières

### **Assistantes de recherche :**

Audrey Potz, département de psychologie, UQTR

Sandrine Lavertu, département de psychoéducation et de travail social, UQTR

Claudia Marchand, département de psychoéducation et de travail social, UQTR

Frédérique Campbell, département de psychoéducation et de travail social, UQTR

Mélissa Thibodeau, département de psychoéducation et de travail social, UQTR

15 JANVIER 2023

## Table des matières

Contexte de la recherche.....	4
Conséquences pour les personnes victimes de fraude amoureuse en ligne .....	4
Les besoins des victimes de fraude amoureuse en ligne.....	7
Rappel des objectifs, des activités prévues et de la méthode.....	8
Volet quantitatif .....	9
Volet qualitatif .....	9
Volet 1 — Représentativité et caractéristiques des personnes victimes de fraude amoureuse en ligne .....	10
Volet 2 — Décrire l’expérience et les besoins des personnes victimes de fraude amoureuse en ligne .....	10
Recrutement et procédure .....	10
Participants.....	12
Analyses.....	12
Principaux résultats.....	13
Volet quantitatif .....	13
Caractéristiques psychosociales des victimes de FAL.....	15
Volet qualitatif .....	19
Le récit de la fraude .....	19
Les obstacles à la dénonciation.....	21
Les conséquences de la fraude .....	23
Des besoins d’accompagnement à différents niveaux .....	27
Discussion.....	32
La FAL fait bien plus que des ravages financiers.....	33
Des besoins peu répondus.....	35

L'importance des proches .....	35
Diffusion, transfert et valorisation des connaissances .....	35
Article de vulgarisation scientifique .....	36
Communications scientifiques avec arbitrage .....	36
Communications scientifiques sans arbitrage .....	37
Activités de transfert ou de formation .....	37
Changements apportés .....	37
Déroulement des travaux .....	38
Facteurs qui ont contribué au succès de nos travaux .....	38
Facteurs qui ont nui à la réalisation des travaux .....	38
Formation des étudiantes .....	39
Principales contributions de nos travaux en termes d'avancement des connaissances ....	39
Limites de l'étude .....	41
Autres recommandations .....	41
Références.....	43

### **Contexte de la recherche**

Les stratagèmes amoureux font partie des dix fraudes les plus fréquentes au Canada en 2020 (Bureau d'éthique commerciale [BBB], 2019). Toujours en 2020, les pertes liées à la fraude déclarée par des Canadiens atteignaient un total près des 18,5 millions (Gendarmerie Royale du Canada, 2021). Qui plus est, les fraudes amoureuses en ligne (FAL) se situent au deuxième rang des fraudes ayant causé les pertes pécuniaires les plus marquées chez les victimes au Canada en 2022 (Gendarmerie Royale du Canada, 2023). Alors qu'il est estimé que seulement 1 à 5 % des cas de fraude amoureuse sont signalés aux autorités, il s'avère fort probable que les pertes financières réelles dépassent considérablement les montants déclarés (Centre antifraude du Canada, 2019). Dans ces fraudes, « une personne manifeste un faux attachement sentimental envers sa victime afin de gagner sa confiance et son affection dans le but de lui soutirer de l'argent ou d'avoir accès à ses comptes bancaires/cartes de crédit. Dans certains cas, le suspect tente même de convaincre la victime de commettre une fraude à sa place, souvent à son insu. La plupart de ces stratagèmes commencent sur des sites de médias sociaux ou des sites de rencontre en ligne » (Association des banques canadiennes, 2019 ; Centre antifraude du Canada, 2019). À ce jour, aucune étude québécoise n'a encore documenté les caractéristiques, l'expérience et les besoins des personnes victimes de fraude amoureuse du point de vue des personnes victimes elle-même, mais également des intervenant.es. Aucun programme d'intervention ou de soutien spécifique à la fraude amoureuse en ligne n'est encore offert, que ce soit pour les personnes aînées ou de tout âge.

### **Conséquences pour les personnes victimes de fraude amoureuse en ligne**

Il est maintenant reconnu que les personnes victimes de fraude amoureuse vivent non seulement des pertes financières importantes, mais aussi des conséquences aux plans émotionnel, psychologique, physique et social (Buchanan et Whitty, 2014 ; BBB, 2019 ; Cross *et al.*, 2016 ; Whitty et Buchanan, 2016). Le Centre antifraude du Canada rapporte notamment que ce type de fraude a mené plusieurs victimes à considérer le suicide à la suite de pertes financières importantes. Du côté émotif, les dommages sont aussi importants, puisque ces escroqueries durent généralement sur une longue période et

nécessitent le développement d'un niveau de confiance élevée entre le fraudeur et la victime. Cette dernière développe généralement de forts sentiments amoureux à l'égard du fraudeur et il est parfois difficile pour elle d'accepter et même de croire que cette relation n'est pas réelle, encore plus d'admettre qu'elle a été victime d'escroquerie surtout lorsque ce sont les policiers qui l'informent de la supercherie (Buchanan et Whitty, 2014). Il est même fréquent de voir la fraude amoureuse se poursuivre malgré l'intervention des policiers ou de proches, alors que le fraudeur utilise la relation de confiance établie pour convaincre la victime qu'il est réellement amoureux d'elle ou encore qu'il puisse l'aider à récupérer son argent (Whitty et Buchanan, 2012). Lorsque les stratégies de séduction ou de manipulation ne fonctionnent plus, certains fraudeurs vont tenter d'escroquer à nouveau la victime en la menaçant de diffuser des photos ou des vidéos intimes d'elle si elle refuse de payer (Whitty, 2013). Bien que peu d'études portent actuellement sur le lien possible entre le phénomène de la *sextorsion* et celui des fraudes amoureuses en ligne (Cross *et al.*, 2022), certains auteurs indiquent que la victimisation sexuelle est une étape possible de la FAL (Anesa, 2020 ; Whitty, 2012). D'ailleurs, les jeunes de sexe masculin seraient plus susceptibles d'être victimes de *sextorsion* en contexte de FAL (Cross *et al.*, 2022). En parallèle, les hommes et les femmes victimes de FAL vivraient des expériences de *sextorsion* distinctes (Cross *et al.*, 2022). En général, les femmes rapportent qu'une relation était déjà établie avec le fraudeur lorsqu'elles ont accepté d'envoyer des photos ou vidéos sexuellement explicites. C'est à la suite de ces envois que le fraudeur leur exigeait de l'argent, sans quoi il menaçait de distribuer leurs images/vidéos (Cross *et al.*, 2022). De leur côté, les hommes rapportent une relation moins établie (moins de contacts) avec le fraudeur avant l'envoi de photos ou de vidéos et la demande d'argent sous menace de distribution. Il demeure important de considérer ces données avec précaution considérant que l'un des objectifs des abus sexuels en ligne est de réduire la victime au silence (Citron et Penney, 2018). Ainsi, les données actuelles portant sur la *sextorsion* en contexte de FAL sont probablement plus élevées que celles retrouvées dans les données officielles (Cross *et al.*, 2022).

Du côté social, l'étude de Whitty (2013) a mis en lumière qu'une autre des stratégies utilisées par les fraudeurs était d'isoler graduellement la victime de son entourage jusqu'à

ce que la relation amoureuse virtuelle prenne toute la place, rendant ainsi difficile pour les victimes de rebâtir un réseau social par la suite. Le sentiment de vide affectif laissé par la perte de la relation, la détresse psychologique, l'isolement, l'attribution du blâme et le fort sentiment de honte vécu par les victimes de ce type de fraude particulier sont bien documentés dans les quelques articles scientifiques publiés à ce jour sur la question (Buchanan et Whitty, 2014 ; Cross, 2015 ; 2019 ; Cross *et al.*, 2016 ; Whitty et Buchanan, 2016). Ces éléments expliquent d'ailleurs en grande partie pourquoi les victimes hésitent à signaler le crime aux autorités et à demander de l'aide auprès des ressources professionnelles (Cross *et al.* 2016).

Bien que les victimes de fraude amoureuse proviennent de toutes les tranches d'âge, de niveau de scolarité et de revenu, les femmes, les personnes âgées ou veuves récentes sont souvent ciblées par les fraudeurs (FBI, 2019). Les personnes âgées de 60 ans ou plus seraient d'ailleurs les principales victimes de fraude en ligne et celles qui subiraient les pertes pécuniaires les plus élevées (BBB, 2019 ; IC3, 2018). Comme pour le reste de la population, de plus en plus d'ainés naviguent désormais sur le web et utilisent les réseaux sociaux et les sites de rencontres, augmentant du même coup le risque de victimisation en ligne (Jones, 2019). Les raisons pour lesquelles ce groupe d'âge serait particulièrement susceptible d'être victime de fraude demeurent incertaines et probablement multifactorielles : en plus d'avoir généralement davantage de ressources financières que les personnes plus jeunes, elles présenteraient davantage de vulnérabilités aux plans cognitif, fonctionnel et de la santé (Lachs et Han, 2015). À l'heure actuelle, nous savons peu de choses sur les caractéristiques typiques des victimes de fraude en ligne et encore plus spécifiquement de fraude amoureuse, mais certaines caractéristiques identifiées dans quelques études empiriques sur la question, notamment un faible support social, des croyances romantiques et des traits dépendants, pourraient permettre de comprendre pourquoi les personnes âgées constituent un groupe vulnérable à ce type de délit (Buchanan et Whitty, 2014 ; Cross, 2016 ; Whitty, 2018). À ce jour, la majorité des études s'intéressant spécifiquement aux fraudes touchant les personnes âgées se sont penchées sur la question de l'exploitation financière par un membre de l'entourage, alors que très peu ont exploré la fraude commise par un étranger. Pourtant, les résultats d'une méta-analyse regroupant

12 études et près de 42 000 personnes âgées rapportent qu'environ 1 personne âgée sur 18 (5,4 %) sans déficit cognitif et vivant en communauté est victime de fraude ou d'arnaque financière par un étranger chaque année aux États-Unis (Burnes *et al.*, 2017). La prévalence de la fraude amoureuse parmi les autres types de fraudes demeure toutefois inconnue, de même que ses conséquences spécifiques chez une clientèle âgée. Finalement, la COVID-19 semble avoir eu un impact sur la prévalence possible des FAL. En effet, la pandémie aurait fait augmenter l'utilisation de l'Internet chez les adultes plus âgés et augmenté la solitude chez les jeunes, ce qui aurait fait croître abruptement le nombre de victimes de FAL chez ces sous-groupes (Buil-Gil et Zeng, 2022).

### **Les besoins des victimes de fraude amoureuse en ligne**

Les impacts vécus par les victimes de fraude amoureuse suggèrent qu'une attention particulière devrait être portée à la façon dont elles sont traitées par les représentants socio-judiciaires et les ressources d'aide aux victimes (Buchanan et Whitty, 2014 ; Cross, 2019). L'intervention auprès de cette clientèle constitue un défi de taille puisque celles-ci hésitent souvent à rapporter la fraude. Elles vivent de la honte, sont souvent blâmées et se retrouvent isolées socialement (Cross, 2015 ; 2019). Actuellement, peu de connaissances ont été développées en lien avec ce type de crime économique particulier et aucune ligne directrice sur les meilleures façons de travailler avec ces victimes n'a été publiée à ce jour. En particulier, les représentants socio-judiciaires peuvent sous-estimer les conséquences psychologiques vécues par certaines de ces victimes (Buchanan et Whitty, 2014) et par conséquent, nuire à la personne victime en ne lui offrant pas l'aide dont elle a besoin. La seule étude qualitative publiée à ce jour documentant les besoins des personnes victimes de fraude fait état de nombreux besoins à différents niveaux, soit 1) d'être écouté et traité avec respect et dignité lors de la dénonciation aux autorités plutôt que d'être blâmé ; 2) qu'on reconnaisse leur statut de victime d'acte criminel 3) avoir accès à un intervenant formé sur la question des fraudes et la gestion de ces dossiers ; 4) d'être réellement supporté par l'entourage ; 5) de connaître les ressources et services disponibles, les moyens d'accès et le coût ; 6) avoir accès à un intervenant professionnel offrant du support non seulement concernant les conséquences financières de la victimisation, mais aussi concernant les facteurs de risque associés à la victimisation, notamment les difficultés relationnelles ou

les dépendances (Cross *et al.*, 2016). Les participants de l'étude australienne ( $N=80$ ) ayant bénéficié d'un support professionnel rapportent d'ailleurs que le fait d'avoir pu en parler sans jugement, de recevoir du soutien et des conseils, a été bénéfique pour eux. Bien qu'elle n'ait pas été menée spécifiquement auprès d'une clientèle âgée et qu'elle couvre plusieurs types de fraudes, dont la fraude amoureuse, cette étude démontre bien l'ampleur des besoins de ces victimes et les enjeux particuliers liés à ce type de victimisation encore méconnue par une majorité d'intervenant.es socio-judiciaires et par la population en général (Cross, 2015). Au cours des dernières années, certaines initiatives ont été développées au Canada et à travers le monde, notamment les programmes de déclarations d'opérations douteuses (p. ex. CANAFE au Canada), les lignes de soutien téléphoniques ou en ligne destinées aux victimes de fraude (Centre antifraude du Canada, 2019, National Center for Victims of Crime, 2019), plateformes d'aide en ligne dédiées aux victimes de fraude (fraude-alerte.ca) et les groupes de soutien développés notamment en Australie (Cross, 2019). Au Québec, des programmes de prévention des fraudes ont été développés, ciblant particulièrement les aînés (p. ex. Aîné-Avisé offert par la FADOC, l'atelier de littératie financière Aider les aînés à déjouer les fraudeurs et les capsules d'informations offertes par CPA Canada), mais aucun programme d'intervention ou de soutien spécifique à la fraude amoureuse en ligne n'est offert actuellement, que ce soit pour les personnes aînées ou de tout âge. Les victimes de fraude amoureuse qui dénoncent aux autorités ou qui recherchent de l'aide sont généralement orientées vers les services des CAVAC, qui offrent un programme d'accompagnement socio-judiciaire et du soutien psychosocial. Or, puisque les données publiées à ce jour indiquent que la grande majorité des personnes victimes de fraude amoureuse ne dénoncent pas le crime, qu'elles sont isolées socialement et vivent dans la honte, il apparaît nécessaire et primordial de développer des stratégies pour mieux les rejoindre, les écouter et ultimement, répondre à leurs besoins.

### **Rappel des objectifs, des activités prévues et de la méthode**

Le présent projet reposait sur un devis mixte exploratoire et proposait pour la toute première fois au Québec de documenter les caractéristiques, l'expérience et les besoins des personnes victimes de fraude amoureuse en ligne. Les besoins identifiés ont servi de pierre d'assise au développement d'un guide de pratique destiné aux intervenant.es psychosociaux ou sociojudiciaires visant à rejoindre et intervenir auprès de cette clientèle.

Les résultats du projet ont aussi permis l'élaboration d'une bande dessinée visant à sensibiliser la population générale pour prévenir la FAL.

### **Volet quantitatif**

Ce premier volet visait à documenter statistiquement le phénomène de la fraude amoureuse en ligne au Québec. Nous souhaitions d'abord produire une estimation du nombre de cas rejoints annuellement par l'ensemble des CAVAC et situer ce nombre par rapport aux autres types de fraudes pour lesquelles des services sont offerts. Nous souhaitions ensuite brosser un portrait descriptif de personnes victimes de fraude amoureuse en ligne recrutées dans les CAVAC, mais aussi dans le grand public. Cette stratégie visait à observer les similarités et les différences entre les personnes victimes référées dans les CAVAC et celles qui ne l'ont pas été ou qui ont refusé les services, en plus de permettre de comparer ces données québécoises recueillies aux données internationales sur la question. Finalement, ce premier volet a servi au recrutement de personnes victimes de fraude amoureuse en ligne pour le deuxième volet du projet (entretiens qualitatifs).

### **Volet qualitatif**

Ce deuxième volet s'intéressait à l'expérience et aux besoins des personnes victimes de fraude amoureuse en ligne, du point de vue des personnes victimes elles-mêmes et des intervenant.es socio-judiciaires œuvrant dans les CAVAC. Des entretiens semi-dirigés ont été menés auprès de personnes victimes de fraude amoureuse ayant bénéficié ou non des services des CAVAC afin de nous permettre de mieux comprendre leur vécu en lien avec l'expérience de victimisation, mais aussi les obstacles et les facteurs d'aide à la dénonciation et à l'obtention de services d'aide, de même que leurs besoins en matière d'accompagnement. Des entretiens semi-dirigés ont aussi été menés auprès d'intervenant.es des CAVAC ayant accompagné des victimes de fraude amoureuse, afin d'explorer leurs expériences et leurs perceptions en égard des facilitateurs et des défis en matière d'accompagnement auprès de ces personnes.

**Volet 1 — Représentativité et caractéristiques des personnes victimes de fraude amoureuse en ligne**

Objectif 1.1 Estimer la proportion de personnes victimes de fraude amoureuse en ligne parmi l'ensemble des personnes victimes de fraude (tous types confondus) rejointe par les services des CAVAC au Québec annuellement.

Objectif 1.2 Décrire les caractéristiques sociodémographiques et psychosociales d'un échantillon de personnes victimes de fraude amoureuse en ligne au Québec.

**Volet 2 — Décrire l'expérience et les besoins des personnes victimes de fraude amoureuse en ligne**

Objectif 2.1 Décrire l'expérience des personnes victimes de fraude amoureuse

Objectif 2.2 Décrire leurs besoins en matière d'accompagnement

Objectif 2.3 Décrire les perceptions des intervenants en égard aux facilitateurs, défis et meilleures pratiques pour aider les victimes de fraude amoureuse.

**Recrutement et procédure**

Le projet a été approuvé par le comité d'éthique de la recherche (CER) sur les êtres humains de l'Université du Québec à Trois-Rivières (CER-20-270-07.07). L'étude est basée sur une approche participative, qui considère que les personnes victimes et les intervenant.es comme des experts de leur situation. Dans une approche participative, les participant.es sont les mieux placés pour informer les chercheur.es sur leur expérience reliée à la fraude amoureuse, les besoins des personnes victimes, les défis et facteurs d'aide, en plus de fournir des pistes valables pour le développement d'un programme d'intervention. Ainsi, le projet a exploré les points de vue des personnes victimes elles-mêmes et des intervenant.es qui travaillent auprès d'elles. Différentes stratégies ont été utilisées pour le recrutement de personnes victimes de FAL. Des publicités ont été placées dans les médias traditionnels et institutionnels en ligne (La Presse, La Presse Plus, NeoUQTR) et des publicités ciblées ont été placées sur les réseaux sociaux de Meta (Facebook/Instagram) et sur Google. Des affiches de recrutement ont aussi été diffusées dans les différents CAVAC du Québec. Ces différentes stratégies ont permis de rejoindre

davantage de victimes de FAL et d'élargir le recrutement au sein de la population générale. Les intervenant.es ont aussi été recrutés par le biais des CAVAC et de publicités à travers les listes de diffusion d'Ordres professionnels. Les publicités renvoyaient les personnes intéressées par le projet à un site Internet spécialement conçu à cette fin et à partir duquel elles étaient invitées à laisser leurs coordonnées pour qu'une assistante de recherche les contacte par téléphone pour s'assurer de leur admissibilité comme participant et leur expliquer le projet et ses implications. Les personnes répondant aux critères (18 ans ou plus, ayant été victime d'une fraude amoureuse en ligne) et qui consentaient de façon libre et éclairée à participer au projet étaient rencontrées virtuellement par une assistante de recherche, pour une entrevue semi-dirigée visant à comprendre leur expérience et leurs besoins en lien avec la fraude vécue. Par la suite, l'assistante de recherche était chargée de construire une ligne du temps pour illustrer l'expérience de la fraude (initiation, évolution, prise de conscience, etc.), les conséquences associées (p. ex. pertes financières, relationnelles, affectives) et les démarches de recherche d'aide. Dans le cadre d'un deuxième entretien virtuel, les personnes victimes étaient invitées à valider les lignes du temps, à compléter ou rectifier les informations recueillies. La plateforme de réunion zoom a été utilisée pour mener les entretiens et ceux-ci étaient enregistrés pour en permettre la transcription intégrale.

Finalement, les participant.es devaient remplir un questionnaire en ligne ou papier (envoi par la poste) qui documentait leurs données sociodémographique et quatre variables cliniques d'intérêt, soit la personnalité, la personnalité dépendante, l'impulsivité et la satisfaction des ressources sociales. Ces variables ont été mesurées respectivement à l'aide de quatre instruments de mesure standardisés possédant chacun de bonnes qualités psychométriques : Les cinq grandes dimensions de la personnalité ont été mesurées par la version française du Big-Five Inventory (John, 1991); la personnalité dépendante a été mesurée à partir de la version française du questionnaire de personnalité dépendante QDP de Loas *et al.*, (2010); l'impulsivité a été mesurée par l'échelle d'impulsivité UPPSP-P (Billieux *et al.*, 2012); et finalement, la satisfaction des ressources sociales a été mesurée à partir de L'échelle de provisions sociales -ÉPS de Cutrona et Russel (1989), version française.

Les intervenant.es œuvrant auprès des victimes de FAL ont été rencontrés individuellement ou en groupe afin d'identifier les services qu'ils dispensent et leurs expériences auprès des personnes victimes de FAL, de même que les facilitateurs, défis et meilleures pratiques pour aider ces victimes. Les entretiens ont aussi été menés à partir de la plateforme de réunion zoom et enregistrés aux fins de la transcription. Une compensation financière de 50 \$ était offerte aux personnes victimes à la suite de leur participation. Aucune compensation n'était prévue pour les intervenant.es.

### **Participants**

L'échantillon est composé de 17 victimes adultes âgées de 40 à 75 ans ( $ET=9,30$ ) résidant au Québec et de 12 intervenant.es ayant travaillé auprès d'au moins une victime de fraude amoureuse en ligne. Ces derniers sont issus de différents milieux de pratique (communautaires, institutionnels, cliniques universitaires).

### **Analyses**

Les analyses du volet quantitatif ont toutes été effectuées à l'aide du logiciel SPSS version 28. Des analyses statistiques descriptives (fréquences, pourcentages) ont été effectuées afin de répondre aux objectifs de l'étude.

Pour le volet qualitatif, les entretiens menés auprès des personnes victimes et des intervenant.es et transcrits intégralement ont d'abord été exportés sur la plateforme Nvivo afin de procéder à la codification. L'analyse de contenu thématique (approche inductive) a été la technique employée afin de réduire le matériel qualitatif recueilli lors des entrevues (Paillé et Mucchielli, 2021). Cette méthode d'analyse se veut optimale lorsque l'objectif de recherche est de nature exploratoire et descriptive, ce qui correspond justement à l'étude actuelle. D'ailleurs, ce type d'analyse permet de ressortir des thèmes émergents issus du discours des participant.es. Afin d'assurer une rigueur à la méthode employée, le quart des entrevues ont été codifiés par deux assistantes de recherche. Cette méthode de codification a permis de procéder à des accords interjuges. Les thèmes ont été précisés, modifiés et

groupés lorsque jugés nécessaires par l'équipe de recherche, et ce, à différents moments lors du processus de codification.

### **Principaux résultats**

Les principaux résultats seront décrits dans les sections suivantes, en fonction des grands objectifs du projet.

#### **Volet quantitatif**

1) *Estimer la proportion de personnes victimes de fraude amoureuse en ligne parmi l'ensemble des personnes victimes de fraude (tous types confondus) rejointe par les services des CAVAC au Québec annuellement.*

Cet objectif n'a pas été atteint. Par le biais du réseau des CAVAC, nous avons demandé aux CAVAC de l'ensemble du Québec de nous fournir des données administratives annuelles du nombre de dossiers de fraude traités et de la proportion touchant les fraudes amoureuses en ligne spécifiquement. Malgré la collaboration du réseau des CAVAC et plusieurs relances, il n'a pas été possible d'obtenir ces données des CAVAC. D'autre part, une analyse systématique des rapports annuels de chacun des CAVAC du Québec nous a permis de constater une importante hétérogénéité dans la présentation des profils des victimes ayant reçu des services. À titre d'exemple, certains CAVAC offraient une présentation plus détaillée des victimes, départageant par exemple en fonction de l'âge et du type de crime, alors que d'autres ne tiennent pas compte de ces paramètres. Quelques CAVAC offrent des données sur le nombre de victimes de fraude rencontrée durant l'année (en général), mais aucun ne précise les différents types de fraudes rapportées. Le système de gestion des données administratives utilisé à travers le réseau des CAVAC ne semble pas permettre ce niveau de précision, ce qui peut expliquer, du moins en partie, l'absence de données spécifiquement liées aux victimes de FAL.

2) *Décrire les caractéristiques sociodémographiques et psychosociales d'un échantillon de personnes victimes de fraude amoureuse en ligne au Québec.*

Le Tableau I présente les caractéristiques sociodémographiques des personnes victimes de FAL de l'échantillon étudié. Au moment des entretiens, la moyenne d'âge était de 61,5 ans ( $ET=9,30$ ). Quinze des 17 participants sont âgés de 55 ans ou plus. Parmi l'ensemble

des participants, la majorité (71 %) s'identifie au genre féminin. La grande majorité (94 %) est d'origine caucasienne et la totalité de l'échantillon est de la citoyenneté canadienne. Sur le plan familial, 59 % ont des enfants biologiques. Les trois quarts de l'échantillon (76 %) était célibataire, séparé, divorcé ou veuf au moment de l'entrevue. Sur le plan de l'éducation, près de la moitié a terminé un diplôme universitaire et une autre moitié a terminé un diplôme d'études collégiales ou secondaire. Finalement, plus du deux tiers de l'échantillon rapportent un revenu annuel personnel égal ou supérieur à 35 000 \$ avant impôts.

**Tableau I**

*Caractéristiques sociodémographiques des personnes victimes de FAL (N=17)*

	$\bar{X}$ (ET)	%
	<i>n</i>	
<b>Âge<sup>1</sup> (40-75 ans)</b>	61,47 (9,30)	
<b>Genre</b>		
Féminin	12	71
Masculin	5	29
<b>Origine ethnique</b>		
Caucasienne	16	94
Autre	1	6
<b>Citoyenneté</b>		
Canadienne	17	100
<b>État matrimonial</b>		
Célibataire	7	41
Marié. e/union libre	4	24
Séparé. e/divorcé. E ou veuf.ve	6	35
<b>Enfant(s) biologique(s)</b>	10	59
<b>Plus haut niveau de scolarité complété</b>		
Primaire	1	6
Secondaire	6	35

	$\bar{X}$ (ET)	%
	<i>n</i>	
Collégial	2	12
Universitaire	8	47
<b>Revenu annuel</b>		
15 000 et 24 999 \$	2	12
25 000 et 34 999 \$	3	18
35 000 \$ et 44 999 \$	8	47
45 000 et 54 999 \$	1	6
55 000 \$ et plus	2	12
Inconnu	1	6

<sup>1</sup> La moyenne et l'écart-type sont présentés.

### *Caractéristiques psychosociales des victimes de FAL*

Quatre variables cliniques ont été mesurées chez les participant.es ayant été victimes de fraude amoureuse en ligne, à l'aide d'instruments de mesures standardisés : Les dimensions de la personnalité, la personnalité dépendante, l'impulsivité et la satisfaction quant aux ressources sociales.

Le questionnaire Big-Five Inventory (John, 1991) est un questionnaire d'évaluation dimensionnelle de la personnalité (extraversion, agréabilité, caractère consciencieux, originalité et névrosisme). Les résultats aux cinq dimensions sont présentés au Tableau 2, de même que les moyennes observées dans la population générale à titre de comparaison. Les résultats indiquent que les participant.es de la présente étude présentent un niveau d'extraversion (énergie et enthousiasme modéré), d'agréabilité (chaleureux la plupart du temps, digne de confiance) et de névrosisme (se calme généralement bien et gère bien le stress) dans la moyenne. Toutefois, ils ont un score moyen plus élevé à la dimension de caractère consciencieux (fiable et bien organisé, haut niveau de concentration pour atteindre leurs objectifs) ( $p < 0,001$ ) et d'originalité (plus grande ouverture d'esprit, ouverture aux rêveries, aux sentiments, volonté d'essayer des activités nouvelles ou différentes, curiosité intellectuelle, valeurs moins conservatrices) ( $p < 0,001$ ).

**Tableau 2***Résultats au Big-Five Inventory (John, 1991)*

	Échantillon actuel	Population générale <sup>1</sup>
	$\bar{x}$ / ET (N=17)	$\bar{x}$ / ET (N=2 392)
<b>Dimensions de la personnalité</b>		
<b>Extraversion</b>	3,2 (0,7)	3,2 (0,7)
<b>Agréabilité</b>	4,0 (0,6)	3,8 (0,5)
<b>Caractère consciencieux</b>	3,9 (0,8)	3,1 (0,6)
<b>Originalité</b>	3,8 (0,6)	3,1 (0,6)
<b>Névrosisme</b>	2,9 (1,0)	2,6 (0,7)

<sup>1</sup> Les seuils présentés sont tirés intégralement de Plaisant *et al.*, 2009.

La personnalité dépendante a été mesurée à l'aide du questionnaire sur la personnalité dépendante (QDP) de Loas *et al.*, 2010. Les résultats indiquent un score total moyen de 8,59 ( $ET=3,30$ ) alors que la cote seuil afin de dépister une personnalité dépendante est de 13. Par ailleurs, le score moyen de la version anglaise est de 13,7 chez les individus présentant un trouble de personnalité dépendante et de 7,5 chez ceux ne présentant pas ce trouble (Tyler *et al.*, 2004). Ainsi, le score actuel de l'échantillon ne permet pas de conclure à une tendance de personnalité dépendante dans l'échantillon de victimes.

L'échelle d'impulsivité UPPSP-P (Billieux *et al.*, 2012) a été utilisée afin de mesurer cinq sous-échelles d'impulsivité chez les participants. Le score moyen de l'urgence négative (démontrer de fortes réactions impulsives lors de situations émotionnelles négatives intenses) est de 9,18 ( $ET=3,23$ ), de 11,47 ( $ET=2,45$ ) pour l'urgence positive (démontrer de fortes impulsions lors de situations positives), de 7,88 ( $ET=2,69$ ) pour le manque de préméditation (ne pas tenir compte des conséquences avant d'agir), de 7,12 ( $ET=2,78$ ) pour le manque de persévérance (défi à demeurer concentré et à mettre à terme des tâches difficiles ou ennuyeuses) et de 10,06 ( $ET=2,95$ ) pour la recherche de sensations (propension à rechercher l'excitation, l'aventure et l'ouverture aux nouvelles expériences). À titre de comparaison, nous avons rapporté dans le Tableau 3 des données normatives qui ont été obtenues à partir d'un groupe représentatif de 7 460 personnes issues de trois pays francophones (France, Suisse et Belgique) et âgées de 17 à 70 ans (Billieux *et al.*, 2014). Un score est considéré comme déviant s'il est inférieur ou supérieur à 1,65 écart-type de la moyenne (Billieux *et al.*, 2014). Ainsi, aucun score de l'étude actuel ne représente un score déviant, signifiant que les victimes de FAL de notre échantillon présentent un niveau d'impulsivité comparable à la moyenne, et ce, pour chacune des différentes facettes. Les résultats aux cinq sous-échelles de l'instrument sont présentés dans le Tableau 3, de même que les seuils des deux tranches d'âge de la population générale qui correspondent à l'étendue d'âge des personnes de notre échantillon.

**Tableau 3**

Résultats de l'échelle d'impulsivité UPPSP-P (Billieux *et al.*, 2014)

	Échantillon	Population	Population	Population	Population
	actuel	générale <sup>1</sup>	générale	générale	générale
	$\bar{x}$ /	$\bar{x}$ /	$\bar{x}$ /	$\bar{x}$ /	$\bar{x}$ /
Facettes	<i>ET</i>	<i>ET</i>	<i>ET</i>	<i>ET</i>	<i>ET</i>
d'impulsivité	( <i>N</i> =17)	( <i>N</i> =7 460)	( <i>N</i> =7 460)	( <i>N</i> =7 460)	( <i>N</i> =7 460)
		Femme	Homme	Femme	Homme
	$\bar{x}$ =61,47	(41-50 ans)	(41-50 ans)	(51-70 ans)	(51-70 ans)
<b>Urgence négative</b>	9,15 (2,49)	9,03 (2,63)	8,47 (2,66)	9,03 (2,63)	9,02 (2,73)
<b>Urgence positive</b>	11,47 (2,45)	10,41 (2,57)	10,17 (2,58)	10,59 (2,69)	10,42 (2,47)
<b>Manque de préméditation</b>	7,68 (2,69)	7,46 (2,49)	7,59 (2,09)	7,46 (2,36)	7,40 (2,16)
<b>Manque de persévérance</b>	7,12 (2,78)	6,97 (2,32)	7,10 (2,28)	6,57 (2,27)	7,32 (2,61)
<b>Recherche de sensations</b>	10,06 (2,95)	9,59 (2,62)	10,03 (2,71)	8,72 (2,85)	9,34 (2,78)

<sup>1</sup> Les seuils présentés sont tirés intégralement de Billieux *et al.*, 2014.

Selon l'échelle de provisions sociales (ÉPS) (Cutrona et Russel, 1989), les participant.es rapportent une bonne satisfaction sur le plan des ressources sociales. En effet, le score total moyen de l'échantillon se situe à 71,29 (*ET*=11,88), sur un score total possible de 96. Concernant les sous-échelles, dont les scores peuvent varier entre 0 et 16, les moins élevées étaient l'attachement avec un score moyen de 11,41 (*ET*=2 238), l'intégration sociale ( $\bar{x}$ =11,41, *ET*=3 163) ainsi que le sentiment de se sentir utile et nécessaire ( $\bar{x}$ =11,41, *ET*=1 546). À l'inverse, les échelles d'aide tangible ( $\bar{x}$ =12,29, *ET*=2 687), de conseils

( $\bar{x}$ =12,29,  $ET$ =2 616) et de croyance ( $\bar{x}$ =12,41,  $ET$ =3 124) en sa propre valeur étaient les plus élevées. À titre de comparaison, le score moyen d'un échantillon d'étudiants de premier cycle universitaire est de 77,88 avec un écart type de 8,78 (Caron *et al.*, 1996). Pour les personnes ayant un trouble de santé mentale, la moyenne du score total se situe à 68,60 avec un écart type de 10,56 et les échelles de « sentir utile et nécessaire » et de « l'attachement » sont souvent les moins élevées (Caron *et al.*, 1996).

### **Volet qualitatif**

#### *3) Décrire l'expérience des personnes victimes de fraude amoureuse*

##### ***Le récit de la fraude***

La grande majorité des participants à l'étude ont rapporté avoir envoyé de l'argent à plusieurs reprises au fraudeur ou avoir fait des transferts d'argent d'un compte à un autre. En moyenne, les participant.es ont entretenu une relation avec le fraudeur pendant 8,4 mois, avec une étendue de 35 mois. Le montant total de la fraude varie entre 725 \$ et 322 000 \$. À titre de *modus operandi*, le fraudeur entre généralement en contact avec la victime sur un site de rencontre virtuel ou les réseaux sociaux (p. ex. Facebook ou Instagram). Il se présente généralement comme homme d'affaires de belle apparence qui voyage beaucoup pour le travail et qui gagne bien sa vie. Rapidement, il propose à la victime de poursuivre la conversation sur une autre plateforme en ligne où les traces sont facilement effaçables ou sont éphémères (p. ex. Messenger ou WhatsApp). Au départ, il se montre très attentionné, à l'écoute et tisse graduellement sa toile autour de la victime en répondant à ses besoins affectifs par l'utilisation de différentes stratégies (envoi de plusieurs messages quotidiens, la complimente, la fait sentir unique, intérêts similaires, vision commune du couple, lui fait miroiter la possibilité d'une rencontre à court terme, l'incite à garder la relation secrète, etc.). Les extraits suivants sont tirés intégralement des entretiens réalisés auprès des victimes et illustrent bien comment le fraudeur initie les contacts et alimente le développement de la relation :

*« J'étais sur Facebook rencontre depuis un ou deux mois. [...] quelqu'un qui me fait un like. »*

*« Ça m'a intéressé et puis là on commence à s'échanger des musiques qu'on aime et puis il dit qu'il me trouve belle et puis que je suis intelligente. Il n'arrête pas de me faire des compliments. »*

*« Ils sont très romantiques, très attentionnés, toujours très protecteurs aussi. Comme [...] je dirais le personnage du prince charmant. »*

*« [Il] va être très attentionné, très à l'écoute de tes besoins, va te poser des questions sur ton passé, tes intérêts, tes failles aussi. Il va commencer à poser tellement de questions sur ton passé, ton monde intérieur qu'il va commencer à connaître un peu tous tes intérêts, tes habiletés. »*

Après un certain temps survient une situation imprévue qui lui sert de prétexte pour demander un premier montant d'argent à la victime (p. ex. il éprouve des problèmes avec sa banque alors qu'il est en voyage et a besoin d'argent, une personne qui lui est chère a un grave accident ou une maladie et il a besoin d'argent pour qu'elle puisse se faire soigner, etc.). Quelques victimes ont aussi été incitées à utiliser leur compte de banque pour faire transiter des fonds (blanchiment d'argent). Les demandes d'argent se répèteront ensuite dans le temps et diverses stratégies de persuasion seront utilisées par le fraudeur pour arriver à ses fins.

*« Donc là, il s'est ramassé à l'hôpital, puis là, il avait des photos de lui qu'il m'envoyait le bras dans le plâtre, puis vraiment mal pris à l'hôpital. Puis là, fallait qu'il paie l'hôpital là-bas, puis il était vraiment coincé. Ça s'enfilait toutes ces menteries-là. Puis, tu sais, quand ça fait un certain temps que tu communique avec quelqu'un puis que tu es rendu comme, amoureuse, bien tu fournis l'argent. »*

*« C'est qu'il voulait envoyer de l'argent à son fils en Italie, mais d'où il était basé en [nom d'un pays], il n'avait pas accès à ses comptes bancaires, donc il m'a demandé de faire la transaction pour lui. À ce moment-là, il ne me demande pas d'argent, mais il me demande de faire la transaction pour lui, c'est-à-dire d'envoyer de l'argent en Italie. Pour me mettre en confiance il me donne accès à un compte de banque, une banque, je pense que c'était une banque américaine, puis effectivement avec son courriel et son mot de passe j'ai eu accès à un compte de banque, où il y avait un très gros montant d'économisé dans les économies. Puis j'ai pu retirer de l'argent et l'envoyer en Italie. »*

Les scénarios présentés peuvent être enchaînés et maintenus tant que le fraudeur obtient ainsi de l'argent et la coopération de la part de la victime. Lorsqu'elle commence à remettre en doute la relation ou les intentions du fraudeur, celui-ci peut adopter des approches plus

coercitives, en mettant de la pression sur la victime, en utilisant le chantage, les menaces ou la sextorsion (p. ex. menace d'envoyer des photos/vidéos sexuellement explicites d'elle à ses proches).

*« Bien il me disait souvent : Tu sais moi je te laisserais pas tomber, si toi tu étais à ma place, je serais là pour toi. Il y a beaucoup, beaucoup de manipulation. Beaucoup, beaucoup, puis ils te font sentir coupable. »*

*« ... il a eu un accident, il a frappé un petit garçon, puis là c'est pas drôle il est en prison. Il faut que tu envoies de l'argent pour qu'il puisse sortir, c'est 10 000 euro puis après ça il va falloir qu'il reste un mois en Europe. Là j'étais comme vraiment découragée.*

*« [...] il m'avait demandé une photo de moi toute nue. Ça non plus je n'ai pas envoyé ça parce que je ne suis pas à l'aise du tout avec ça. Ça aussi quand je n'ai pas voulu il était fâché [...] Même très fâché. Donc j'ai juste envoyé une photo de moi en sous-vêtements [...] ».*

La majorité des participant.es à l'étude a rapporté avoir vécu plus d'un épisode de fraude de la part du même fraudeur ou encore d'un autre fraudeur. Dans certains cas, le fraudeur réussi à persuader la victime qu'il est toujours amoureux d'elle et qu'il a besoin d'elle ou encore qu'il pourra l'aider à récupérer son argent. Dans d'autres cas, une tierce personne communique avec la victime et la manipule à son tour pour obtenir un gain.

*« Donc, j'ai comme un petit peu arrêté, mais il revenait tout le temps, puis je me suis laissée, ma fragilité dans ce temps-là, a fait en sorte que j'ai rembarqué finalement, j'ai redonné de l'argent. »*

*« Donc là, quelqu'un m'a contacté, un de ses amis dans le fond, qui se trouvait à être le gérant de l'hôtel où est-ce qu'il habitait. Il s'appelait (nom de l'ami). Donc là, l'ami m'a contacté pour me dire « ahh c'est vrai (fraudeur) a vraiment des problèmes, tu sais il faut que tu l'aides, moi j'ai essayé de l'aider aussi, mais je n'ai plus d'argent ».*

### ***Les obstacles à la dénonciation***

Sept des participant.es à l'étude ont choisi de rapporter la fraude à la police, alors que les 10 autres ont préféré ne pas le faire, pour diverses raisons. Certains ont expliqué avoir honte et se sentir responsables de son malheur. D'autres ont affirmé savoir que la police ne pourrait rien faire pour eux. Finalement, quelques participants n'avaient encore jamais parlé à quiconque de ce qu'ils ou elles avaient vécu (c.-à-d. la fraude), même pas à un proche. Pour eux et elles, l'entretien de recherche représentait une première occasion de

sortir du silence et d'exprimer leur vécu en tant que victime de FAL. Les **sentiments de honte et de culpabilité** ainsi que la **peur du jugement** d'autrui constituent les principaux obstacles au dévoilement de la situation aux proches ou aux autorités.

*« Puis je ne voudrais pas en parler... parce que dans le fond on a un peu honte. Il y a comme un sentiment [...] je me suis fait arnaquer [...] Alors il y a quelque chose comme si j'avais un peu honte de moi, de ne pas pouvoir refaire ma vie, d'avoir eu des échecs amoureux, puis de ne pas être capable d'être avec une autre personne. »*

*Je viens d'une grosse famille on est 12, puis sur les 12 il y a seulement 3 personnes à qui j'ai décidé d'en parler, parce que je savais que les autres je risquais de faire face à du jugement, puis je ne voulais pas avoir à faire face à ça. »*

D'autres ont indiqué **ne pas savoir vers quel service se tourner** pour recevoir de l'aide ou encore **avoir cherché de l'aide sans pouvoir en obtenir**.

*« Non, je voulais juste dire que si ça existe, sont vraiment dans l'ombre. Moi je ne les connais pas. »*

*« J'aurais aimé ça, j'ai contacté pour voir, pour avoir des services psychologiques. Parce que je voulais comprendre pourquoi, mais ce n'était pas accessible, surtout pendant la pandémie les psychologues ça allait jusqu'à un an. »*

Les participant.es qui ont choisi de dénoncer la fraude aux autorités ont tous rapporté une expérience difficile et des démarches peu concluantes. Certains ont senti qu'on les **responsabilisait de leur victimisation**.

*« Je pensais régler le problème avec ça, c'est le contraire, c'est rendu que c'est moi le responsable de mon affaire. Comme on n'est pas au courant, mais c'est ta faute, faut que tu paies. Faut que tu paies pour apprendre. »*

D'autres ont rapporté avoir été déçus de constater qu'il n'y avait **aucune possibilité de recours judiciaire pour eux ou elles**.

*« Puis là j'ai dit : « OK, mais ça va être quoi les suites? » Bien, elle dit : « Pour être honnête, il y a tellement de fraudes, il y en a vraiment énormément. C'est un coup d'épée dans l'eau. »*

### ***Les conséquences de la fraude***

Toutes les victimes rencontrées ont rapporté des conséquences de la fraude amoureuse à plusieurs niveaux : financier, émotionnel, sur le plan de la santé et des relations interpersonnelles. Sur le plan **financier**, plusieurs ont rapporté avoir été dans l'obligation de retarder leurs plans de retraite ou encore ont dû faire un retour sur le marché du travail. Certains ont dû réhypothéquer leur maison, emprunter de l'argent à des proches, vendre leurs biens ou déclarer faillite. En plus des conséquences financières importantes, les participants rapportent avoir vécu des conséquences sur le plan **émotionnel** : La culpabilité, la honte, la perte de confiance en soi, la détresse et la colère ont été les principaux éléments rapportés. Des impacts sur la **santé physique** ont aussi été relevés par quelques participant.es. D'autres ont **mis de côté leurs occupations habituelles** pour consacrer tout leur temps à la relation avec le fraudeur. Finalement, la grande majorité des participant.es ont nommé avoir vécu d'importantes conséquences **interpersonnelles** pendant ou après la fraude, soit des conflits familiaux, le repli sur soi et l'isolement, la méfiance ou le manque de disponibilité pour les autres. Le Tableau 4 fait état des principales conséquences exprimées par les personnes victimes et des exemples tirés des verbatims des entretiens y sont présentés.

**Tableau 4**

*Conséquences rapportées par les victimes de FAL*

<b>Conséquences</b>	<b>Extrait des entretiens</b>
<b>Financières</b>	
Pertes monétaires	<i>« Donc ça se monte peut-être autour de 150 000, je ne sais pas le montant, un moment donné je n'ai pas voulu savoir le montant que j'avais envoyé, mais c'est au-dessus... autour de... au-dessus de 150 000 \$. »</i>
Dettes	<i>« Bien là, j'étais en train de complètement vider mon compte puis, j'ai des placements, je voulais plus toucher à ça. Écoute, j'ai été obligée d'emprunter pour pouvoir remettre un montant d'argent que j'ai pas fini. »</i>
Retarder la retraite	<i>« Tu sais comme j'aurais pu tomber en pré-retraite puis que je ne peux pas vraiment. Je suis obligé de travailler des choses du genre là. »</i>
<b>Émotionnelles</b>	

Culpabilité	<i>« Puis là, tu te sens coupable parce que t'as promis à tes enfants de jamais transférer d'argent. »</i>
Honte	<i>« Tu as un sentiment de honte d'avoir cru, d'avoir été naïve. Tout ce sentiment-là, c'est un sentiment que je considère qui est très fort. »</i>
Perte de confiance en soi	<i>« Je peux-tu vous dire que tu n'as plus confiance en toi, mais plus du tout là » « Puis même encore aujourd'hui je le sais, je ne suis pas tout à fait guéri. Puis je me sens encore fragile de ce côté-là. Que les sites de rencontre ça ne m'intéresse pas parce que je le sais que si j'allais là-dessus, je le sais même pas comment je vais réagir. »</i>
Détresse	<i>« Donc à un moment donné, quand tu t'endettes, bien là les idées noires arrivent et là ce sont des descentes aux enfers. »</i>
Colère	<i>« Bien j'ai ressenti de la colère envers moi, de la tristesse, là j'me sentais encore plus renfermé. »</i>
<b>Problèmes de santé physique</b>	<i>« Ouais, je ne mangeais plus, j'ai maigri, mais je ne mangeais plus aussi parce que j'ai fait une pneumonie finalement. »</i>
<b>Occupationnelles/négliger ses passions</b>	<i>« Avant, j'avais toujours mon potager, tout ça. J'avais beaucoup de plaisir avec ça et quand j'ai échangé avec le dernier. Il fallait que je sois pas loin de mon ordinateur parce que je n'ai pas de tablette ni rien. Donc, l'année passée, je n'ai pas fait de potager, puis je l'ai bien regretté. »</i>
<b>Interpersonnelles</b>	
Manque de disponibilité pour les autres	<i>« Bien certainement je te dirais un impact au niveau de ma famille. Parce que veux veux pas je n'étais pas 100% disponible. »</i>
Repli sur soi/isolement	<i>« Puis quand tu es dans ça, puis que tu envoies de l'argent, tu n'as pas envie de montrer ces papiers-là à tout le monde. Tu as honte de tout ça, donc tu te caches un peu de tout ça. Donc, c'est ça, ça duré presque un an. Donc, j'ai quand même donné beaucoup. »</i>
Méfiance	<i>« Et puis alors tu te méfies des sites de rencontre après même s'il y a des personnes qui sont vraies puis intéressées. Ça ne prend pas de temps que tu les flushs parce que tu as peur, ah celui-là il est trop beau, je le flush »</i>
Conflits familiaux	<i>« Je te l'avais dit. Ouais exact il va me chicaner, carrément, puis je le sais parce qu'il s'est essayé à quelques endroits sur d'autres affaires. Quand il a peur lui, c'est sa façon de réagir, quand il est inquiet</i>

---

*dire « hey tu n'aurais pas dû faire ça, hey maman pourquoi ». Il va me chicaner, pas violemment mais il me chicane pareil. »*

*[En parlant de son fils] « Puis je lui avais partagé que j'étais en correspondance avec quelqu'un. Il m'avait dit « maman, donne-moi les coordonnées puis le nom, tout ça, puis je vais faire de la recherche pour toi pour ... », il dit « ça ne sent pas bon ». Qu'est-ce que j'ai fais tu pense ? J'ai fait non non, ta mère ce n'est pas une petite fille, tu ne me traiteras pas en enfant-là. Donc je l'ai tassé. Son flair était bon. Ouais. Donc lui je n'ose pas, je n'ose pas parce que c'est ça il va me chicaner // ».*

*« Puis j'ai une petite voix qui va me dire « ouais tu n'es pas obligé, c'est personnel, c'est ta vie intime, ce sont tes enfants quand même », puis là j'ai une autre voix qui me dit « attend un peu là, c'est un adulte un, puis deux ça ne changera pas la dynamique que (nom de son fils aîné) ou le regard que (nom de son fils aîné) a, qui est surprotecteur, puis qui te chicane quand tu fais des affaires qui lui estime que ça précarise ta vie, que ça précarise ta sécurité » tu sais. »*

---

Les victimes de FAL ont nommé que l'expérience de victimisation a exercé une influence sur leur façon de se percevoir, mais aussi de percevoir l'amour et le monde. Certains se disent marqués à jamais par cette expérience difficile et que cette dernière a changé leur vision du monde.

*« On se dit tout le temps, tu sais, c'est bon pour les autres, mais ce n'est pas pour toi, mais tu te fais prendre pareil. » (Sophie)*

*« Tout est écrit dans ma filière, puis ils font ça à temps plein. Puis là, j'étais « Ayoye ! » Je, je, ça, ça m'a comme péter la balloune de l'humanité. Tu sais le petit nuage rose des fois que j'ai. J'étais là : « Ayoye ! » (Mélanie)*

*« Des fois je m'ennuie du temps, moi c'est mes grands-parents, toi c'est peut-être tes arrière grands-parents où ils se rencontraient dans le village, ils se faisaient de l'œil puis il y avait des manières. » (Mélanie)*

#### 4) Décrire leurs besoins en matière d'accompagnement

Plusieurs besoins ont été identifiés par les personnes victimes de FAL. Parmi ceux-ci, **le besoin d'être entendue** a été le plus souvent rapporté, notamment en raison de l'importance du sentiment de validation de l'expérience vécue.

*« [...] au moins quelqu'un qui t'amène en arrière puis qu'ils prennent le temps de t'écouter, pas juste [qu'ils te disent] : Bien tu as envoyé de l'argent à une personne, puis tu penses que tu es en amour avec elle. Puis finalement, va plus voir [service de police autre], ils seront plus capables de t'aider. Bien, le service de police, vous êtes là pourquoi ? » (Stéphane)*

*« Mais tu sais, le policier là, quand il est venu, ok fait une plainte au Centre anti-fraude, mais ok peut-être que pour lui je n'étais pas si en détresse psychologique pour me parler admettons de la ligne anti-suicide. C'était clair que je n'étais peut-être pas rendu là, mais tu sais il ne m'a pas dit... s'il avait juste « ah on a un policier qui est spécialisé ou on a quelqu'un qui est prêt à écouter ou... » (Roxanne)*

En parallèle, le **besoin d'être accompagné dans leur recherche d'aide** et d'être **référé vers des ressources** appropriées a été abordé par plusieurs participants. Certaines des personnes victimes de FAL ont eu l'impression d'être laissées à elle-même en raison de l'absence de continuité dans les services. À titre d'exemple, Sophie mentionne qu'elle aurait souhaité que quelqu'un effectue des recherches avec elle. Elle explique avoir été référée au Centre antifraude, mais que ses démarches ont été infructueuses.

*« J'aurais aimé que quelqu'un vienne avec moi sur Internet puis qu'on fasse des recherches sur cette personne-là. [...] sa photo est souvent utilisée puis ça aurait été assez facile éventuellement de chercher puis de voir puis si quelqu'un m'avait aidé sur Internet, puis les premiers temps quand j'en ai parlé les gens me disaient bien appel au Centre antifraude, puis ça s'est arrêté là. » (Sophie)*

Certaines victimes ont aussi nommé qu'elles auraient eu besoin d'un **suivi étroit et en continu** afin de les aider à « résister » aux tentatives de reprises de contact du fraudeur et éviter la revictimisation. L'extrait de l'entretien avec Johanne illustre bien ce besoin.

*« On n'a pas de suivi, on n'a pas de... quand même que l'homme vous dit que c'est un arnaqueur [sur] la photo. Bien intérieurement dans ton cœur ça ne marche pas. Mais s'il y avait eu un support, un suivi peut-être toutes les semaines, même un appel téléphonique ou un Zoom comme ça avec une femme. Où est-ce que tu en es ? Est-ce qu'il t'a demandé de l'argent encore ? Revalider, c'est une fraude, cette personne-là n'existe pas. Un peu comme un disque qui tourne, il faut le répéter. » (Johanne)*

Le besoin de prévention et de sensibilisation a également été rapporté par plusieurs participants et participantes afin d'éviter à d'autres personnes de se faire prendre par un fraudeur en ligne.

*« C'est beaucoup la sensibilisation qui va faire peut-être aider le plus. Puis pas seulement sensibiliser les gens, mais aussi les organismes, tu sais les banques, les... tout ce qui est... regarde si je peux te donner un exemple là comme Western union, avant de transférer de l'argent là pis je te disais que je n'étais pas capable, ben moi je n'étais pas au courant qu'il y avait un recours collectif à l'époque. »  
(Sophie)*

### ***Des besoins d'accompagnement à différents niveaux***

Lorsque nous avons questionné les personnes victimes quant à leurs besoins plus spécifiques en matière d'accompagnement, celles-ci ont identifié des besoins de soutien sur le plan personnel, communautaire et institutionnel. Pour certaines personnes, ces besoins ont été répondus, alors que pour d'autres, ils ne l'ont pas été. Sur le plan personnel, certains ont reçu du soutien d'un proche, comme Lisanne qui rapporte s'être sentie comprise par une amie.

*« J'en ai parlé avec une bonne amie qui m'a comprise, mais elle sait pas c'est quoi le montant que j'ai donné. »*

Une autre participante rapporte, quant à elle, qu'elle aurait eu besoin de ce soutien de la part de ses enfants, sans l'avoir obtenu.

*« J'en ai parlé un peu à mon autre enfant, mais il ne comprenait pas. Il était fâché un peu après moi parce qu'il m'a dit : Mon doux, tu l'as tellement gagné ton argent fort, puis tatata. Puis là, J'aimerais ça que tu comprennes un peu ma situation où j'étais. Puis, il a dit : Je le sais comment ça se passe maman. ».*

Sur le plan communautaire, le **soutien par des pairs** ayant vécu une expérience similaire est aussi rapporté comme ayant été aidant par certains et souhaité par d'autres pour favoriser leur rétablissement.

*« On a pleuré ensemble, on a été en colère ensemble, on a guéri ensemble. »*

*« J'aurais pu peut-être sortir plus rapidement de ma peine. Je pense. Avoir une référence. [...] C'est une évidence et puis pour ne pas en arriver là, ça te prend un support, ça te prend du monde qui comprennent ta situation, qui l'ont déjà vécu. »*

*« Mais j'avoue que si le jour même où j'ai compris et le surlendemain, quelqu'un serait venu me parler de ça, m'expliquer ses propres erreurs, comme un peu on va se soutenir entre alcooliques si tu veux, bien ça m'aurait fait du bien. J'aurais pu peut-être sortir plus rapidement de ma peine. Je pense. Avoir une référence. » [...] ça te prend un support, ça te prend du monde qui comprennent ta situation, qui l'ont déjà vécu »*

Sur le plan institutionnel, de nombreuses personnes victimes ont nommé des besoins en matière services psychosociaux, judiciaires et financiers. Alors que Johanne exprime qu'elle aurait souhaité recevoir des services d'une intervenante, Mélanie rapporte qu'elle ne savait pas qu'elle pouvait demander de l'aide au CAVAC puisqu'elle ne se reconnaissait pas vraiment comme une victime, vu l'impossibilité d'entamer des procédures judiciaires.

*« Moi j'aurais aimé ça voir soit une travailleuse sociale, mais ça ça m'est arrivé de contacter info social. »*

*« Non, je ne me voyais pas comme une candidate de CAVAC, CAVAC c'est victimes de ...? »*

Des victimes ont constaté que les **policiers** avaient des ressources limitées pour les aider et ont nommé le besoin d'un **meilleur soutien** de leur part.

*« Ils nous disent qu'il faut faire attention pour ne pas se faire arnaquer, mais qu'ils ne sont pas outillés pour aider les victimes »*

*« Ils m'ont envoyé un dossier à remplir moi, j'ai tout écrit mon aventure puis ce que j'avais... puis j'ai aucun policier qui s'est déplacé ici, je les ai pas vu en perso ne : on s'est parlé au téléphone puis... C'était assez froid, pas beaucoup de compréhension. »*

Finalement, des victimes ont nommé des attentes envers les institutions financières, notamment pour qu'elles exercent une meilleure surveillance des transactions effectuées pour détecter les possibles cas de fraude et qu'elles puissent être en mesure de référer leurs clients vers des ressources d'aide.

*« Puis comme a dit aussi, si les institutions auraient pu me donner une trousse ou un numéro de téléphone quelconque où j'aurais pu appeler. [...] Une trousse d'outils de comment faire des recherches, des choses du genre, la reconnaissance faciale ou autre... une banque de scénario puis que je vois que moi je tombais pile dans un de ses scénarios là »*

Les besoins en matière d'accompagnement, tel que rapporté par les personnes victimes elles-mêmes, sont nombreux et à différents niveaux. Afin d'obtenir un état de situation plus complet, des intervenant.es ont aussi été rencontrés pour donner leur point de vue sur les facilitateurs, défis et meilleures pratiques pour aider les victimes de FAL.

5) *Décrire les perceptions des intervenants en égard aux facilitateurs, défis et meilleures pratiques pour aider les victimes de fraude amoureuse en ligne.*

Tous les intervenant.es ayant participé au projet ont rencontré une ou plusieurs personnes victimes de FAL au cours de leur carrière. Plusieurs d'entre eux ont rapporté avoir d'abord été contactés par un proche de la personne victime pour obtenir de l'aide pour elle, mais aussi pour savoir comment aider la victime à se sortir de la fraude. Il s'agit d'un résultat en soi qui n'était pas attendu, mais qui recoupe la question de l'importance du soutien des proches évoqué par plusieurs victimes.

Sur la base de leur expérience professionnelle avec des personnes victimes de FAL, les intervenant.es ont identifié des attitudes aidantes à adopter, ainsi que des attitudes nuisibles qui sont à éviter. Ces attitudes seront regroupées dans le Tableau 5. Certain.es intervenant.es ont rapporté que l'adoption de ces mêmes attitudes aidantes était aussi encouragée chez les proches des personnes victimes qu'ils ont rencontrées.

**Tableau 5**

*Attitudes aidantes et nuisibles*

<b>Attitudes aidantes</b>	<b>Attitudes nuisibles</b>
La bienveillance	La confrontation
La création d'une alliance thérapeutique	Démontrer que nous avons raison
Suivre le rythme de la personne	La victimisation
Offrir un espace pour se déposer	La stigmatisation

En parallèle, les intervenant.es ont soulevé quelques bonnes pratiques professionnelles à déployer auprès des victimes de FAL. Celles-ci seront décrites dans le

Tableau 6. Un des défis importants rapporté par plusieurs intervenants est celui de réussir à rejoindre les personnes victimes de FAL. Lorsqu'elles sont rejointes, le développement et le maintien d'une relation de confiance est considéré par plusieurs comme une base nécessaire pour amener graduellement la personne à une prise de conscience de sa victimisation et lui offrir du soutien à travers les démarches judiciaires, la recherche de support social ou la recherche d'aide spécialisée.

### Tableau 6

#### *Bonnes pratiques*

<b>Bonnes pratiques</b>	<b>Extrait des entretiens</b>
Réussir à rejoindre les personnes victimes de FAL	<i>« (...) souvent c'est des gens isolés, mais là le fait d'avoir pris conscience qu'ils se sont fait avoir ben on dirait que ça les isole encore plus parce qu'ils sont comme vraiment gênez, ils ont honte d'en parler aux autres (...) »</i>
Développer et maintenir une relation de confiance	<i>« (...) c'est une dame que, lorsque moi j'avais évalué ces besoins, elle avait vraiment besoin de support pour permettre vraiment d'exprimer ses émotions (...) »</i>
Maintenir le réseau social auprès de la personne victime de FAL	<i>« Donc parce qu'elle, elle se tapait beaucoup sur la tête, donc elle s'en voulait beaucoup d'avoir tombé dans le panneau, de juste réaliser que c'était pas vrai, c'était très très douloureux pour elle, mais elle avait beaucoup de honte reliée à ça puis elle le cachait aux autres. »</i>  <i>« C'est des personnes qui en tout cas pour elle, elle vivait beaucoup de solitude, est-ce qu'un groupe de soutien, un groupe de parole ça aurait pu aider ? Au lieu d'une approche individuelle, où elle aurait pu parler démêlé tout ça avec d'autres personnes ? Même encore je pense que ça lui ferait du bien. »</i>

Accompagner la personne à travers le processus	<i>« (...) lorsqu'ils font face à un processus d'enquête policière ou de processus judiciaire criminel ils sont souvent beaucoup dans le néant et c'est beaucoup un élément qui est anxiogène donc elle voulait vraiment être informée de ce qu'il se passe et vers où ça s'en allait tout ça (...) »</i>
Encourager la prise de conscience	<i>« Euh, c'est sûr défaire un petit peu les pensées qu'ils ont avec ça, de se reconnecter avec la réalité, se reconnecter avec ce qu'ils peuvent avoir euh, à porter de main, tsé, le reconnecter peut-être avec le réel, tsé, des contacts réels. »</i>

La pertinence **d'intervenir rapidement** est également soulignée.

*« Je pense que plus on intervient rapidement, moins les ravages sont grands, plus on a de chance de sortir la personne de son déni. »*

Sur le plan des défis liés aux caractéristiques de la clientèle, les intervenant.es ont notamment mentionné la difficulté à amener la personne victime vers les services ainsi que de maintenir son implication dans le cadre d'un suivi. Les intervenant.es ont également soulevé la question de la **faible estime de soi, du deuil de la relation** qui est souvent à faire ainsi que du **déni** de certaines victimes quant à leur victimisation.

*« C'est celui-là qui est le plus persistant. Le déni est très ancré profondément. Je pense que ça c'est un des défis importants. Bien évidemment quand on les sort du déni, on les amène à la réalité, puis on les fait reconnecter avec la vie humaine, les vrais humains, les vrais ci les vrais ça. Tu sais il ne dépende plus des écrans ça aussi c'est un bon... bon défi, mais c'est ça j'oserais dire que le principal défi c'est celui-là, amener la personne à sortir de son déni. »*

*« Euh, faque je pense que le fameux défi à avoir avec ces gens-là, c'est vraiment d'essayer de la sortir du genre de déni de la personne existe pas pour vrai tsé. »*

Les intervenant.es ont aussi souligné combien il est difficile pour les victimes **d'obtenir justice** en lien avec la fraude alors que les recours légaux sont pratiquement impossibles dans la grande majorité des cas puisque les fraudeurs utilisent de fausses identités et qu'ils agissent en réseau à partir de l'étranger. Plusieurs ont observé une **grande détresse** chez les personnes victimes de FAL et des **indices de vulnérabilité sur le plan affectif**, ce qui selon eux les met à **risque d'être revictimisés**. Des intervenant.es ont aussi

comparé la fraude amoureuse en ligne à une forme de violence conjugale où le fraudeur, considéré comme un « conjoint » par la victime, a une emprise psychologique importante sur elle dont elle a du mal à se défaire. Certains ont nommé un sentiment d'**impuissance** face à ce type de criminalité et considèrent qu'ils manquent d'outils pour travailler auprès des victimes de FAL.

*« Je n'avais pas nécessairement d'expérience d'intervention en fraude amoureuse, je n'avais pas de guide d'accompagnement, je n'avais pas d'autres exemples. »*

Selon certains intervenant.es, les **institutions bancaires** ont un rôle important à jouer pour prévenir les fraudes de ce type puisqu'elles sont les premières témoins lorsqu'il y a des transactions inhabituelles.

*« La meilleure recommandation que je peux faire, quand on parle de fraudes amoureuses en ligne, il y a toujours un aspect monétaire derrière cette fraude-là, et où les gens détiennent leur argent, c'est dans les institutions financières. Donc, la place première où est-ce qu'il y aurait une recommandation et un changement de pratique à faire, c'est dans les institutions financières. »*

### Discussion

Bien que notre échantillon ne soit pas représentatif de l'ensemble des personnes victimes de FAL au pays, les résultats de l'analyse des données sociodémographiques des participant.es à cette étude montrent que ceux-ci sont majoritairement des femmes célibataires, séparées ou veuves âgées de 55 ans et plus (moyenne de près de 62 ans), qui possèdent un niveau d'éducation élevé (collégial ou universitaire en majorité) et un revenu annuel moyen avant impôt de 35 000 \$ à 45 000 \$<sup>1</sup>. Le niveau d'éducation élevé n'est pas compatible avec une vision souvent péjorative de l'intelligence des victimes qu'on qualifie à tort de « stupides » ou « naïves » de s'être fait prendre au piège. L'analyse des entretiens permet au contraire de constater le degré de sophistication des stratégies employée par les fraudeurs pour gagner la confiance de leurs victimes et prendre emprise sur elles. Des participant.es victimes et intervenant.es évoquent même spontanément des similarités entre certaines dynamiques relationnelles instaurées dans les fraudes amoureuses en ligne et

---

<sup>1</sup> Au Québec en 2021, le revenu médian après impôt des 16 ans et plus était de 36 400\$ et le revenu moyen de 41 600\$ (Institut de la statistique du Québec, 2023).

<https://statistique.quebec.ca/vitrine/egalite/dimensions-egalite/revenu/revenu-moyen>

celles observées au sein des couples vivant de la violence conjugale, alors que la victime se retrouve graduellement isolée de son réseau social et coupée de ses occupations habituelles pour ensuite être manipulée par le fraudeur dont elle est amoureuse. Cette dynamique de contrôle exercée par le fraudeur pourrait expliquer, dans certains cas, pourquoi la victime « accepte » de répondre à ses demandes d'argent ou de services et pourquoi il est difficile pour elle de rompre la relation et de maintenir la distance lorsque la fraude est découverte.

Par ailleurs, nous n'avons pas observé de traits de dépendance marqués ou de l'impulsivité chez nos participants à la suite de l'interprétation des tests, contrairement à ce que d'autres auteurs ont trouvé chez des personnes victimes de FAL (Buchanan et Whitty, 2014; Cross, 2016; Whitty, 2018). Ces caractéristiques ne semblent donc pas constituer des facteurs de vulnérabilité particuliers au sein de notre échantillon. Les seules caractéristiques identifiées chez nos participants, qui diffèrent légèrement des seuils de la population générale, sont relatives à deux dimensions de la personnalité, soit le caractère consciencieux (fiabilité, organisation) et l'originalité (valeurs moins conservatrices). À notre connaissance, ces traits n'ont pas été documentés dans la littérature portant sur les victimes de FAL. Ils constituent des pistes intéressantes à explorer dans le cadre de futurs travaux sur la question. En outre, les résultats au questionnaire des ressources sociales indiquent que les participants étaient généralement satisfaits du soutien social disponible autour d'eux au moment de leur participation au projet. Il est toutefois possible que le degré de satisfaction quant aux ressources sociales ait changé entre la période de victimisation et le moment où les participants ont répondu au questionnaire, ce qui pourrait expliquer les divergences dans les résultats. D'ailleurs, plusieurs personnes victimes ont rapporté lors des entretiens avoir vécu une période de retrait et d'isolement social pendant la fraude et même après. Malheureusement, le devis de recherche prévoyait un seul temps de mesure post victimisation, ce qui limite la possibilité d'interprétation de ces résultats.

### **La FAL fait bien plus que des ravages financiers**

Les résultats de l'étude mettent aussi en évidence les conséquences importantes vécues par les personnes victimes de FAL qui vont bien au-delà des conséquences financières. En

effet, les participants victimes et intervenant.es rapportent surtout des impacts sur les plans émotionnel, psychologique, physique et social, tel que documenté dans la littérature scientifique (Buchanan et Whitty, 2014; BBB, 2019; Cross, 2015; Cross *et al.*, 2016; Whitty et Buchanan, 2016). Le fort sentiment de honte, l'attribution du blâme, la détresse psychologique, l'isolement et les conflits familiaux sont les conséquences les plus souvent évoquées par les victimes et les intervenant.es rencontrés dans le cadre de ce projet. Plusieurs de ces conséquences sont aussi rapportées par les victimes comme des obstacles au dévoilement, notamment les sentiments de honte et de culpabilité ainsi que la peur du jugement d'autrui. Par ailleurs, l'autoattribution du blâme apparaît avoir été exacerbée par le discours d'autrui (proches, policiers, etc.) pour plusieurs des victimes interrogées. Ce type de langage semble encore bien présent dans l'expérience des victimes de FAL alors qu'il est de plus en plus socialement proscrit pour certains types de crimes (p. ex. dans les cas de violences sexuelles). En conséquence, des actions visant à normaliser l'expérience vécue par les victimes de FAL et à sensibiliser à la fois le grand public et les intervenant.es quant aux attitudes et au langage à adopter face à une personne susceptible d'être victime de FAL pourraient favoriser le dévoilement de ces situations à un proche, un professionnel ou aux autorités et limiter la victimisation secondaire.

### **Des besoins peu répondus**

Les personnes victimes ont rapporté plusieurs besoins en matière d'aide et d'accompagnement, notamment celui d'être écoutée et entendue, d'être référée vers des ressources d'aide et d'être accompagnée de façon plus soutenue et en continu pour éviter de retomber dans les griffes du fraudeur. Elles ont aussi nommé des besoins de soutien de la part de leurs proches, mais aussi de pairs ayant vécu une expérience similaire, de professionnels, des autorités policières et même des institutions financières. Pour certain.es participant.es, ces besoins ont été répondus en partie, mais pour la majorité, ils ne l'ont pas été. Ces besoins évoqués recourent en quasi-totalité ceux rapportés dans l'étude qualitative de Cross et ses collègues (2016) menée en Australie auprès de victimes de fraude en ligne. La concordance frappante de nos résultats suggère que ces besoins pourraient constituer des lignes directrices pour orienter la formation et le développement des services visant la prévention et l'intervention en matière de fraude amoureuse en ligne. D'ailleurs, plusieurs

intervenant.es ont rapporté se sentir impuissants et peu outillés pour travailler auprès des victimes de FAL.

### **L'importance des proches**

Bien qu'aucune question d'entretien ne portait spécifiquement sur les proches, les discours des personnes victimes y faisaient constamment référence. En effet, l'analyse des entretiens a permis de mettre en évidence que les proches jouent un rôle clé à différents niveaux pour les personnes victimes de fraude. Ils sont fréquemment à la fois témoins de la fraude et victimes collatérales de celle-ci. Ils jouent aussi un rôle d'aidant et leur implication peut survenir tout au long du déroulement de la fraude et de ses impacts sur la victime. Ainsi, ils peuvent contribuer à la prise de conscience de la fraude et font parfois face aux résistances ou au déni des victimes, tel qu'en ont témoigné plusieurs intervenant.es. Ils vont parfois constater l'isolement ou la méfiance de la victime et peuvent chercher de l'aide afin d'aider la victime à reconnaître la dynamique installée par le fraudeur. Une fois la fraude reconnue, certains sont impliqués activement dans les démarches de recherche d'aide et/ou de signalement aux autorités, selon ce qui est rapporté par les victimes elles-mêmes et les intervenant.es. Après la fraude, les proches ont aussi un impact important sur la victime : par leur réaction, ils peuvent profondément influencer les conséquences à long terme de la fraude. En effet, nos résultats suggèrent que la détresse des victimes est souvent centrée sur la réaction ou l'appréhension de la réaction des proches. Colère, incompréhension, culpabilisation et infantilisation sont fréquemment identifiées par les victimes comme des réactions qui ont un impact majeur sur leur détresse et leur capacité à mobiliser leurs ressources adaptatives. Le rôle des proches constitue d'ailleurs une avenue de recherche intéressante que nous prévoyons explorer dans un deuxième volet de notre programme de recherche sur les FAL.

### **Diffusion, transfert et valorisation des connaissances**

Plusieurs activités de diffusion et de transfert des connaissances en lien avec le projet ont déjà eu lieu et d'autres sont à venir. En date du dépôt de ce rapport, l'équipe de recherche a effectué quatre présentations par affiches et une conférence dans des congrès scientifiques nationaux ou internationaux avec arbitrage, un article de vulgarisation scientifique dans une revue professionnelle, trois activités de formation destinées aux

policiers, une conférence sur invitation dans le cadre d'un congrès d'une association de retraités et trois entrevues journalistiques. Un mémoire de maîtrise (Sandrine Lavertu) sera aussi déposé d'ici quelques semaines et un article scientifique issu de ce mémoire sera soumis à une revue internationale avec comité de pairs. Une conférence en ligne sera aussi offerte via le Centre international de criminologie comparée (CICC) en mars 2024 et sera accessible en rediffusion sur le canal Youtube du regroupement. Sur le plan des produits de transfert de connaissance, une bande dessinée visant la sensibilisation grand public est en cours de production et un guide de pratique destiné aux intervenant.es des CAVAC vient tout juste d'être finalisé. Une formation en ligne sera offerte aux CAVAC à différents moments au cours de l'hiver 2024.

### **Article de vulgarisation scientifique**

Potz, A., Lavertu, S., Marchand, C., Carpentier, J., Viau-Quesnel, C. (2022). L'isolement en temps de pandémie : un terreau propice à la fraude amoureuse en ligne, *Revue de psychoéducation*,  
<https://ordrepsed.qc.ca/wp-content/uploads/2022/06/LaPratiqueno23finalweb.pdf>

### **Communications scientifiques avec arbitrage**

Lavertu, S., Potz, A., Carpentier, J., Viau-Quesnel, C. (2023, octobre). *Online Romance fraud: portrait of victims' needs and facilitating factors during disclosure*. Affiche présentée au congrès annuel du Canadian Association on Gerontology (CAG) - Community Engaged Teaching, Research & Practice, Toronto, Canada.

Potz, A., Lavertu, S., Carpentier, J., Viau-Quesnel, C. (2023, octobre). *Qualitative analysis of the strategies used by the scammer to initiate and maintain the relationship*. Affiche présentée au congrès annuel du Community Engaged Teaching, Research & Practice (CAG), Toronto, Canada.

Lavertu, S., Potz, A., Marchand, C., Campbell, F., Carpentier, J., Viau-Quesnel, C. (2023). *Obstacles rencontrés au courant de la demande d'aide par les victimes de fraude amoureuse en ligne : analyse qualitative*. Affiche virtuelle présentée au 90<sup>e</sup> congrès de l'ACFAS, Montréal, 8 au 12 mai.  
<https://www.acfas.ca/evenements/congres/90/contribution/fraude-amoureuse-ligne-portrait-besoins-defis-rencontres>

Potz, A., Lavertu, S., Marchand, C., Campbell, F., Carpentier, J., Viau-Quesnel, C. (2023). *Facteurs de maintien de la fraude amoureuse en ligne selon la perspective des personnes victimes : analyse qualitative*. Affiche virtuelle présentée au 90<sup>e</sup> congrès de l'ACFAS, Montréal, 8 au 12 mai.

<https://www.acfas.ca/evenements/congres/90/contribution/facteurs-maintien-fraude-amoureuse-ligne-perspective-personnes>

Lavertu, S., Potz, A., Marchand, C., Carpentier, J., Viau-Quesnel, C. (2022). *Les obstacles à la dénonciation et les besoins des victimes de fraude amoureuse en ligne : Données préliminaires*. Communication présentée au congrès de l'Association internationale des criminologues de la langue française, Ottawa, mai 2022.

### **Communications scientifiques sans arbitrage**

Lavertu, S., Potz, A., Marchand, C., Campbell, F., Carpentier, J., Viau-Quesnel, C. (2023). *Obstacles rencontrés au courant de la demande d'aide par les victimes de fraude amoureuse en ligne : analyse qualitative*. Affiche présentée dans le cadre du concours d'affiche de l'Université du Québec à Trois-Rivières, Trois-Rivières, 30 mars 2023.

### **Activités de transfert ou de formation**

Hébert, S., Viau-Quesnel, C., Carpentier, J., Potz, A., Lavertu, S., Marchand, C., Campbell, F. et Thibodeau, M. *La fraude amoureuse en ligne envers les personnes âgées et majeures en situation de vulnérabilité*. Ateliers présentés dans le cadre des Séminaires Intersection/MSP, École Nationale de Police du Québec, Nicolet, 23 et 24 novembre 2023.

Viau-Quesnel, C. et Carpentier, J. (2023). *Portrait des victimes de fraude amoureuse en ligne*, communication sur invitation présentée dans le cadre de la journée santé de l'Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec (AREQ), Trois-Rivières, 4 avril.

### **Changements apportés**

Le projet s'est déroulé en pleine pandémie de covid-19. En raison des retards dans le démarrage du projet dû à la pandémie, une demande de prolongation du financement d'une année a été déposée et acceptée par le Ministère de la Justice du Québec durant l'été 2021. Une seconde demande de prolongation du financement a été déposée et acceptée par le Ministère de la Justice du Québec durant l'été 2023. Le projet s'est donc échelonné sur 3 ans et demi plutôt que sur 2 ans, la fin réelle étant planifiée au 15 décembre 2023. Mises à part ces prolongations, nous avons dû ajuster notre stratégie et notre procédure de recrutement pour que les entretiens avec les personnes victimes et les intervenant.es se fassent uniquement à distance. Finalement, l'objectif 1.1 n'a pas pu être atteint puisqu'aucun CAVAC n'a été en mesure de nous fournir une estimation du nombre de cas de fraude et de fraude amoureuse en ligne traités dans les dernières années. Nous avons toutefois réussi à obtenir le nombre réel de cas de FAL dénoncé aux policiers du SPVM entre 2015 et 2023. Considérant le faible taux de dénonciation de ce type de crime, il est

aisé d'estimer que le nombre réel de cas dépasse largement ce nombre dans le grand Montréal, mais aussi dans l'ensemble du Québec et du Canada.

### **Déroulement des travaux**

#### **Facteurs qui ont contribué au succès de nos travaux**

- Les diverses stratégies de recrutement utilisées ont favorisé le recrutement, en plus des différentes méthodes qui étaient adaptées au contexte actuel (à distance).
- L'équipe de recherche a été très efficace et professionnelle. Des réunions de laboratoire bimensuelles regroupant l'ensemble des membres de l'équipe ainsi qu'un suivi étroit des activités et tâches effectuées par les étudiantes entre les réunions ont permis l'avancement du projet et le respect des échéanciers prévus.
- Les chercheurs responsables du projet ont effectué une gestion serrée du budget tout au long du projet.
- La stabilité de l'équipe de recherche a assurément contribué au succès et à la rigueur de nos travaux. Trois étudiantes de premier, deuxième et troisième cycle ont été impliquées dans le projet du début à la fin et ont contribué à la formation des nouveaux assistants de recherche. Une étudiante de deuxième cycle (maîtrise en psychoéducation) a réalisé son mémoire à partir de ce projet de recherche, ce qui a favorisé son engagement dans le projet et le déploiement des activités de diffusion.
- L'intérêt médiatique pour les FAL au cours de la période de financement du projet nous a permis d'augmenter notre visibilité et a facilité le recrutement de participants au projet (personnes victimes et intervenant.es).

#### **Facteurs qui ont nui à la réalisation des travaux**

- Le principal défi rencontré fut le recrutement des personnes victimes. Néanmoins, les différentes stratégies utilisées (plus grande publicité et visibilité médiatique) ont porté fruit afin de rejoindre davantage de participants.
- La difficulté à documenter le phénomène de la FAL de façon systématique au Québec. En effet, il n'a pas été possible d'obtenir des données directement des CAVAC en raison du manque de précision dans les catégories de crimes qui sont colligées dans la base de données administrative des CAVAC l'absence de standardisation des informations présentées dans les rapports annuels.

- La pandémie de covid-19 a considérablement ralenti le démarrage du projet et nous a forcés à revoir nos stratégies de recrutement et de collecte de données.
- L'absence de services destinés spécifiquement aux personnes victimes de FAL a complexifié le recrutement de participants. Rejoindre les personnes victimes et les intervenant.es ayant une expérience auprès d'elles a représenté un important défi que nous avons réussi à relever.

### **Formation des étudiantes**

Le projet actuel a permis l'embauche de sept étudiantes, qui ont pu s'initier à divers aspects de la recherche sous la direction des chercheur.es responsables du projet.

**Sandrine Lavertu**, étudiante à la maîtrise en psychoéducation à l'UQTR. Participation à l'élaboration du matériel de recrutement et de collecte de données, recrutement, réalisation des entretiens qualitatifs, codification et analyses, rédaction et activités de transfert.

**Audrey Potz**, étudiante au doctorat en psychologie à l'UQTR. Coordination du projet, activités de recrutement, contact avec les participants et les milieux collaborateurs, réalisation des entretiens qualitatifs, codification et analyses, formation et supervision des étudiants de 1<sup>e</sup> et 2<sup>e</sup> cycle, rédaction et activités de transfert.

**Claudia Marchand**, étudiante au baccalauréat en psychoéducation à l'UQTR. Participation au recrutement, réalisation des entretiens qualitatifs, codification et analyses, rédaction et activités de transfert.

**Julie Beauregard**, étudiante de maîtrise en psychoéducation à l'UQTR, participation à la planification initiale du projet.

**Frédérique Campbell**, étudiante à la maîtrise en psychoéducation à l'UQTR. Transcription des entretiens, codification et analyses, rédaction et activités de transfert.

**Rosalie Beaucage**, étudiante à la maîtrise en psychoéducation à l'UQTR. Participation à la transcription des entretiens et à la codification.

**Mélissa Thibodeau**, étudiante au doctorat en psychoéducation à l'UQTR. Participation à l'analyse des données quantitatives et à la rédaction du rapport final.

### **Principales contributions de nos travaux en termes d'avancement des connaissances**

Nos travaux ont permis de montrer :

- 1) Qu'une majorité des participants était de genre féminin, célibataire, séparée ou divorcée et présentait un niveau de scolarité élevé. La grande majorité était âgée de plus de 55 ans, ce qui nous laisse croire que les personnes plus âgées sont des cibles de choix pour les fraudeurs. Contrairement à ce qui a été avancé dans certains travaux, nos résultats montrent que les personnes victimes de FAL ressemblent à la population générale en ce qui a trait à leur niveau d'impulsivité, à leur degré de satisfaction quant à leurs ressources sociales et à leurs traits de personnalité. Par ailleurs, elles se démarqueraient quant à leur caractère consciencieux (fiabilité, organisation) et feraient preuve de plus d'originalité (valeurs moins conservatrices).
- 2) Que les fraudes amoureuses en ligne sont beaucoup plus que de simples crimes économiques; malgré qu'elles soient perpétrées à distance, elles impliquent bien souvent le développement d'une forte emprise psychologique de la part du fraudeur à l'endroit de la victime qui est poussée à s'isoler de son entourage et à mettre de côté ses activités quotidiennes pour investir la relation amoureuse. Cette prise de contrôle sur la victime permet de comprendre, du moins en partie, pourquoi certaines d'entre elles éprouvent des difficultés à rompre la relation avec le fraudeur, à se reconnaître comme une victime et à aller chercher de l'aide.
- 3) Que la violence psychologique, le chantage émotif et l'extorsion font partie des stratégies utilisées par les fraudeurs pour arriver à leurs fins.
- 4) Que les conséquences de la FAL sont multiples et vont bien au-delà des conséquences économiques. Des conséquences sur le plan émotionnel, physique, occupationnel et relationnel sont bien documentées dans nos résultats.
- 5) Que la honte, la culpabilité, la peur du jugement d'autrui et l'absence de recours légaux découragent les victimes à dénoncer la fraude et limitent la possibilité d'être entendue, d'obtenir justice ou réparation, de même qu'elles entravent la recherche d'aide et de soutien.
- 6) Que les proches ont un rôle important à jouer pour soutenir les personnes victimes de FAL, mais que dans certains cas, leurs attitudes ne sont pas aidantes.
- 7) Que les intervenant.es ont peu d'outils pour intervenir auprès des personnes victimes de FAL, qu'elles n'ont pas reçu de formation spécifique à ce type de criminalité et qu'ils ont du mal à rejoindre les victimes de FAL.

### **Limites de l'étude**

Ce projet comporte des limites qu'il est nécessaire de prendre en compte. D'abord, l'échantillon de personnes victimes et d'intervenant.es est de petite taille et les résultats obtenus ne peuvent être généralisés à l'ensemble des personnes victimes de fraudes amoureuses en ligne et des intervenant.es qui œuvrent auprès d'elles. Bien que diverses stratégies aient été utilisées pour rejoindre les personnes victimes de FAL et les inviter à participer au projet, il est possible que les personnes ayant répondu à nos publicités présentent un profil et un vécu différents des victimes de FAL qui n'ont pas été rejointes ou qui n'ont pas souhaité y participer. De plus, la publicité pour le recrutement a été limitée au Québec et a été diffusée uniquement en français, ce qui constitue assurément un biais d'échantillonnage important, notamment car il est probable que les réseaux de fraudeurs francophones et anglophones soient distincts. Des études à plus grande portée nous apparaissent nécessaires afin de mieux documenter les caractéristiques des personnes victimes de FAL et leurs besoins en matière d'aide et d'accompagnement.

### **Autres recommandations**

Considérant l'absence de données objectives sur le nombre de personnes victimes de FAL ou de leurs proches desservies par les CAVAC, il serait pertinent d'inclure au système de gestion informatisé actuellement en place un niveau supplémentaire de spécificité, de sorte que les intervenant.es qui remplissent ces statistiques puissent préciser le type de fraude impliqué et ainsi permettre de mieux estimer l'ampleur de ce type de criminalité. Cette recommandation s'applique aussi aux autres types de criminalité qu'il nous apparaît important de documenter, notamment afin de mieux identifier les tendances émergentes et les besoins. À titre d'exemple, des chiffres provenant d'un seul corps de police municipal (SPVM) indiquent qu'au moins 153 dossiers de fraudes amoureuses en ligne ont été traités entre 2018 et 2022 et que le nombre de plaintes policières liées à ce type de fraude est en constante augmentation au cours des dernières années. La majorité de ces personnes victimes de FAL sont référées au CAVAC de la région. Ces statistiques sont importantes et nous laissent croire que le nombre de personnes victimes de FAL qui a été référé dans les CAVAC au cours des dernières années ou qui le seront dans les années à venir est aussi en constante augmentation. Dans le cadre du volet 2 de notre programmation de recherche, nous nous pencherons, entre autres, sur l'analyse des données policières en matière de FAL

au SPVM afin d'évaluer comment les signalements sont reçus, traités et orientés vers les services.

## Références

- Anesa, P. (2020). Lovextortion : Persuasion strategies in romance cybercrime. *Discourse, Context & Media*, 35, 100398. <https://doi.org/10.1016/j.dcm.2020.100398>
- Association des banques canadiennes (2016). *Fraude financière : les stratagèmes les plus usités*. <https://cba.ca/top-forms-of-financial-fraud?l=fr>
- Billieux, J., Rochat, L., Ceschi, G., Carré, A., Offerlin-Meyer, I., Defeldre, A. C., Khazaal, Y., Besche-Richard, C. et Van der Linden, M. (2012). Validation of a short French version of the UPPS-P Impulsive Behavior Scale. *Comprehensive psychiatry*, 53(5), 609–615. <https://doi.org/10.1016/j.comppsy.2011.09.001>
- Billieux, J., Rochat, L. et Van der Linden, M. (2014). *L'impulsivité : Ses facettes, son évaluation et son expression clinique*. Mardaga.
- Buchanan, T. et Whitty, M. T. (2014). The online dating romance scam: causes and consequences of victimhood. *Psychology, Crime & Law*, 20(3), 261-283. <https://doi.org/10.1080/1068316X.2013.772180>
- Buil-Gil, D. et Zeng, Y. (2021). Meeting you was a fake: investigating the increase in romance fraud during COVID-19. *Journal of Financial Crime*. <https://doi.org/10.1108/JFC-02-2021-0042>
- Bureau de l'éthique commerciale [BBB] (2019). *Top 10 scams of 2018*. <https://www.bbb.org/mbc/programs-services/top-10-scams/top-10-scams-indetail/>
- Burnes, D., Henderson, C. R., Sheppard, C., Zhao, R., Pillemer, K. et Lachs, M. S. (2017). Prevalence of financial fraud and scams among older adults in the united states: a systematic review and meta-analysis. *American Journal of Public Health*, 107(8), 21. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2017.303821>
- CAVAC de la Mauricie (2019). *Rapport d'activité 2018-2019*. [https://cavac.qc.ca/wp-content/uploads/2019/07/rappanuelmaurice\\_18-19\\_ok1.pdf](https://cavac.qc.ca/wp-content/uploads/2019/07/rappanuelmaurice_18-19_ok1.pdf)
- Centre antifraude du Canada (2019). *Les stratagèmes amoureux*. <http://www.antifraudcentre-centreantifraude.ca/fraud-escroquerie/romancerencontre-fra.htm>
- Citron, D. K. et Penney, J. W. (2018). When law frees us to speak. *Fordham L. Rev.*, 87, 2317. <https://ir.lawnet.fordham.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=5603&context=flr>
- Cross, C. (2015). No laughing matter: Blaming the victim of online fraud. *International Review of Victimology*, 21 (2), 187-204. <https://doi.org/10.1177/0269758015571471>

- Cross, C., Richards, K. et Smith, R. G. (2016). The reporting experiences and support needs of victims of online fraud. *Trends and Issues in crime and criminal justice*, 518, 1-14.
- Cross, C., Holt, K. et O'Malley, R. L. (2022). "If U Don't Pay they will Share the Pics" : Exploring Sextortion in the Context of Romance Fraud. *Victims & Offenders*, 1-22. <https://doi.org/10.1080/15564886.2022.2075064>
- Cross, C., Holt, K. et Holt, T. J. (2023). To pay or not to pay: An exploratory analysis of sextortion in the context of romance fraud. *Criminology & Criminal Justice*, 17488958221149581. <https://doi.org/10.1177/17488958221149581>
- Cutrona, C. et Russel., D. W. (1987). *The provisions of social support and adaptation to stress*.  
[https://depts.washington.edu/uwcssc/sites/default/files/hw00/d40/uwcssc/sites/default/files/Social%20Provisions%20Scale\\_0.pdf](https://depts.washington.edu/uwcssc/sites/default/files/hw00/d40/uwcssc/sites/default/files/Social%20Provisions%20Scale_0.pdf)
- Federal Bureau of Investigation (2019). *Cyber actors use online dating sites to conduct confidence/romance fraud and recruit money mules*. Alert Number I-080519-PSA. <https://www.ic3.gov/media/2019/190805.aspx>
- FINTRAC (2019). *Blanchiment des produits résultant d'arnaques amoureuses*. Alerte opérationnelle FINTRAC 2019 -OA001.  
<https://www.fintraccanafe.gc.ca/intel/operation/rf-fra.pdf>
- Gendarmerie royale du Canada (2023). Mois de la prévention de la fraude 2023 : Les pertes liées à la fraude atteignent un nouveau record historique au Canada.  
<https://www.rcmp-grc.gc.ca/fr/nouvelles/2023/mois-prevention-fraude-2023-pertes-liees-a-fraude-atteignent-nouveau-record>
- Internet crime complaint center [IC3] (2018). *Internet Crime report 2018*. Federal Bureau of Investigation, 1-28. [https://pdf.ic3.gov/2018\\_IC3Report.pdf](https://pdf.ic3.gov/2018_IC3Report.pdf)
- John, O. P., Donahue, E. M. et Kentle, R. L. (1991). The Big Five Inventory--Versions 4a and 54. Berkeley, CA : University of California, Berkeley, Institute of Personality and Social Research.
- Jones, S. N. (2019). *Mise en garde contre la fraude en ligne ciblant les personnes âgées*.  
<https://www.cpacanada.ca/fr/nouvelles/canada/2019-06-26-mise-garde-fraude-aines>
- Lachs, M. S. et Han, S. D. (2015). Age-associated financial vulnerability: an emerging public health issue. *Annals of Internal Medicine*, 163(11), 877–8.  
<https://doi.org/10.7326/M15-0882>

- Paillé, P. et Mucchielli, A. (2021). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (5e éd). Armand Collin.
- Plaisant, O., Courtois, R., Réveillère, C., Mendelsohn, G. A. et John, O. P. (2010). Validation par analyse factorielle du Big Five Inventory français (BFI-Fr). Analyse convergente avec le NEO-PI-R. *Annales Médico-psychologiques, revue psychiatrique*, 168 (2), 97-106. <https://doi.org/10.1016/j.amp.2009.09.003>
- Sabourin, S., Valois, P. et Lussier, Y. (2005). Development and Validation of a Brief Version of the Dyadic Adjustment Scale With a Nonparametric Item Analysis Model. *Psychological Assessment*, 17(1), 15–27. <https://doi.org/10.1037/1040-3590.17.1.15>
- Whitty, M. et Buchanan, T. (2012). *The psychology of the online dating romance scam*. <https://www.scribd.com/document/296206044/The-Psychology-of-the-Online-Dating-Romance-Scam-copy-paste-ads-com>
- Whitty, M. T. (2013). Anatomy of the online dating romance scam. *Security Journal*, 28 (4), 443-455. <https://doi.org/10.1057/sj.2012.57>
- Whitty, M.T. et Buchanan T. (2016). The online dating romance scam: the psychological impact on victims—both financial and non-financial. *Criminology and Criminal Justice*, 16, 176–194. <https://doi.org/10.1177/1748895815603773>
- Whitty, M. T. (2018). Do You Love Me? Psychological Characteristics of Romance Scam Victims. *Cyberpsychology, behavior, and social networking*, 21 (2), 105-109. <https://doi.org/10.1089/cyber.2016.0729>

**Pour citer ce document :**

Carpentier, J., Viau-Quesnel, C., Potz, A., Lavertu, S., Marchand, C., Campbell, F. et Thibodeau, M. (2024). *Fraudes amoureuses en ligne : Comprendre les personnes victimes et leurs besoins*. Rapport scientifique final déposé au Ministère de la Justice Québec. Programme de subvention pour favoriser la recherche, l’information, la sensibilisation et la formation en matière d’aide aux victimes d’actes criminels. Gouvernement du Québec. 46 p.

Avec la participation financière de :

**Justice**  
**Québec** 

