

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES

**FRAUDE AMOUREUSE EN LIGNE : UNE ÉTUDE QUALITATIVE EXPLORATOIRE
DES BESOINS DES PERSONNES VICTIMES**

**MÉMOIRE PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE DE LA
MAITRISE EN PSYCHOÉDUCATION**

**PAR
SANDRINE LAVERTU**

FÉVRIER 2026

Université du Québec à Trois-Rivières

Service de la bibliothèque

Avertissement

L'auteur de ce mémoire, de cette thèse ou de cet essai a autorisé l'Université du Québec à Trois-Rivières à diffuser, à des fins non lucratives, une copie de son mémoire, de sa thèse ou de son essai.

Cette diffusion n'entraîne pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits de propriété intellectuelle, incluant le droit d'auteur, sur ce mémoire, cette thèse ou cet essai. Notamment, la reproduction ou la publication de la totalité ou d'une partie importante de ce mémoire, de cette thèse et de son essai requiert son autorisation.

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES
MAITRISE EN PSYCHOÉDUCATION (M. Sc.)

Direction de recherche :

Julie Carpentier

Directrice de recherche

Charles Viau-Quesnel

Codirecteur de recherche

Comité d'évaluation :

Julie Carpentier

Directrice de recherche

Estibaliz Jimenez

Évaluateur

Jo-Anne M. Wemmers

Évaluateur

Sommaire

La fraude amoureuse en ligne (FAL) a émergé au début des années 2000 avec la généralisation d'Internet (Rege, 2009). Elle se distingue des autres formes de fraude par la durée des interactions entre fraudeur·se et victime, l'intensité des émotions mobilisées et la présence d'abus psychologique (Cross *et al.*, 2018 ; Cukier *et al.*, 2007 ; Rege, 2009). Ces particularités entraînent des conséquences importantes pour les victimes, dont les besoins demeurent largement inexplorés. L'objectif de ce mémoire est de documenter ces besoins.

Un devis qualitatif a été retenu afin de recueillir les perceptions de 17 adultes victimes de FAL, âgés de 40 à 75 ans ($M = 61$ ans ; $ÉT = 9,2$). Les participant·es ont pris part à des entrevues semi-dirigées par vidéoconférence. Les entrevues ont été retranscrites et soumises à une analyse thématique.

Les résultats révèlent de nombreux besoins non comblés. Ces besoins, organisés selon la séquence temporelle des récits, comprennent : être écouté et considéré, accompagné dans la recherche d'aide et référé vers des ressources appropriées, bénéficier d'un suivi continu, accéder à des services psychosociaux adaptés et obtenir justice et rétribution. Certain·es participant·es ont rapporté avoir atteint un sentiment de résolution, alors que d'autres n'y étaient pas encore parvenus. Les résultats mettent en évidence l'importance d'une réponse collective et concertée impliquant la famille, l'entourage, les pairs également victimes, les institutions financières et les services policiers.

En somme, ce mémoire met en lumière des besoins largement non satisfaits chez les victimes de FAL au Québec. Ces résultats soulignent la nécessité d'approfondir les recherches sur les environnements et acteurs entourant ces victimes, afin de les reconnaître comme victimes, les soutenir et développer des réponses mieux adaptées à leurs réalités.

Table des matières

FRAUDE AMOUREUSE EN LIGNE : UNE ÉTUDE QUALITATIVE EXPLORATOIRE DES BESOINS DES PERSONNES VICTIMES	i
Sommaire	iii
Abréviations, sigles et acronymes	viii
Remerciements	ix
Mise en contexte.....	x
Chapitre 1 : Introduction générale.....	1
La fraude amoureuse en ligne	3
La création d'une histoire	4
Modèle de la trajectoire de Whitty (2013a)	5
Facteurs de risque	6
Prévalence.....	7
Conséquences de la FAL sur les victimes	9
Conséquences financières.....	9
Conséquences psychologiques	10
Conséquences sur les relations	10
Particularités de la FAL	11
La dimension temporelle	11
La dimension émotionnelle	11
Les besoins fondamentaux	11
La sextorsion	13
Les droits et les besoins des victimes d'acte criminel (VAC)	14
Les droits des victimes d'actes criminels (VAC)	14
Droit à la courtoisie, à la compassion et au respect.....	15
Droit à l'information.....	15
Droit à la protection.....	16
Droit au dédommagement	16
Droit à l'accompagnement et au soutien	16

Les besoins des victimes d'acte criminel (VAC)	17
Besoin de soutien.....	17
Besoin de protection.....	18
Besoin d'information.....	18
Besoin de réparation.....	19
Besoins pratiques.....	19
Besoin de reconnaissance au sein du système de justice pénale	19
Les besoins des victimes de cybercriminalité.....	20
Limites des recherches actuelles.....	21
Objectifs du mémoire.....	22
Préambule.....	23
Chapitre 2 : L'article scientifique.....	24
Les besoins des victimes de fraude amoureuse en ligne.....	25
Résumé.....	26
Introduction.....	27
Conséquences	27
Les besoins des victimes de fraude en ligne.....	30
Limites des recherches actuelles.....	32
Objectifs.....	32
Méthode	33
Procédure et devis.....	33
Instruments	34
Analyse.....	35
Participant·es	35
Résultats.....	38
Besoin d'être écouté et considéré	38
Par l'entourage.....	39
Par les pairs.....	39
Par les corps policiers.....	40

Soutien des institutions financières	41
Besoin d'être accompagné·e dans la recherche d'aide et référé vers des ressources appropriées.....	42
Suivi étroit et continu.....	43
Services psychosociaux	44
Besoin de justice et de rétribution	45
Sentiment de résolution	45
Discussion	46
Suivi étroit et continu afin d'éviter la revictimisation	46
Le référencement vers des ressources et l'offre de services psychosociaux.....	47
Un support entre victimes	48
Implication pratique	49
Limites	51
Conclusion	52
Références	53
Chapitre 3 : Discussion et conclusion générale.....	58
Besoins d'être écouté et considéré	59
Besoins d'accompagnement et d'aide des institutions financières	60
Le respect des droits des VAC.....	61
Le potentiel expérientiel en contexte de FAL.....	62
Limites de l'étude.....	64
Retombées.....	65
Perspectives pour de futures recherches	66
Références	67
Appendice Guide d'entrevue semi-dirigée.....	75

Abréviations, sigles et acronymes

BEC Bureau de l'éthique commerciale

CAFC Centre anti-fraude du Canada

FAL Fraude amoureuse en ligne

GRC Gendarmerie royale du Canada

PAD Potentiel adaptatif

PEX Potentiel expérientiel

VAC Victimes d'actes criminels

Remerciements

La réalisation de ce mémoire n'aurait pas été possible sans le dévouement et la contribution de mes directions de mémoire, Julie Carpentier et Charles Viau-Quesnel. Je n'aurais pas pu espérer une meilleure direction. À travers nos nombreuses rencontres et discussions, vous m'avez transmis une passion pour la recherche et un savoir inestimable. Julie, merci de m'avoir poussée et mise au défi dans mes réflexions et mes initiatives. Ton écoute, ta disponibilité et tes conseils m'ont été d'une aide précieuse. Charles, merci également pour ta disponibilité et ton humour qui est grandement apprécié dans un parcours parsemé de doute et de stress. Ton approche rassurante et tes directives claires m'ont grandement aidée dans la réalisation de ce mémoire. Je chercherai à mettre en pratique votre rigueur et votre éthique de travail tout au long de ma carrière.

Merci à l'équipe de recherche travaillant sur le projet « Fraudes amoureuses en ligne : comprendre les personnes victimes et leurs besoins ». Nos échanges concernant le projet ont enrichi mes réflexions entourant ma question de recherche et ont contribué à la réalisation de mon mémoire.

Un énorme merci à mes parents et mon frère; vos encouragements, votre soutien et votre intérêt porté à mes projets ont eu un poids considérable dans l'aboutissement de ce mémoire. Sans votre aide et votre écoute, la réalisation de mes aspirations n'aurait pas été possible. Une mention spéciale à ma grand-maman, qui m'a offert son support et porté conseil dans les moments où j'en avais besoin.

Une mention particulière à mon amie Gabrielle, qui m'a épaulée dans mes sept années d'université. Ton écoute, ta bonne humeur et ton amitié, tout simplement, sont incommensurables. Je te serai pour toujours redevable du support offert. Je tiens également à exprimer ma gratitude envers mes amies de toujours, dont la constance et l'appui indéfectible m'ont accompagnée au fil des années et ont contribué à mon équilibre dans les moments les plus exigeants.

Mise en contexte

Dans ce mémoire, les personnes ayant été victimes de fraude amoureuse en ligne seront désignées par « victimes de FAL » afin d'alléger la lecture.

À ce jour, au Québec, la connaissance du phénomène de la FAL demeure limitée et la reconnaissance du statut de victime d'acte criminel à la suite d'une FAL varie considérablement d'une institution à l'autre, ainsi qu'au sein de la population. Cette méconnaissance se traduit par l'absence de programmes spécifiquement destinés aux victimes de FAL et une réponse institutionnelle et sociale souvent jugée déficitaire, comme l'ont rapporté les victimes rencontrées dans le cadre de cette étude. À cela s'ajoute le faible taux de signalement : le Centre anti-fraude du Canada (2022) estime que seulement 5 à 10 % des cas sont dénoncés aux autorités compétentes. La difficulté d'aller à la rencontre des victimes et la quasi-absence de recours légaux pour une majorité d'entre elles compliquent davantage la réponse aux besoins. Ce projet de recherche s'inscrit également dans le contexte particulier de la pandémie de COVID-19. Au Québec, les mesures sanitaires (couvre-feux, restrictions de déplacements, fermeture de commerces et de lieux de loisirs, interdiction de rassemblements, etc.) ont profondément modifié les habitudes de vie (Clarke *et al.*, 2022). Or, la pandémie a coïncidé avec une hausse marquée du nombre de victimes de FAL des pertes financières déclarées (Centre anti-fraude du Canada, 2022), probablement en lien avec l'augmentation de l'utilisation des technologies et le sentiment accru de solitude au sein de la population (Buil-Gil et Zeng, 2021 ; Király *et al.*, 2020).

Chapitre 1 : Introduction générale

Les victimes de fraude amoureuse en ligne (FAL) sont des victimes d'acte criminel (Code criminel. L.R.C. (1985), ch. C-46, art. 380). Bien que ce type de fraude soit considéré comme un crime acquisitif, il implique parfois aussi des infractions contre la personne (p. ex. la menace, le harcèlement, l'extorsion, le partage non consensuel d'images intimes). Dans un premier temps, ce chapitre fera état des connaissances actuelles sur le phénomène de la fraude amoureuse en ligne. Dans un deuxième temps, le contexte légal applicable aux victimes d'acte criminel ainsi que les besoins de ces victimes seront abordés.

En 2020, le Centre anti-fraude du Canada [CAFC] rapportait plus de 165M\$ en perte financière au sein de la population canadienne ayant été la cible de fraude. L'année suivante, le CAFC rapportait 379M\$ en perte financière, ce qui représente une augmentation de 130% pour un total de 104 295 signalements. De ces signalements, 10 479 ont été faits par des personnes résidant au Québec (CAFC, 2022a). Ces statistiques rendent compte de la progression de ce type de criminalité ainsi que de l'augmentation du nombre de victimes touché par la fraude au Canada et au Québec. Parmi le palmarès des fraudes les plus fréquemment signalées au CAFC, on retrouve la fraude à l'identité, l'extorsion, l'hameçonnage et la fraude de renseignements personnels. Bien que la fraude amoureuse en ligne ne fasse pas partie de ce palmarès, la FAL est au deuxième rang des fraudes ayant causé les plus importantes pertes financières chez les Canadien·nes (CAFC, 2022b). La fraude amoureuse en ligne a connu une augmentation constante depuis le premier cas documenté en 2007 (Whitty et Buchanan, 2012). Plus récemment, la cybercriminalité a pris de l'ampleur en contexte pandémique, notamment en raison d'une plus grande utilisation des technologies et d'un sentiment de solitude (Buil-Gil et Zeng, 2022 ; Statistique Canada, 2021). Une augmentation de la FAL d'autant plus importante a été répertoriée par le CAFC (2022a). Il apparaît nécessaire de s'intéresser aux besoins des personnes victimes de ce type de cybercriminalité, considérant le nombre de victimes en augmentation constante depuis son émergence. Une meilleure compréhension des besoins présents chez les victimes de FAL permettrait de leur offrir un soutien spécifique et adapté à leurs vécus. De ce fait, une réponse adéquate aux besoins pourrait contribuer au processus de rétablissement. Par ailleurs, une meilleure compréhension des besoins des victimes de FAL offrirait un apport à la prévention de

ce type de criminalité ainsi qu'à la protection des droits des victimes en formulant des recommandations d'actions concrètes pour les différentes instances. Par exemple, il serait possible d'ajuster les protocoles déjà en place dans les milieux policiers et de proposer des interventions concertées à déployer au moment de la dénonciation de la FAL, afin d'assurer une réponse aux besoins des victimes à cette étape.

La fraude amoureuse en ligne

La fraude amoureuse en ligne (FAL) ne fait pas l'objet d'une disposition spécifique au Code criminel. Elle est plutôt appréhendée comme une forme de fraude au sens général du droit pénal, soit un crime économique reposant sur une tromperie visant l'obtention d'un gain. En droit canadien, la fraude désigne un crime dans lequel une personne, l'individu frauduleux, en trompe une autre afin d'obtenir un avantage (Code criminel, L.R.C. (1985), ch. C-46, art. 380). Dans le cas de la FAL, cette tromperie revêt principalement une dimension émotionnelle : l'individu frauduleux s'engage dans relation intime ou amoureuse avec la victime, prétendument réciproque, en vue de gagner sa confiance pour éventuellement lui soutirer de l'argent, des services ou des cadeaux. Cette relation se développe à distance par le biais des technologies (Budd et Anderson, 2011 ; Rege, 2009 ; Whitty, 2013a). Les services consistent parfois à transférer de l'argent d'un compte bancaire à l'autre. Pour la plupart, ce transfert sert à blanchir de l'argent. Cette technique utilisée par les fraudeurs·ses peut nuire à la dénonciation de ce crime. Dans une telle situation, les personnes victimes craignent d'être tenues responsables de la commission d'une infraction (Whitty, 2013a).

L'individu frauduleux peut utiliser une variété de scénarios pour justifier une demande d'argent, telle qu'un accident grave menant à l'hospitalisation. Pour augmenter la crédibilité de ces scénarios, cet individu peut impliquer un tiers ou produire de faux documents. Les scénarios utilisés peuvent comprendre des stratégies qui sont fréquemment documentés dans la fraude, tels que la pression temporelle et la coercition. Les fraudeurs·ses laissent entendre que quelque chose de grave pourrait arriver si la victime n'envoie pas l'argent rapidement (Button *et al.*, 2014b). La crédibilité du scénario frauduleux soutenue par l'intervention d'un tiers complice ou par de faux

documents est une autre similarité partagée entre la FAL et les fraudes en ligne (Button *et al.*, 2014b). Plus récemment, les réseaux de fraude incorporent la fraude à l'investissement (cryptomonnaie) comme technique d'hameçonnage en contexte de FAL (CAFC, 2025). L'évolution rapide de ce type de fraude et la diversification des stratégies employées par les réseaux de fraude rendent la détection et la prévention de la FAL d'autant plus difficile (Cross, 2020).

La prochaine section vise à définir l'importance de la création d'une histoire dans la crédibilité de la fraude, ainsi que la trajectoire de la FAL selon le modèle de Whitty (2013a). Les sections subséquentes aborderont en ordre : les facteurs de risque des personnes victimes, la prévalence de la FAL, les conséquences d'une telle victimisation, les droits de même que les besoins des victimes d'acte criminel.

La création d'une histoire

Kopp et ses collègues (2015 ; 2016a) ont étudié les trames narratives utilisées par les réseaux de fraude et les individus frauduleux afin de rendre la fraude crédible. Selon Kopp *et al.* (2016a), ils s'attardent à créer deux histoires parallèlement : une histoire d'amour et une histoire qui justifiera la demande d'argent. Afin de créer ces histoires, plusieurs éléments sont mis en place notamment en ce qui a trait au profil en ligne et la fréquence des échanges, ainsi que la nature des contacts. La personne victime se retrouve face à un profil contenant un spectre d'informations fausses : des photos d'une personne attirante souvent volées sur le profil d'une personne active sur les réseaux sociaux et une description comprenant des intérêts et des valeurs génériques. Cette dernière n'est cependant pas très détaillée pour permettre à l'individu frauduleux d'adapter son histoire personnelle à celle de la victime (Kopp *et al.*, 2015 ; Rege, 2009). Il nommera avoir des intérêts, des plans futurs et des valeurs similaires à celle-ci (Rege, 2009). Après avoir établi un premier contact, il propose généralement de basculer vers une autre plateforme en ligne qui permet d'effacer les traces des conversations. Lors des premières semaines, les contacts entre l'auteur·e de la fraude et la personne victime sont fréquents et rapprochés dans le temps, ce qui augmenterait le sentiment de confiance (Budd et Anderson,

2011). Après un certain temps à échanger avec la potentielle victime, l'individu frauduleux aura de plus en plus de détails intimes sur la personne avec qui il entretient une discussion. Il utilisera ces informations à son avantage ultérieurement (Kopp *et al.*, 2015 ; Rege, 2009). Kopp *et al.* (2016a) suggèrent, s'appuyant sur Sternberg (1999), que toute personne se crée un idéal imaginaire de partenaire. Les fraudeurs·ses utiliseraient cet idéal de relation comme levier à la fraude. Toujours selon Sternberg (1999), le narratif de chaque relation serait classifiable par thèmes. Ces thèmes correspondraient à cet idéal imaginaire et découleraient des schèmes relationnels développés tout au long de la vie. Par exemple, dans certains cas, la relation peut se développer autour de croyances religieuses similaires. Dans certaines situations, la personne victime de FAL attache une grande valeur à sa carrière professionnelle et l'auteur·e de la fraude s'approche d'elle en lui présentant des opportunités futures (Kopp *et al.*, 2016b). En parallèle à l'histoire d'amour, un deuxième récit est introduit à la victime. Certaines difficultés vécues par l'individu frauduleux seront alors mises de l'avant afin de justifier les demandes d'argent futures (Kopp *et al.*, 2016a).

Modèle de la trajectoire de Whitty (2013a)

Whitty (2013a) distingue cinq stades liés au déploiement de la FAL. Ces stades ne sont pas linéaires et certains d'entre eux ne sont pas toujours présents, par exemple la sextorsion. Dans le premier stade du *profil*, l'auteur·e de la fraude crée un faux profil tel que détaillé dans la section précédente (Budd et Anderson, 2011 ; Rege, 2009). Vient ensuite le deuxième stade, celui du *grooming*, où l'individu frauduleux développe une relation de plus en plus intime avec la victime potentielle et une déclaration d'amour rapide de sa part s'en suit (Budd et Anderson, 2011 ; Whitty, 2013a). C'est vers la fin de ce stade que l'individu frauduleux introduit certains éléments qui viendront appuyer la situation d'urgence présentée au stade suivant (p. ex. le décès récent d'un proche, une urgence au travail, la maladie de son enfant, etc.). Le troisième stade, l'*hameçonnage*, est le moment où l'auteur·e de la fraude fera une première demande d'argent en lien avec la situation de crise introduite plus tôt dans les échanges. Whitty (2013a) divise ce stade en différentes trajectoires en fonction des montants d'argent demandés. L'arnaqueur·se peut demander de petits montants d'abord afin de valider la volonté de la victime à lui envoyer de

l'argent, communément appelé *technique du pied dans la porte*. Dans d'autres cas, l'auteur·e de la fraude utilise la *technique de la porte-au-nez* : un premier gros montant est demandé et de plus petites sommes par la suite. Certaines victimes rapportent un quatrième stade, soit celui de la *sextorsion*¹. Dans certains cas, l'auteur de la fraude demande à la victime de lui envoyer des photos et vidéos à caractère sexuel. Il peut les utiliser subséquemment pour extorquer davantage d'argent à la victime lorsque les autres stratégies ne fonctionnent plus. Le cinquième et dernier stade est celui de la *révélation*. C'est à ce stade que la personne victime réalise par elle-même ou bien après avoir été informé par les autorités qu'elle a été fraudée. Whitty (2013a) met de l'avant divers sentiments vécus par la personne à ce moment. Cette dernière est souvent affectée par la perte de la relation et elle vit des sentiments de honte et d'humiliation. Ces conséquences seront abordées davantage dans la section « Conséquences ». Après la révélation, il arrive que certaines victimes subissent une deuxième vague de fraude. Cette deuxième vague peut avoir lieu lorsque les victimes croient que les sentiments partagés étaient réels et qu'il s'agit d'un malentendu. Dans ces situations, l'individu frauduleux exprime du regret. Il peut nommer avoir développé des sentiments sincères à l'endroit de la victime, bien que ses intentions au départ étaient de lui soutirer de l'argent. Une autre méthode commune utilisée par les individus ou les réseaux frauduleux afin de perpétuer la fraude est de se faire passer pour un représentant de la loi qui peut les aider à recouvrer leur argent ou encore utiliser une tierce personne pour le faire (Whitty, 2013b).

Facteurs de risque

Il n'y a pas de consensus au sein de la communauté scientifique concernant les facteurs de risque associés à une victimisation de type FAL. Le faible nombre d'études menées sur la question, la petite taille de certains des échantillons et le choix des lieux de recrutement (p.ex. certains sites de rencontre) ne permettent pas de généraliser les résultats à l'ensemble des victimes de FAL (Cross *et al.*, 2016a).

¹ Le terme original utilisé dans l'article de Whitty (2013a) est *sexual abuse*. Nous avons plutôt choisi d'utiliser le terme sextorsion qui nous apparaît plus approprié pour parler de la menace de diffuser des images intimes dans un contexte numérique.

Sur le plan sociodémographique, Whitty (2018) identifie les femmes âgées entre 35 et 54 ans comme étant plus susceptibles d'être victimes de ce type de fraude. Les personnes ayant un fort sentiment de solitude et ayant vécu une rupture ou un deuil récemment seraient aussi vulnérables à ce type de fraude (Khader et Yun, 2017). L'orientation sexuelle, ainsi que le niveau d'éducation ne seraient pas des facteurs qui augmentent la vulnérabilité à la FAL (Whitty et Buchanan, 2012 ; Whitty, 2018). Sur le plan psychologique, la tendance à idéaliser un·e partenaire augmenterait significativement la probabilité de victimisation par la FAL (Buchanan et Whitty, 2014). La recherche de sensations fortes ainsi que la disposition à la dépendance seraient aussi associées à un risque accru d'être victime de FAL (Whitty, 2018 ; 2020). À ces vulnérabilités s'ajoutent des traits de personnalité comme l'amabilité ou l'extraversion identifiés à l'aide du test de personnalité Big Five (Buchanan et Whitty, 2014 ; Cross *et al.*, 2016a ; Whitty et Buchanan, 2012 ; Whitty, 2018).

Prévalence

Il est difficile d'établir la prévalence ou l'incidence de la fraude amoureuse en ligne. Cela s'explique par un faible taux de dénonciation influencé par plusieurs facteurs : les recours légaux limités, la méconnaissance des ressources ainsi que l'absence de mécanismes de compilation centralisés des dossiers issus d'entités distinctes (p. ex. institutions financières, corps policiers, Centre anti-fraude du Canada). Par ailleurs, la FAL n'étant pas reconnue comme une infraction criminelle distincte des autres types de fraudes, les données disponibles se retrouvent alors diluées à travers tous les autres cas de fraude dénoncés aux autorités. De plus, la honte ou le déni peuvent aussi réduire les victimes au silence (Gendarmerie royale du Canada [GRC], 2022). Cependant, certaines statistiques disponibles offrent un aperçu des pertes financières et du nombre d'individus touchés par ce type de criminalité.

Au Québec, en 2018, ce sont plus de 4,5M\$ perdus par 245 victimes touchées par la FAL (GRC, 2019). Le CAFC (2021) positionne la FAL au deuxième rang du palmarès de la fraude ayant causé les pertes financières les plus importantes. Depuis 2011, les montants perdus rapportés par les Canadien·nes dans ce type de fraude ont augmenté, passant de plus de 12M\$ en

2011, à 18,1M\$ en 2017 et à plus de 22,5M\$ en 2018. Cette augmentation pourrait s'expliquer par un taux de dénonciation plus élevé, une augmentation de cette forme de criminalité ou encore une sophistication des méthodes de fraude menant à des pertes financières plus importantes chez les victimes. Ces explications potentielles ne sont pas mutuellement exclusives. Il importe de nommer qu'il est estimé que seuls 5 à 10% des cas de FAL sont signalés (CAFC, 2022a). Il est donc possible que les pertes financières soient plus importantes que celles enregistrées officiellement et que ce type de fraude fasse beaucoup plus de victimes (CAFC, 2021). Le Bureau de l'éthique commerciale [BEC] (2019) estime que jusqu'à 30% des victimes de FAL sont « utilisées » comme passeurs afin de blanchir de l'argent. La fraude amoureuse en ligne fait des victimes partout dans le monde. Aux États-Unis, le phénomène a aussi connu une hausse des déclarations. Alors qu'en 2017, 17 000 personnes ont rapporté avoir été victimes de FAL avec un total de 87M\$ en somme d'argent perdu, 56 000 personnes ont rapporté avoir perdu une somme totalisant 547M\$ en 2021 (Federal Trade Commission [FTC], 2023).

Bien qu'il soit possible d'estimer l'incidence de la FAL par les pertes financières rapportées, l'emphase placée sur l'argent masque potentiellement les autres conséquences de la FAL. Cette approche ne permet pas de comptabiliser les tentatives de FAL, lesquelles peuvent entraîner des conséquences émotionnelles et sociales importantes, même si l'auteur de la fraude ne parvient pas à obtenir d'argent de la victime. Les études actuelles sur le phénomène démontrent que les conséquences psychologiques engendrent une détresse parfois plus grande que les pertes financières chez les personnes victimes de FAL (Whitty, 2013a ; Whitty et Buchanan, 2015). Pour offrir un exemple concret, il n'existe pas, à notre connaissance, de données systématiques sur les suicides causés par la FAL. Pourtant, des cas de détresse menant au suicide ont été documentés au Québec (Denis, 2021). À titre d'exemple, en avril 2025, le suicide d'un homme ayant été victime de FAL a fait l'objet d'une enquête par le bureau des coroners (Bureau du coroner du Québec, 2025).

Conséquences de la FAL sur les victimes

Pour éviter les répétitions, les termes conséquences et répercussions seront utilisés de façon interchangeable. Dans ce contexte, les deux termes font référence aux effets de la FAL sur les victimes. Ces conséquences et répercussions sont négatives et peuvent être directes ou indirectes, immédiates ou à plus long terme.

Les personnes victimes de FAL vivent diverses répercussions pendant et après la fraude. Whitty et Buchanan (2015) introduisent la notion de *double coup* de la FAL : il y a des conséquences financières pour les personnes victimes de FAL, mais aussi des conséquences de nature psychologique. Dans le cadre de leur étude, les auteurs ont conduit 20 entrevues semi-dirigées avec des victimes de FAL en Grande-Bretagne. Ils ont fait une analyse thématique du matériel qualitatif. Leurs résultats mettent en évidence l'ampleur des répercussions psychologiques. En effet, ce type de fraude engendre des conséquences chez les personnes de nature financière, psychologique, relationnelle et amène parfois la stigmatisation, la responsabilisation, la revictimisation, ainsi qu'une perte de confiance envers les futures relations amoureuses (Buchanan et Whitty, 2014 ; Cross, 2015 ; Rege, 2009 ; Whitty, 2013a ; Whitty et Buchanan, 2015).

Conséquences financières

Il suffit de se référer aux statistiques énumérées précédemment pour comprendre que les répercussions financières chez les personnes victimes de fraude amoureuse en ligne varient et peuvent être dévastatrices. En effet, cet argent perdu place certaines victimes dans une situation de précarité financière et engendre des conséquences importantes sur le futur des victimes, ainsi que sur la valeur du patrimoine familial. Certaines d'entre elles vont jusqu'à réhypothéquer leur maison, emprunter de l'argent à leur entourage ou encore utiliser l'argent de leur fonds de pension afin d'envoyer l'argent aux fraudeurs (Cross *et al.*, 2016a ; Notté *et al.*, 2021). Les répercussions financières peuvent donc s'étendre aux proches de la victime (Cross *et al.*, 2016a ; Button *et al.*, 2014a). Dans leur étude sur les conséquences de la cybercriminalité conduite aux

Pays-Bas, Notté *et al.* (2021) ont trouvé que les victimes de FAL étaient celles ayant vécu les plus grands impacts financiers parmi les victimes de cybercriminalité rencontrées.

Conséquences psychologiques

Les répercussions psychologiques vécues par les victimes suivant la fraude sont nombreuses. Dans leur étude, Whitty et Buchanan (2015) rapportent que plusieurs victimes ont vécu de la honte, ainsi que de la culpabilité. D'ailleurs, ces conséquences joueraient un rôle important dans la non-dénonciation de ce type de crime ou dans le choix de ne pas chercher de l'aide (Button *et al.*, 2009 ; Cross, 2015 ; Cross *et al.*, 2016b). À ces impacts s'ajoute, dans certains cas, une forte détresse psychologique menant à une dépression et parfois même à des idéations suicidaires. Notté *et al.* (2021) ont rapporté la présence d'idéations suicidaires notamment chez les victimes de sextorsion. Une baisse de l'estime de soi à la suite de la fraude est aussi rapportée dans la littérature (Whitty et Buchanan, 2015), de même qu'un sentiment de colère envers soi et envers leur fraudeur. Toutefois, ces résultats ne sont pas généralisables à toutes les victimes de FAL, puisque les échantillons de ces études sont petits (Notté *et al.*, 2021 ; Whitty et Buchanan, 2015).

Conséquences sur les relations

Whitty et Buchanan (2015) exposent les conséquences vécues par les participant·es en ce qui concerne une relation amoureuse future. En effet, plusieurs participant·es ont nommé avoir abandonné l'idée de trouver l'amour. Certain·es ne pensaient pas pouvoir trouver une relation se mesurant à celle partagée avec l'auteur·e de la fraude.

De plus, certaines personnes victimes rapportent que la rencontre avec l'individu frauduleux aura eu des impacts négatifs dans leurs relations familiales et amicales. Les proches des victimes peuvent manifester de la colère envers la victime. La colère de l'entourage peut s'expliquer par le fait que l'argent perdu était celle d'un héritage ou encore de l'argent emprunté par la victime à ses proches. Tout comme les victimes d'autres formes de criminalité, les personnes victimes de FAL peuvent être blâmées par leur entourage pour leur situation (Notté *et*

al., 2021). Dans certains cas, les personnes victimes n'ont pas obtenu de support provenant de leur famille, puisqu'elles étaient tenues responsables de leur victimisation. Dans d'autres cas, les victimes n'ont pas parlé de la fraude par peur d'obtenir une réaction teintée de jugement (Cross *et al.*, 2016b ; Whitty et Buchanan, 2015).

Particularités de la FAL

Outre les ressemblances, la FAL présente certaines particularités qui permettent de la distinguer des autres types de fraudes : la durée des interactions entre l'auteur·e de la fraude et la victime, la forte implication émotionnelle et la réponse à des besoins fondamentaux.

La dimension temporelle

La FAL se déploie sur une période variable dans le temps, mais généralement beaucoup plus longue que d'autres types de fraudes. Les contacts entre l'auteur·e de la fraude et la victime peuvent s'échelonner sur plusieurs semaines, mois, voire des années. Durant cette période, les demandes d'argent ou de services sont multiples (Rege, 2009).

La dimension émotionnelle

Un autre élément particulier à la FAL est la dimension émotionnelle introduite par Kopp *et al.* (2016a). La FAL implique des émotions souvent intenses comme l'amour, le désir et la confiance (Cukier *et al.*, 2007). La mobilisation de ces émotions serait un facteur clé dans la réussite de celle-ci par l'individu frauduleux, et ce, en raison de l'impact qu'elles ont sur la pensée critique et le processus réflexif d'une personne (Kopp *et al.*, 2016a). L'attention des victimes est dirigée vers l'espoir d'un futur positif et elles sont distraites par le sentiment de réciprocité et de proximité émotionnelle créé par l'auteur·e de la fraude. Ces distractions peuvent alors diminuer l'attention portée aux indices indiquant qu'il s'agit d'une fraude (Whitty, 2013b).

Les besoins fondamentaux

Loewenstein (1996) définit l'influence viscérale comme étant l'adoption de comportements allant à l'encontre d'intérêts personnels, motivés par un désir difficile à contrôler.

L'auteur attribue ce phénomène à des facteurs viscéraux. Langenderfer et Shimp (2001) proposent une théorie, basée sur cette notion d'influence viscérale, afin d'expliquer la vulnérabilité des consommateurs aux fraudes et escroqueries. Ils avancent que les fraudeurs·ses répondraient à des besoins fondamentaux de la personne (par exemple, le sentiment de solitude, le désir d'une relation amoureuse ou les besoins d'ordre sexuel) afin de détourner l'attention de celle-ci du motif réel derrière la création d'une relation intime. À ce jour, cette théorie demeure l'une des rares à avoir été développées pour expliquer les facteurs susceptibles de mener à une victimisation par fraude. Button et Cross (2017) soulignent d'ailleurs cette lacune dans la littérature actuelle dans l'un de leurs rapports. Cette notion d'influence viscérale, ou déclencheurs viscéraux, est à nouveau identifiée comme un facteur déterminant de la victimisation dans une étude plus récente (Office of Fair Trading, 2009). Langenderfer et Shimp (2001) définissent l'influence viscérale comme étant l'impact des besoins ressentis par une personne sur l'adoption de certains comportements. La FAL se distingue des autres types de fraudes par les besoins auxquels elle répond chez la victime. Les besoins d'amour, d'intimité et de partager des projets futurs sont des éléments fréquemment rapportés dans la littérature (Whitty, 2013a ; Whitty, 2013b ; Whitty et Buchanan, 2015). Afin de répondre à ces besoins, la fraude prend des formes différentes : elle est plus longue, inclut le partage d'un volume important d'information personnelle par la victime et l'envoi de contenus intimes, comme des images ou vidéos à caractère sexuel, lesquels peuvent être utilisés à des fins de sextorsion par l'auteur·e de la fraude (Whitty, 2013a ; Whitty, 2013b). De cette façon, l'attention de la victime est dirigée vers les besoins répondus et non les indices pouvant l'alerter qu'il s'agit d'une fraude. Cette notion d'influence viscérale aurait un impact sur la délibération cognitive et, par le fait même, influencerait les décisions prises par la victime (Langenderfer et Shimp, 2001). Par ailleurs, Carter (2021) a conduit des analyses du discours et de la sémantique utilisés par les fraudeurs·ses pour arriver à leurs fins. Un des résultats les plus saillants de l'étude concerne le sentiment d'urgence généré par l'auteur·e de la fraude chez la victime pour qu'elle envoie rapidement les sommes d'argent.

La sextorsion

La sextorsion est une forme de chantage dans laquelle une personne menace de diffuser des images intimes d'une autre personne afin de l'intimider ou de la menacer. La victime se trouve alors contrainte de répondre aux demandes de l'auteur·e de cette infraction. Ces demandes peuvent être de nature financière, viser à obtenir davantage d'images à caractère sexuel ou maintenir une relation intime (Cross *et al.*, 2022). Dans le cadre de la FAL, la sextorsion serait employée par des fraudeurs·ses afin d'obtenir des sommes d'argent plus importantes (Whitty, 2013a).

Les études sur la sextorsion en contexte de FAL n'ont pas traité des impacts engendrés par ce type d'offense dans ce contexte particulier. Il demeure important d'aborder cette forme de victimisation, parfois présente en contexte de FAL, compte tenu des conséquences qu'elle peut engendrer. La littérature sur la sextorsion présente plusieurs impacts fréquemment rapportés par les victimes : la peur, la tendance à s'attribuer le blâme ou se rendre responsable des événements et un sentiment d'humiliation. Ces personnes vivent de l'anxiété liée à la crainte que leurs photos ou vidéos soient partagées. Certaines d'entre elles présenteraient des symptômes dépressifs et auraient adopté des comportements d'automutilation ou encore auraient manifesté des idéations suicidaires à la suite des événements (Trendell, 2019 ; Walsh et Tener, 2022).

Au Canada, le code criminel ne prévoit pas d'infraction spécifique pour la sextorsion. Ce type d'infraction est généralement traitée comme de l'extorsion (*Code criminel*, 1985, art. 346). Lorsque d'autres comportements criminels sont adoptés par l'individu frauduleux, d'autres chefs d'accusation peuvent être ajoutés, tels que la distribution non consensuelle d'images intimes ou le harcèlement criminel (*Code criminel*, 1985, art. 162.1 ; art. 264). En l'absence de ces éléments, la FAL demeure qualifiée de crime contre les biens (fraude), ce qui limite l'accès des victimes de FAL au même niveau de soutien que celui accordé aux victimes d'un acte criminel commis contre la personne. D'ailleurs, ce sont ces conduites criminelles « associées » qui donnent accès aux services de l'indemnisation des victimes d'actes criminels [IVAC] aux victimes de FAL. L'IVAC a pour mission d'accompagner les victimes d'actes criminels afin qu'elles obtiennent les

aides financières auxquelles elles ont droit. Ces aides sont offertes dans un but de favoriser le rétablissement des victimes et elles prennent plusieurs formes : remboursement des frais d'assistance médicale, aides financières pour la réadaptation physique, la réhabilitation psychosociale, la réinsertion sociale et/ou professionnelle, etc. (IVAC, s.d.). Selon le *Règlement d'application de la Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement* [RLRQ P-9.2.1, r.1] (2021), la sextorsion est considérée comme un crime mixte, à la fois contre les biens et contre la personne. Cela permet aux victimes de bénéficier des services offerts par l'IVAC.

L'application de cette loi sera discutée davantage dans la section suivante, qui adresse les droits et les besoins de victimes d'acte criminel (VAC).

Les droits et les besoins des victimes d'acte criminel (VAC)

Avant d'aborder les besoins des victimes d'acte criminel (VAC) et ceux des victimes de cybercriminalité, il importe d'adresser les droits des VAC au Québec et au Canada. Ces droits influencent le processus de dénonciation et de rétablissement des victimes de FAL au Québec. La section suivante abordera les principes fondamentaux sur lesquels les droits des victimes s'appuient, en plus de traiter de ces dits droits.

Les droits des victimes d'actes criminels (VAC)

La *Déclaration canadienne de 2003 des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité* (Déclaration canadienne) (2021) présente 10 principes servant d'assises en matière d'élaboration de politiques, de lois ainsi que de programmes pour les victimes d'actes criminels (VAC). Ces principes visent également à orienter la prise en charge des victimes tout au long du processus de justice pénale, tout en favorisant un traitement juste et équitable à leur égard. En 2015, la *Charte canadienne des droits des victimes*² (ci-après « la Charte ») a été adoptée par le parlement du Canada. Celle-ci s'applique à toute personne ayant été victime d'un acte criminel. Cela inclut les personnes ayant été victimes de fraude. En plus de la Charte, le

² *Charte canadienne des droits des victimes*, L.C. (2015), ch. 13

règlement d'application de la *Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement*³ encadre l'application des mesures mises en place afin de favoriser le rétablissement des victimes d'actes criminels au Québec (ci-après « le règlement d'application de la LAPVIC »). Cette loi définit le statut de victime comme suit :

est une personne victime toute personne physique qui, en raison de la perpétration d'une infraction criminelle à son égard ou à l'égard d'une autre personne, subit une atteinte à son intégrité physique ou psychique ou une perte matérielle, que l'auteur de cette infraction soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou déclaré coupable.

Dans le cadre de ce projet de mémoire, la considération de ces lois est essentielle à une compréhension écosystémique des besoins des victimes de FAL.

Droit à la courtoisie, à la compassion et au respect

Dans le préambule de la Charte, on peut y lire « les victimes d'actes criminels et leurs familles méritent d'être traitées avec courtoisie, compassion et respect, notamment celui de leur dignité ». À la ligne suivante, on y lit « qu'il importe que les droits des victimes d'actes criminels soient pris en considération dans l'ensemble du système de justice pénale » (*Charte canadienne des droits des victimes*, 2015). Dans le contexte de la FAL, les victimes sont amenées à interagir avec diverses instances (p. ex. corps policier, centre d'aide pour les victimes d'acte criminel, centre anti-fraude du Canada).

Droit à l'information

Toute victime d'acte criminel au Québec a un droit à l'information (*Charte canadienne des droits des victimes*, art. 2 ; Règlement d'application de la LAPVIC, art. 4). En effet, les VAC ont le droit d'obtenir des renseignements sur le système de justice pénale, les services et les programmes auxquels elles ont accès, l'avancement et l'issue de l'enquête. Les victimes d'actes criminels ont aussi le droit d'être informées sur les audiences tenues et la mise en liberté de l'accusé (*Charte canadienne des droits des victimes*, art. 6-8).

³ *Règlement d'application de la Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement*. RLRQ P-9.2.1, r.1

Droit à la protection

Les personnes victimes d'actes criminels ont le droit de bénéficier de mesures de protection contre l'intimidation et les représailles (Règlement d'application de la LAPVIC, art. 5, alinéa 3). Dans la Charte, ce droit à la protection est aussi défini (article 10). L'article de loi indique que toute victime a le droit d'être protégée contre l'intimidation et les représailles. De plus, des mesures raisonnables et nécessaires doivent être prises par les autorités compétentes afin que ce droit soit respecté. Tel que mentionné plus haut dans la section « Modèle de la trajectoire de Whitty (2013a) », il arrive que les victimes de FAL subissent une deuxième vague de la fraude. Ce risque d'être victimisé à nouveau illustre l'importance au droit à la protection de ces victimes.

Droit au dédommagement

Le Règlement d'application de la LAPVIC stipule à l'article 6 (1) qu'une personne victime a le droit de recevoir une aide financière liée à l'atteinte ou la perte vécue. Toutefois, les personnes ayant participé à l'infraction criminelle dont elles ont été victime ne sont pas éligibles à une aide financière (Règlement d'application de la LAPVIC, art. 21). Cette disposition a un impact direct sur les victimes de fraude dans les cas où la personne envoie l'argent à son arnaqueur. De ce fait, certaines personnes victimes d'une fraude n'ont pas accès à une indemnisation et elles doivent vivre avec les répercussions financières du crime commis à leur égard.

Droit à l'accompagnement et au soutien

Selon la loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement, qui a été adopté le 13 mai 2021, une personne victime a le droit d'être accompagnée et soutenue (Règlement d'application de la LAPVIC, art. 3). De ce fait, cette personne a le droit de recevoir de l'assistance psychologique ou sociale et autres services d'aide appropriés à ses besoins ou bien d'être référé vers les services adéquats (Règlement d'application de la LAPVIC, art. 5, alinéa 1).

Au-delà de leurs droits, les VAC peuvent présenter plusieurs besoins à la suite du crime commis à leur égard. Il est d'autant plus important de considérer ces besoins dans l'accompagnement des VAC. Ces besoins sont parfois étroitement liés aux droits des victimes d'acte criminel que nous venons d'énumérer.

Les besoins des victimes d'acte criminel (VAC)

Les besoins des VAC font l'objet de plusieurs études depuis des années (Baril, 1984 ; Cyr, 2009 ; Huang, 2018 ; Korkodeilou, 2014 ; Maguire, 1985 ; Morissette, 2014 ; Shapland, 1985). Wemmers (2017) présente, dans son ouvrage, six catégories de besoins qui ont été mis en évidence dans des travaux de recherche antérieurs : 1) le soutien, 2) la protection, 3) l'information, 4) la réparation, 5) les besoins pratiques et 6) le besoin de reconnaissance au sein du système de justice pénale. Ces catégories de besoins ont été utilisées par plusieurs équipes de recherche auprès d'échantillons de victimes ayant vécu divers types d'actes criminels, notamment des crimes contre la personne (acte de violence, agressions sexuelles, violence conjugale, harcèlement) ou encore auprès de victimes présentant des symptômes de stress post-traumatique (Cyr, 2009 ; Huang, 2018 ; Korkodeilou, 2014 ; Morissette, 2014 ; Wemmers *et al.*, 2004). Ces six catégories de besoins des VAC sont développées dans les prochains paragraphes.

Besoin de soutien

Le besoin de soutien varie selon différents facteurs. En effet, le type de délit jouerait un rôle dans la présence ou non de ce besoin chez une victime (Ten Boom et Kuijpers, 2012). Selon Wemmers (2017), le soutien informel (membre de la famille ou ami·e) est le type de soutien le plus souvent sollicité par les victimes. Les personnes ayant accès à de l'aide de leur entourage seraient moins susceptibles de ressentir un besoin d'assistance psychosociale (Shapland, 1985). Dans l'un de ses articles, Shapland (1985) met de l'avant l'importance du contact initial entre les services policiers et les VAC. En effet, un premier contact positif contribuerait de façon importante à la réponse à ce besoin. Les victimes auraient un besoin d'être écoutées et d'obtenir du support émotionnel de la part de la police. Qui plus est, une attitude faisant preuve de

considération à l'égard de la réaction émotionnelle liée au crime vécu serait un autre élément non négligeable dans la réponse à ce besoin. Dans leur revue systématique de la littérature, Ten Boom et Kuijpers (2012) identifient le besoin d'un soutien comme le besoin le plus fréquemment exprimé par les victimes d'actes criminels. L'expression fréquente de ce besoin est suivie par le besoin d'information défini plus bas.

Besoin de protection

Le besoin de protection a d'abord été défini par Baril (1984) comme étant un besoin lié à la sécurité et l'intégrité physique de la victime en rapport avec l'auteur·e du crime. En effet, dans les cas où la personne victime aurait vécu un crime contre sa personne ou encore contre ses biens (p.ex. cambriolage), il est possible que celle-ci craigne pour sa sécurité, par peur de représailles (Baril, 1984). Wemmers (2017) associe le besoin de protection à la crainte de la victime d'être victimisé à nouveau. Leukfeldt *et al.* (2020) rapportent un besoin de protection des autres victimes potentielles chez les participant·es rencontré·es dans le cadre de leur étude. Wemmers (2017) souligne que cette crainte peut soit favoriser, soit freiner la décision d'agir et de porter plainte.

Besoin d'information

Le besoin d'information serait le besoin le plus commun chez les VAC (Maguire, 1985 ; Ten Boom et Kuijpers, 2012). Ce besoin inclut divers éléments, notamment l'obtention d'information sur la progression du dossier ou de la plainte, les décisions prises au cours de l'enquête et du processus judiciaire, les services offerts dans leur région, ainsi que les assurances ou les compensations financières offertes aux VAC. De plus, des conseils sur la prévention d'un crime, sur l'aspect légal des procédures, ainsi que sur les procédures à la cour sont aussi des éléments faisant partie de ce besoin (Wemmers, 2017). Dans son article, Maguire (1985) exprime l'importance de ce besoin dans le processus de rétablissement psychologique des VAC. En outre, ce besoin étant répondu, il pourrait contribuer à une certaine « paix d'esprit » chez les victimes. Shapland (1985) ajoute que le manque d'information offert aux personnes victimes d'acte criminel engendre des frustrations. Cette frustration a été observée par Cyr (2009) auprès d'un

échantillon de victimes de crimes diversifiés habitant dans trois régions du Québec (Trois-Rivières, Sept-Îles et Montréal). Wemmers (2017) indique qu'il est fréquent que les victimes d'actes criminels n'aient pas accès à l'information dont elles ont besoin. Ce manque d'information a d'ailleurs été identifié comme un facteur entravant l'*empowerment* des victimes durant les démarches judiciaires.

Besoin de réparation

Le besoin de réparation inclut plusieurs éléments, notamment la restitution des biens volés, l'indemnisation financière de la victime, des excuses et la reconnaissance de culpabilité ainsi que de sa responsabilité en provenance de l'auteur·e de l'acte criminel (Wemmers, 2014). L'indemnisation financière est davantage mentionnée par les victimes de crimes contre les biens (p. ex. fraude) que par les victimes de violence (Ten Boom et Kuijpers, 2012). Le besoin de réparation ne peut pas toujours être répondu, puisque la réponse à celui-ci dépend de si l'auteur·e du crime est retrouvé ou non (Wemmers, 2003).

Besoins pratiques

Les besoins pratiques seraient, selon Maguire (1985), plus difficiles à répondre puisqu'ils sont généralement présents dans les jours suivants le crime. Or, si les victimes ne connaissent pas les services, il peut être difficile de répondre à ce besoin. Qui plus est, la réticence à recevoir des services peut aussi agir comme obstacle à la réponse aux besoins pratiques. Les besoins pratiques consistent à de l'assistance et de l'aide pour certaines tâches liées aux conséquences du crime. Par exemple, la victime peut devoir remplir certains formulaires complexes, contacter certaines institutions ou encore obtenir du dépannage financier en cas de précarité financière importante (Baril, 1984 ; Maguire, 1985 ; Shapland, 1985 ; Ten Boom et Kuijpers, 2012).

Besoin de reconnaissance au sein du système de justice pénale

Le besoin d'être reconnu au sein du système de justice pénale concerne notamment l'évolution de la plainte et les démarches effectuées à ce jour (Baril, 1984 ; Shapland *et al.*, 1985 cités dans Wemmers, 2017). Par reconnaissance, il est entendu l'importance, ainsi que la place

accordée à la victime et la prise en considération de son point de vue dans son processus de plainte (Shapland *et al.*, 1985 cités dans Wemmers, 2017). En ce sens, il importe d'informer la victime des progrès actuels ou encore de l'informer si l'enquête n'avance pas. En effet, selon Shapland (1985), les VAC n'accordent pas toutes de l'importance aux résultats de l'enquête, ainsi qu'à ceux du processus judiciaire ; elles ont un besoin de savoir que toutes les mesures possibles ont été prises. À ces besoins s'ajoutent le besoin d'obtenir un traitement courtois et respectueux tout au long du processus, c'est-à-dire de la plainte au passage au tribunal (Shapland, 1985 ; Wemmers, 1996).

Les besoins sont influencés par plusieurs éléments de l'environnement d'une personne. Effectivement, Maguire (1985) évoque, dans son article, l'effet de la culture et de l'environnement sur la perception qu'une victime peut avoir de ses besoins. Par exemple, lorsqu'une VAC ne connaît pas les services qui s'offrent à elle, il est difficile pour cette personne d'identifier des besoins qui pourraient être liés à ces dits services. Par ailleurs, la victime et son entourage peuvent avoir une perception différente de la gravité des impacts d'un acte criminel. Ces différences dans les perceptions peuvent agir sur la reconnaissance et la définition que la victime fait de ses besoins.

Les besoins des victimes de cybercriminalité

La classification des besoins, présentée dans la section précédente, a aussi été utilisée par certaines équipes de recherche s'intéressant aux besoins des victimes de cybercriminalité. Leukfeldt *et al.* (2020) ont utilisé des catégories découlant d'une revue systématique de la littérature par Ten Boom *et al.* (2008) disponible en Néerlandais seulement. Leukfeldt *et al.* (2020) ont d'ailleurs utilisé ces catégories afin d'établir les convergences et les divergences entre les besoins des VAC rapportés dans la littérature et les besoins des victimes de cybercriminalité ayant participé à leur étude. Ils ont mené des entretiens semi-dirigés auprès de 19 victimes d'actes cybercriminels et 22 expert·es en la matière. Les catégories de besoins identifiés sont similaires ou identiques à celles élaborées par Wemmers (2017) : 1) le besoin d'information, 2) les besoins pratiques 3) les besoins financiers, 4) les besoins émotionnels, 5) les besoins liés au

processus judiciaire et 6) les besoins primaires. Par souci d'éviter la redondance, les résultats de cette étude ainsi que les besoins des victimes de fraude en ligne seront abordés dans le chapitre 2 (introduction de l'article scientifique).

La protection des victimes au Canada et au Québec a été renforcée par des cadres législatifs comme la *Charte canadienne des droits des victimes* (2015) et le règlement d'application de la *Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement* (2021). Ces derniers reconnaissent des droits tels que le droit d'être traité avec courtoisie, compassion et respect, le droit à l'information, le droit à la protection, le droit au dédommagement, ainsi que le droit à l'accompagnement et au soutien. Ces droits correspondent aux besoins des victimes identifiés dans la littérature, à savoir : 1) le besoin d'information, 2) les besoins pratiques, 3) le besoin de réparation, 4) le besoin d'un soutien psychosocial, 5) le besoin d'un statut au sein du système de justice pénale et 6) le besoin de protection, ce qui souligne la cohérence entre reconnaissance légale et besoins réels des victimes.

Limites des recherches actuelles

Les études actuelles sur les fraudes amoureuses en ligne présentent certaines limites qu'il est nécessaire de préciser. Tout d'abord, certaines études ont été menées à partir de données en libre accès (p.ex. profils frauduleux, informations disponibles en ligne sur des forums d'aide) (Kopp *et al.*, 2015 ; 2016b). Bien que l'étude de profils frauduleux offre une compréhension du modus operandi de la FAL qui s'avère importante pour faire avancer les connaissances criminologiques sur ce type d'infraction, cette méthode n'offre aucun apport à la compréhension de l'expérience vécue par les victimes. D'autre part, l'utilisation de données librement accessibles, bien que pratique, limite les analyses en raison de l'indisponibilité de certaines informations : les personnes publient leur récit de façon anonyme, il est donc impossible d'entrer en contact avec elles pour obtenir des clarifications (Kopp *et al.*, 2016b). Buchanan et Whitty (2014) sont les premiers dans le domaine de la FAL à avoir conduit des entrevues qualitatives semi-dirigées auprès de victimes de FAL exclusivement. Le recrutement des participant·es à leurs études a été fait sur un site de rencontre pour des professionnel·les « matures ». L'utilisation d'un

tel site à des fins de recrutement peut introduire un biais potentiel dans la représentativité de l'échantillon, restreignant ainsi la transférabilité des résultats à l'ensemble de la population concernée. Ces limites témoignent de la nécessité d'une approche critique dans l'interprétation des études actuelles. Elles appellent à une diversification des méthodologies pour une compréhension plus intégrée et englobante de la FAL. À notre connaissance, l'ensemble des travaux portant sur la FAL ont été faits dans une perspective criminologique du phénomène (Budd et Anderson, 2011 ; Carter, 2021 ; Kopp *et al.*, 2015 ; Kopp *et al.*, 2016b ; Rege, 2009 ; Whitty et Buchanan, 2014). Les recherches sur la FAL portent davantage sur son *modus operandi* et ses conséquences sur les victimes. Les équipes de recherche ayant porté intérêt à ce phénomène suggèrent un accompagnement psychologique prestement après la victimisation. Cette prise en charge rapide selon Whitty et Buchanan (2014) pourrait limiter les risques d'une deuxième vague de la fraude. Whitty et Buchanan (2014) recommandent aussi aux corps policiers d'adopter une approche empathique et sensible, puisque les victimes de FAL peuvent ressentir une détresse importante à la suite de la fraude. Aucune étude ne s'est intéressée à la perception des victimes quant à de telles actions. À ce jour, les besoins des personnes victimes de FAL n'ont toujours pas fait l'objet d'étude. Ce mémoire se veut une continuité des recherches actuelles et tentera de pallier les limites inhérentes à ces recherches.

Objectif du mémoire

En vue des limites énumérées précédemment, ce projet de mémoire vise identifier les besoins des personnes ayant vécu une fraude amoureuse en ligne et il s'inscrit dans un projet plus large à devis mixte intitulé : « Fraudes amoureuses en ligne : comprendre les personnes victimes et leurs besoins » mené par Julie Carpentier et Charles Viau-Quesnel, financé par le Ministère de la Justice du Québec (2020-2023). Afin de répondre à l'objectif du mémoire, des personnes ayant été victimes de FAL ont été questionnées sur leur vécu. L'atteinte de cet objectif permettra une meilleure compréhension et connaissance de la FAL.

Préambule

Dans le cadre du projet nommé « Fraude amoureuse en ligne : les besoins des victimes », plusieurs documents ont été utilisés par l'équipe de recherche afin d'assurer l'uniformité des procédures. Le guide d'entrevue semi-dirigée utilisé se trouve en annexe à la fin du présent mémoire (appendice A).

Chapitre 2 : L'article scientifique

Les besoins des victimes de fraude amoureuse en ligne

Sandrine Lavertu, candidate à la maîtrise en psychoéducation
Département de psychoéducation et travail social
Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR)
3351, boul. des Forges, Trois-Rivières (Québec), G8Z 4M3
sandrine.lavertu@uqtr.ca

Julie Carpentier, Ph. D.
Département de psychoéducation et travail social
Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR),
3351, boul. des Forges, Trois-Rivières (Québec), G8Z 4M3
julie.carpentier@uqtr.ca

Charles Viau-Quesnel, Ph. D.
Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR), département de psychoéducation et travail social
3351, boul. des Forges, Trois-Rivières (Québec), G8Z 4M3
charles.viau-quesnel@uqtr.ca

Cet article sera soumis à la revue *Criminologie*⁴

⁴ Les normes seront modifiées en APA anglais pour la soumission afin de correspondre aux règles d'édition de la revue

Résumé

Contexte : Les besoins des victimes de fraude amoureuse en ligne (FAL) demeurent peu explorés. Les recherches existantes s'intéressent surtout aux conséquences de la victimisation, aux facteurs de risque et aux méthodes employées par les réseaux de fraude.

Objectif : Cet article vise à identifier les besoins des personnes victimes de fraude amoureuse en ligne afin de soutenir la pratique des milieux d'intervention.

Méthode : Dix-sept victimes de fraude amoureuse en ligne (FAL) ont participé à une entrevue semi-dirigée explorant divers aspects de leur expérience, notamment les besoins en matière d'accompagnement. Une analyse thématique a permis de dégager les besoins récurrents.

Résultats : Les résultats révèlent de nombreux besoins non comblés, organisés selon la séquence temporelle des récits : être écouté et considéré, recevoir le soutien des corps policiers et des institutions financières, bénéficier d'un suivi continu, accéder à des services psychosociaux adaptés et obtenir justice et rétribution. Si certain·es ont atteint un sentiment de résolution, d'autres n'y sont pas parvenu·es. Dans l'ensemble, les victimes rapportaient un travail en silo des milieux contactés ayant mené à une absence de services.

Conclusion : Ces résultats appellent à une réponse collective et concertée impliquant à la fois l'entourage, les pairs victimes, les institutions financières et les services policiers.

Mots-clés : Fraude amoureuse en ligne, arnaque amoureuse, besoins, victimes, cyberfraude.

Nombre de mots : 9881

Introduction

En 2021, Statistique Canada rapportait une croissance de la popularité des plateformes de socialisation en ligne, dont les applications de rencontre, liée à l'augmentation de l'utilisation quotidienne des technologies. D'ailleurs, la solitude et le manque de socialisation durant la pandémie mondiale COVID-19 auraient contribué à augmenter l'utilisation de ces plateformes de rencontre en ligne (Király et al., 2020 ; Goldstein et Flicker, 2020), à travers lesquelles se mêlent les profils de personnes en quête d'amour et ceux de fraudeur·es à l'affût de nouvelles victimes. En effet, la fraude amoureuse en ligne demeure au deuxième et, plus récemment, au troisième rang des fraudes ayant causé les plus grandes pertes financières au Canada depuis 2021 (CAFC, 2022, 2023, 2025). En 2024, le CAFC a reçu 1172 signalements de FAL et des pertes financières s'élevant à plus de 58,4M\$ ont été rapportées (CAFC, 2025). Le CAFC (2022) estime que seulement 5 à 10% des fraudes sont déclarées aux autorités, ce qui porte à croire que les pertes financières et le nombre de victimes sont beaucoup plus importants.

La fraude amoureuse en ligne (FAL) est un type de fraude où l'auteur·e de l'arnaque prétend développer des sentiments amoureux avec la personne victime afin de lui soutirer de l'argent ou lui demander des services (p. ex. transfert bancaire d'un compte à un autre, réception de colis contenant des stupéfiants à l'insu de la victime ; Cross, 2020). Les réseaux de fraude sont, pour la plupart, sophistiqués et organisés. Ils ont accès à des scripts et des outils leur permettant de mettre en place un scénario crédible (Kopp et al., 2015 ; Rege, 2009). Au cours des dernières années, les réseaux de fraude ont complexifié et diversifié leurs modes opératoires afin de parvenir à leur fin (voir également Barnor, 2025, pour une discussion plus approfondie sur les réseaux de fraude). Le CAFC (2025) rapporte une intégration de fraudes liées à l'investissement et aux cryptomonnaies combiné à la fraude amoureuse en ligne.

Conséquences

Il est maintenant reconnu que les victimes de FAL vivent à la fois des conséquences propres à ce type de victimisation et d'autres conséquences compatibles à celles rapportées par les victimes de cybercriminalité ou d'autres victimes d'actes criminels (Notté et al., 2021 ;

Whitty et Buchanan, 2015). Ces conséquences peuvent être regroupées en deux catégories : 1) les conséquences financières et 2) les conséquences psychologiques et émotionnelles.

Dans la première catégorie, Notté et al. (2021) traitent des pertes financières comme un impact direct de la cybercriminalité. Ces pertes entraînent aussi des conséquences dites « indirectes », notamment la perte d'un fonds de retraite ou d'une maison. Selon Notté et al. (2021), les victimes de FAL vivent des pertes financières et des conséquences liées à celles-ci beaucoup plus importantes que les victimes d'autres formes de cybercriminalité. Ces pertes financières plus importantes pour les victimes de FAL seraient explicables entre autres par la durée plus longue de la fraude. Par exemple, ces impacts financiers peuvent causer des tensions ou conflits familiaux importants, alors que l'héritage familial a été perdu aux mains de l'auteur·e de la fraude. Dans certains cas, les victimes ont emprunté d'importantes sommes d'argent à des membres de leur famille, ce qui peut contribuer à des tensions familiales (Button et al., 2014a ; Cross et al., 2016a ; Notté et al., 2021). Par ailleurs, les pertes financières peuvent placer les victimes de FAL dans une situation de précarité financière, de sorte qu'elles éprouvent des difficultés à payer leurs factures. Ces personnes peuvent aussi rencontrer des difficultés à obtenir des prêts personnels ou hypothécaires, leur crédit étant impacté par la fraude (Notté et al., 2021).

Les conséquences psychologiques et émotionnelles rapportées par les victimes de FAL sont aussi compatibles, à un certain degré, à celles rapportées par les victimes de cybercriminalité (Notté et al., 2021 ; Whitty et Buchanan, 2015). En effet, les victimes rencontrées dans ces deux études ont rapporté vivre une peur des représailles ou pour leur intégrité physique lorsqu'il y a des menaces de la part de l'individu frauduleux. Elles ont également rapporté vivre de la frustration ainsi que de la honte de s'être fait « avoir » et d'avoir cru la personne frauduleuse ; en plus d'une perte de confiance envers autrui à la suite des événements. Autant les victimes de cybercriminalité que les victimes de FAL ont rapportées, dans certains cas, une forte détresse psychologique allant jusqu'à la présence d'idées suicidaires (Notté et al., 2021 ; Whitty et Buchanan, 2015). Malgré certaines compatibilités entre les deux groupes, la littérature sur les conséquences vécues par les victimes de FAL expose certaines divergences. Les victimes de FAL

rapportaient un changement dans les habitudes sociales, alors qu'elles auraient moins tendance à socialiser (Whitty et Buchanan, 2015). Certaines victimes ont exprimé avoir mis de côté l'idée de faire de nouvelles rencontres amoureuses après la prise de conscience de la fraude (Whitty et Buchanan, 2015). Par ailleurs, ces auteur·es ont noté la présence des différents stades du deuil chez les personnes ayant participé à leur étude. Le stade du déni augmenterait le risque d'une nouvelle victimisation par l'individu frauduleux (Whitty et Buchanan, 2015). Ces conséquences vécues par les victimes de FAL seraient liées à la perte de la relation ainsi que la nature de celle-ci (relation amoureuse). Dans certains cas rapportés, les victimes ont transmis des photos ou vidéos à caractère sexuel à la demande de l'auteur·e de la fraude (Whitty et Buchanan, 2015). L'usage ultérieur de ces photos et vidéos à des fins de sextorsion introduit une seconde forme de victimisation aux répercussions psychologiques et sociales importantes : peur et anxiété face à la possibilité que les photos soient diffusées, tendance à s'attribuer le blâme, symptômes dépressifs, automutilation et idéations suicidaires (Collin et al., 2022 ; Walsh et Tener, 2022). Par ailleurs, les conséquences psychologiques seraient, dans la majorité des cas, plus dommageables que les impacts financiers pour les victimes de FAL, bien que ces conséquences soient souvent interreliées (Whitty et Buchanan, 2015).

Malgré les conséquences détaillées précédemment, les victimes de FAL disposent de très peu de services spécialisés. Par ailleurs, ce type de fraude reste largement impuni. Ces deux éléments distincts sont dus à plusieurs facteurs, notamment les failles juridiques internationales (cadre juridique insuffisant ou mal adapté, réseaux de fraude outre-mer), le faible taux de dénonciation (5 à 10%) due à la honte et la culpabilité vécue par les victimes, l'absence de reconnaissance des victimes comme victime légitime et la difficulté à identifier les individus frauduleux (faux profils) (CAFC, 2022 ; Cross, 2015, 2018 ; Cross et Blackshaw, 2015 ; Rege, 2009). Dans l'une de ses études, Cross (2018) rapporte qu'en contexte de fraude en ligne, les victimes ne correspondent pas au modèle de victime « idéale » : elles sont aptes et, bien qu'elles agissent sur la base d'informations trompeuses, transfèrent l'argent de leur plein gré, parfois même malgré les avertissements de leurs proches ou des autorités. Par conséquent, elles sont

souvent perçues comme responsables de leur situation et se voient refuser un traitement équivalent à celui d'une victime « idéale » (Cross, 2015, 2018).

L'étude des conséquences constitue un élément central dans la compréhension du phénomène de la FAL, dans la mesure où elle met en évidence la nécessité de développer des services spécifiques adaptés aux besoins des victimes. Cependant, l'étendue et la sévérité des conséquences ne peuvent être utilisées pour inférer des besoins chez les victimes, par risque d'attribuer des besoins inexistantes aux victimes et omettre de considérer les réels besoins (Maguire, 1985). Se baser uniquement sur la gravité de l'incident risque donc de masquer les besoins prioritaires aux yeux de la victime. En ce sens, il est important d'obtenir le point de vue des victimes quant aux besoins perçus à la suite de la FAL. La section suivante brosse un portrait des connaissances actuelles sur les besoins des victimes de fraude.

Les besoins des victimes de fraude en ligne

Trois études publiées ont documenté les besoins des victimes de fraude en ligne, sans égard à un type de fraude en particulier (Button et al., 2009 ; Cross et al., 2016b ; Leukfeldt et al., 2020). En Angleterre, Button et al. (2009) ont conduit des entrevues qualitatives (n=31), des focus group (n=9) et des enquêtes téléphoniques (n=745) auprès de victimes de fraude. En Australie, Cross et ses collègues (2016b) ont mené des entretiens qualitatifs auprès de 80 victimes de fraude, dont environ le tiers avait été victime de FAL. Aux Pays-Bas, Leukfeldt et ses collègues (2020) ont conduit des entrevues qualitatives auprès de 19 victimes de fraude (dont quatre de FAL) et de 22 intervenant·es ou spécialistes dans le domaine des fraudes en ligne. Malgré le recours à des échantillons variés (type de fraude, nombre de participant·es) et des procédures de recherche différentes, les trois études ont documenté des besoins communs.

Certaines victimes présentaient des besoins primaires tels que des besoins financiers. L'impossibilité de récupérer leur argent ou d'être dédommagé pour une majorité des victimes de fraude en ligne engendre, dans certains cas, des conditions financières précaires (Leukfeldt et al., 2020). Le besoin de justice est aussi rapporté par les victimes de fraude (Button et al., 2009 ;

Leukfeldt et al., 2020). Avec des méthodes différentes, ces deux mêmes études ont mis en évidence le désir des victimes qu'une enquête soit conduite concernant la fraude, qu'il y ait poursuite judiciaire à l'endroit de l'auteur·e du crime et ultimement pouvoir récupérer l'argent perdu. Ces deux études ont aussi identifié des besoins en matière d'accompagnement dans les démarches judiciaires.

Les besoins émotionnels rapportés par les participant·es, à l'étude de Leukfeldt et ses collègues (2020), sont nombreux. En effet, les victimes exprimaient un besoin d'être reconnue comme victime, de partager leur histoire, d'obtenir une certaine reconnaissance des événements de la part de leur entourage et des organisations avec lesquelles elles sont entrées en contact. De plus, elles ont rapporté qu'elles auraient souhaité être en mesure de raconter les événements sans faire face à du jugement et, dans certains cas, bénéficier d'un support professionnel. Pour la majorité des participant·es, ces besoins émotionnels n'ont pas été répondus. Un besoin de parler des événements et d'obtenir un support en provenance de personnes ayant vécu une fraude est rapporté par plusieurs victimes rencontrées (Button et al., 2009 ; Cross et al., 2016b ; Leukfeldt et al., 2020), tout comme celui d'être écouté par une personne empathique (Button et al., 2009 ; Leukfeldt et al., 2020).

Outre les besoins émotionnels et de justice, un besoin d'information a été identifié par les participant·es des trois études citées plus haut (Button et al., 2009 ; Cross et al., 2016b ; Leukfeldt et al., 2020). D'une part, les personnes victimes de fraude en ligne auraient un besoin d'être informées sur le système judiciaire ainsi que la gestion de l'après fraude : les droits des victimes d'acte criminel, les raisons qui sous-tendent l'impossibilité d'effectuer une enquête et les stratégies à employer afin de surmonter les obstacles et les impacts vécus dus à la fraude (Cross et al., 2016b ; Leukfeldt et al., 2020). Malgré la diversité des contextes géographiques et législatifs, des tendances communes se dégagent quant aux besoins des victimes de fraude en matière d'accès à la justice et aux ressources de soutien. D'autre part, les études actuelles ont identifié un besoin d'être informé sur la prévention déjà en place et d'être sensibilisé à l'utilisation des plateformes en ligne afin d'éviter la revictimisation des personnes (Button et al.,

2009 ; Cross et al., 2016b). Finalement, les spécialistes et intervenantes dans le domaine des fraudes en ligne interviewé·es dans le cadre de l'étude menée par Leukfeldt et ses collègues (2020) ont identifié des besoins pratiques chez les victimes de cyberfraude : l'accompagnement dans certaines formalités (p. ex. complétion d'un rapport de dénonciation) et l'accompagnement dans les démarches auprès de certaines organisations (p. ex., banque). Les spécialistes ont nommé l'importance d'intervenir rapidement et d'offrir un support aux victimes de fraude afin de mettre terme à la fraude sans tarder.

Limites des recherches actuelles

Certaines études se sont intéressées aux besoins des victimes de fraude en ligne (Button et al., 2009 ; Cross et al., 2016b ; Leukfeldt et al., 2020), mais les données spécifiques aux victimes de FAL sont toutefois diluées à travers un échantillon hétérogène de victimes d'autres types de fraudes. Pourtant, la littérature actuelle consacrée aux victimes de FAL suggère que leur expérience se distingue des autres types de fraudes, en particulier en raison de la dimension affective et interpersonnelle de la relation entretenue avec l'auteur·e de la fraude, ainsi que la durée prolongée de la fraude (Whitty et Buchanan, 2015). Le deuil de la relation affective engendre des conséquences importantes chez les victimes de FAL, souvent plus significatives que les conséquences financières, bien qu'elles soient similaires à celles vécues par les victimes de fraude en générale (Whitty et Buchanan, 2015). À ce jour, il demeure incertain si les besoins des victimes de FAL s'alignent ou non avec ceux des victimes d'autres types de fraudes en ligne et les besoins spécifiques des victimes de FAL n'ont toujours pas fait, à notre connaissance, l'objet d'étude.

Objectifs

En vue des limites énumérées précédemment, cet article vise à identifier les besoins spécifiques des personnes victimes de fraude amoureuse en ligne. L'atteinte de cet objectif permettra une meilleure compréhension et connaissance de la FAL en contribuant à la littérature actuellement disponible. Les résultats de cette étude pourraient contribuer à l'amélioration des services offerts aux victimes de FAL.

Méthode

Ce projet s'inscrit dans un projet plus large à devis mixte intitulé : « Fraudes amoureuses en ligne : comprendre les personnes victimes et leurs besoins » mené par les deux coauteurs et financé par le Ministère de la Justice du Québec (2020-2023). Le projet de recherche a été approuvé par le comité d'éthique à la recherche avec des êtres humains de l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR) (CÉR-20-270-07.07).

Procédure et devis

Un devis qualitatif exploratoire a été choisi afin de répondre aux objectifs de recherche. Afin de collecter le point de vue des victimes de FAL, des entretiens individuels semi-dirigés ont été conduits auprès d'un échantillon de convenance regroupant 17 personnes. Pour prendre part à la recherche, les participant·es devaient avoir été victimes de FAL par le passé. En cohérence avec la définition de la FAL, les participant·es devaient avoir envoyé de l'argent, des cadeaux ou encore avoir rendu des services à l'individu frauduleux (p. ex. transfert d'argent). Les personnes ayant été victimes d'une tentative de FAL ont été exclues de l'étude par souci d'homogénéité de l'échantillon. La taille de l'échantillon n'a pas été établie au préalable. La période de recrutement a pris fin lorsque les membres de l'équipe ont jugé que la saturation était atteinte, c'est-à-dire au moment où les données qualitatives recueillies n'apportaient plus ou peu d'informations nouvelles (Paillé et Mucchielli, 2021).

La diffusion de la recherche à des fins de recrutement s'est faite par divers moyens afin de rejoindre des victimes présentant des profils variés (Pirès, 1997). De 2020 à 2023, des annonces publicitaires ciblant les individus de 18 ans et plus résidant au Québec ont été diffusées, sur différentes plateformes : Facebook, Instagram, Google ads, site internet de l'Institution d'enseignement supérieur d'attache des chercheurs, journal national papier et en ligne, réseau provincial des Centres d'aide aux victimes d'acte criminel (CAVAC) du Québec, site internet d'un média d'information à la suite d'un reportage sur la FAL. Un lien vers le site internet du projet de recherche était affiché sur les publicités où un formulaire de prise de contact pouvait

être complété. Les participant·es pouvaient aussi contacter l'équipe de recherche par téléphone sans frais ou par courriel pour signifier leur intérêt à participer à l'étude. Une procédure téléphonique pré-entretien comme première prise de contact avec les personnes volontaires était effectuée par téléphone par la coordonnatrice de recherche pour vérifier l'admissibilité de la personne au projet et fournir les explications nécessaires à la participation. Une date de rendez-vous pour l'entretien était ensuite convenue avec les personnes répondant aux critères de sélection.

L'entretien semi-dirigé était réalisé en vidéoconférence ou par téléphone par des assistant·es de recherche formées et ayant participé à des simulations d'entretien pour assurer la conformité du protocole. L'entretien durait en moyenne une heure. Les entretiens étaient filmés et révisés par au moins un membre de l'équipe de recherche pour assurer la constance du processus d'entretien. Il est à noter que plusieurs thèmes étaient abordés durant l'entretien, mais seuls les résultats portant sur les besoins des victimes sont abordés dans le présent article. À la suite de l'entretien, les participant·es recevaient une compensation financière pour le temps accordé à la recherche.

Instruments

Les entretiens ont été menés à l'aide d'un guide d'entretien semi-structuré. Les participant·es devaient décrire en ordre chronologique les événements clés de la fraude (p. ex. la première discussion, la première demande d'argent, la déclaration d'amour, etc.), les impacts vécus ainsi que les stratégies d'adaptations utilisées. Finalement, les participant·es ont été questionné·es sur leurs besoins en matière d'aide, pendant et après la fraude, que ces besoins aient été répondus ou non. Les questions suivantes ont été posées : « Identifier vos besoins dans cette situation », « Quels étaient vos besoins à cette étape ? » et « Qu'est-ce qui aurait permis de vous aider ? » afin d'ouvrir la discussion sur la thématique des besoins. Les participant·es étaient aussi invité·es à faire des recommandations pour améliorer les services reçus, le cas échéant.

À la suite de l'entretien, les participant·es répondaient à un court questionnaire sociodémographique composé de neuf questions documentant le genre, l'âge, l'origine ethnique, le pays de naissance, la citoyenneté, le statut civil, le nombre d'enfants ainsi que le niveau de scolarité complété et le revenu annuel moyen.

Analyse

Les entretiens ont été retranscrits et ensuite importés dans le logiciel Nvivo 14 afin d'en faire la codification. Une analyse de contenu thématique a été effectuée afin de réduire le matériel qualitatif recueilli lors des entrevues (Moretti et al., 2011 ; Deslauriers, 1991 ; Paillé et Mucchielli, 2021). Cette méthode d'analyse est préférable lorsque l'objectif de recherche est de nature exploratoire et descriptive, comme c'est le cas pour cette étude. Ce type d'analyse permet de partir du discours des participant·es et d'identifier les thèmes émergents. Une attention particulière a donc été portée aux thématiques entourant les besoins, abordés lors de l'entrevue, au moment de la codification. Les divergences et les convergences entre les discours ont été relevées (Paillé et Mucchielli, 2021). Afin d'assurer une rigueur dans la méthode employée, cinq entrevues ont été codifiées indépendamment par deux assistant·es de recherche, puis la codification a été mise en commun. Les thèmes ont été précisés, modifiés et groupés lorsque jugés nécessaires, et ce, jusqu'à l'atteinte d'un consensus au sein de l'équipe de recherche. Les chercheurs·es responsables du projet ont ensuite validé les thèmes retenus.

Participant·es

Le Tableau 1 présente les caractéristiques sociodémographiques des participant·es à l'étude. Des noms fictifs ont été attribués aux participant·es afin de faciliter la lecture de la section résultats et ainsi garder l'anonymat. L'échantillon est constitué de 17 personnes soit 12 femmes et 5 hommes âgés entre 40 et 75 ans (moyenne = 61 ans, écart-type = 9,19). Au moment de l'entretien, 76,47% des participant·es étaient célibataires, divorcé·es, séparé·es ou veuf·ves (n=13) et 23,53% étaient en couple, en union libre ou marié·es (n=4). Le niveau de scolarité des participant·es variait du secondaire non complété au baccalauréat complété, incluant également des parcours collégiaux et universitaires partiellement complétés ; 58,82% détenaient un diplôme

postsecondaire (n=10), dont 35,29% un baccalauréat complété (n=6). En moyenne, les participant·es à l'étude ont entretenu une relation avec l'individu frauduleux pendant 8,4 mois, avec une étendue de 35 mois. Parmi les participant·es ayant envoyé de l'argent à l'individu frauduleux (n=15, 88%), la moyenne des sommes envoyées est de 59 445\$ avec une étendue de 725\$ à 322 000\$ et une médiane de 14 000\$. Quatre participant·es ont rapporté avoir rendu des services à l'auteur·e de la fraude, plus spécifiquement des transferts d'argent d'un compte à l'autre. Seulement sept participant·es avaient dénoncé la fraude aux autorités au moment de leur participation à l'étude. Deux participants de sexe masculin ont rapporté avoir été victimes de sextorsion (p. ex. menaces du fraudeur de partager les photos intimes à un membre de la famille de la victime ou sur une plateforme en ligne).

Tableau 1*Portrait des participant·es et des caractéristiques de la fraude amoureuse en ligne*

	Nom fictif	Genre	Âge	Durée de la fraude (mois)	Montant envoyé (dollars canadiens)	Services rendus	Dénoncé aux autorités policières ^a	Victime de sextorsion
1	Mélanie	F	48	2	N/A	X	X	
2	Sylvain	H	61	N/A	100 000 ^b			
3	Rachel	F	62	5,5	14 000			
4	Médéric	H	75	36	322 000		X	
5	Adèle	F	68	1	3000 à 5000			
6	Richard	H	67	12	22 000		X	
7	Valérie	F	61	6	N/A	X		
8	Johanne	F	62	6	Plus de 5000			
9	Yvan	H	74	6,5	725			X
10	Brigitte	F	40	11	30 000			
11	Roxanne	F	64	18	150 000		X	
12	Sophie	F	64	5	Plus de 1000			
13	Nancy	F	55	5	170 000	X	X	
14	Stéphane	H	47	1	3000		X	X
15	Caroline	F	63	2	3000	X		
16	Lisanne	F	N/A	12	Plus de 60 000		X	
17	Andrée	F	67	6	7000			

^a La dénonciation n'implique pas nécessairement le dépôt d'une plainte formelle. Les autorités policières incluent la Gendarmerie royale du Canada, la Sûreté du Québec et les services de police municipale.

^b Montant total envoyé à plusieurs fraudeurs différents.

Résultats

Les entrevues ont été menées dans un souci de narration chronologique. Les personnes victimes ont été interrogées sur les besoins perçus durant la survenue de la fraude ainsi qu'à la suite de celle-ci. Leurs réponses variaient en fonction des différents acteurs·rices clés côtoyés à cette période, notamment leur réseau de soutien informel – proche et pairs – ainsi que les acteurs·rices institutionnels, tels que les intervenant·es psychosociaux, le corps policier et le personnel des institutions financières. L'ordre dans lequel les victimes sollicitaient ces acteurs·rices n'était pas toujours la même. Dans l'ensemble des cas, les démarches visant à se confier étaient amorcées une fois que les victimes prenaient conscience qu'elles avaient été ciblées par une fraude. Les participant·es ont principalement relevé des besoins non répondus ou des limites aux interventions déployées. Si certains besoins étaient pertinents pour toutes les personnes du réseau de soutien informel et formel, d'autres étaient spécifiques et présentaient des enjeux propres à certaines d'entre elles. À cette fin, les besoins exprimés par les victimes ont été regroupés par thème et organisés généralement suivant la chronologie de la trajectoire des victimes. Le besoin d'être écouté et considéré, présenté dans la section ci-bas, est pour sa part un besoin transversal. Il s'agit d'un besoin général et récurrent présent dans différents milieux ou étapes dans la trajectoire des victimes.

Besoin d'être écouté et considéré

Au moment de la prise de conscience de la fraude, les participant·es ont rapporté un besoin d'être écouté·e et considéré·e par les personnes à qui ils ou elles ont dévoilé la fraude. Aussi, les victimes de FAL ont exprimé l'importance d'être validées dans leur expérience et de prendre le temps de comprendre ce qu'elles ont vécues. L'importance de ne pas se sentir jugé lors du dévoilement a aussi été rapporté par les victimes rencontrées.

Brigitte exprime qu'elle a ressenti le besoin d'être écoutée puisqu'elle vivait une grande détresse à la suite de la fraude. Toutefois, elle ne précise pas qui aurait pu répondre à ce besoin. Bien qu'elle mentionne un besoin d'être écoutée, elle précise ne pas avoir tout dit à une amie.

Mais non je te dirais que c'était peut-être plus pendant que j'aurais eu besoin plus de soutien puis d'écoute je te dirais. Pendant que tout ça se passait, puis j'étais

toute seule avec ça puis c'était comme je te dis à mon amie, je ne lui ai pas tout raconté. Je te dirais que c'est là que je vivais comme plus une détresse. (Brigitte)

Les deux sections suivantes illustrent ce besoin d'écoute et de considération mentionné par les victimes ayant participées à l'étude, plus spécifiquement en interaction avec leur entourage, les pairs ainsi que les corps policiers.

Par l'entourage

Les victimes rencontrées ont mentionné un besoin d'être soutenu par leur entourage. Les réactions auxquelles elles ont faite face varient d'une personne à l'autre. Certains proches ont fait preuve de réceptivité en offrant un certain niveau de compréhension à l'égard de la victime et de la situation vécue. C'est le cas de Lisanne alors qu'elle a partagé son expérience à son amie : « J'en ai parlé avec une bonne amie qui m'a comprise, mais elle ne sait pas c'est quoi le montant que j'ai donné. ». Elle n'a toutefois pas eu la même réaction lorsqu'elle a abordé la situation avec son enfant :

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. (Lisanne)

L'omission de certains éléments, tels que les sommes versées à l'individu frauduleux ou encore l'envoi de photos intimes, a été rapportée par des participant·es. Cette tendance était expliquée par la honte ressentie ou encore la crainte d'être blâmé et sermonné. Adèle nomme ces éléments comme des obstacles à l'actualisation de ce besoin d'écoute et de considération de l'entourage.

Je n'ai pas dit à personne que j'avais donné de l'argent parce que mes sœurs, j'ai un paquet de sœurs... écoute elles m'auraient toutes fait un sermon toute la gang. Je me suis assez flagellé moi-même, je n'avais pas besoin des autres. (Adèle)

Par les pairs

Compte tenu du besoin d'être écouté·e et compris·e, plusieurs participant·es ont exprimé que la mise en place d'une modalité d'intervention, tel que des groupes de soutien entre personnes victimes de FAL, aurait pu répondre à ce besoin. Selon eux, partager leur histoire avec

d'autres personnes ayant vécu des évènements similaires auraient pu contribuer à un sentiment d'être compris, écouté et validé :

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 comprend ta situation, qui l'ont déjà vécu (Caroline)

Brigitte évoque la possibilité de partager son vécu dans un tel contexte, ainsi que d'entendre les histoires de différentes personnes.

Bien tu sais je me disais peut-être des groupes de rencontre, tu sais il y a ça pour les groupes, par exemple alcoolique anonyme. Mais je me disais ce serait peut-être bien, parce que tu sais c'est le fun d'en parler avec quelqu'un d'autre qui a vécu ça peut-être voire comment ils ont vécu ça, puis tout ça. Donc oui ça je pense que ça pourrait être quelque chose de bien. (Brigitte)

Par les corps policiers

Le corps policier est l'une des premières – et parfois la seule – ressources interpellées par les victimes après la fraude. Les recours légaux étant limités pour ce type de fraude, la police est restreinte dans les actions que ses membres peuvent entreprendre, puisque l'issue de l'enquête est généralement incertaine ou peu concluante. Parfois, l'enquête est simplement impossible : réseaux de fraude outre-mer, faux profils. De ce fait, un besoin d'écoute était mentionné en référence aux fonctionnaires de police rencontrés dans le contexte d'une déposition. Dans les extraits suivants, Lisanne et Stéphane discutent de l'aide reçue par les services policiers.

Je sais qu'ils ont beaucoup de choses à faire les policiers, qu'ils sont débordés, je comprends, mais ce n'est pas valable. Puis c'est comme ça que je me suis sentie un peu, je pense qu'ils ne comprennent pas vraiment ce qui se passe à l'intérieur de notre tête. Jusqu'où on peut aller en tant qu'émotion puis de peine et de détresse. (Lisanne)

[...] 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. (Stéphane)

Plusieurs participant·es ont rapporté s'être senti seul·es, peu considéré·es ou écouté·es. Ces impressions étaient identifiées plus fréquemment en décrivant des enjeux de communication

(p. ex. ne pas avoir reçu d'accusé de réception, de retour d'appel ou de suivi) ou encore une impression liée à l'interaction avec l'agent·e de police (p. ex. une perception de froideur, notamment car l'intervention était réalisée au téléphone). Une personne a rapporté que l'absence de contact en personne a contribué à ce sentiment d'être incomprise. Ce service à distance, par téléphone, a été vécu par Lisanne comme impersonnel. Une rencontre en personne aurait pu mieux répondre à son besoin d'écoute et de considération.

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

Soutien des institutions financières

Au même titre que les corps policiers, les institutions financières sont dans les premières ressources contactés par les victimes de FAL. Les victimes perdent d'importante somme d'argent et elles contactent leur banque dans l'espoir de retrouver une portion de cet argent. Au-delà d'un espoir de retrouver l'argent perdu, les participant·es à l'étude ont mentionné d'autres considérations tout autant importantes.

Stéphane a rapporté lors de son entrevue plusieurs impacts vécus sur le plan financier à la suite de la FAL. En plus d'une perte monétaire importante, celui-ci a dû faire face à des obstacles tels que la réduction de sa cote de crédit, de sa capacité d'emprunt, ainsi que l'impossibilité d'obtenir une carte de crédit. Pour lui, un soutien des institutions financières ou des compagnies de transferts d'argent internationaux, tel que Western Union, aurait pu l'aider. Bien que les institutions financières soient souvent les premières à être contactées, Stéphane positionne les besoins financiers comme un besoin qui vient après les besoins psychologiques.

(...) après les besoins psychologiques, ce sont les besoins financiers. C'est d'essayer de te sortir de la merde là, parce que tu es barré partout : tu peux plus emprunter, avoir une carte de crédit, tu es plus capable de la payer, donc ta cote de crédit est dans le rouge. Là va voir ton conseiller financier, bien là, ton compte de banque il est toujours dans le rouge, tes paiements passent plus. Tu as fait des prêts, bien ça, tu es même plus capable des payer. Et là, c'est d'essayer de trouver du soutien de ce côté-là. (Stéphane)

Certaines personnes ont mis de l'avant l'impossibilité d'obtenir un dédommagement monétaire à la suite des pertes engendrées par la fraude amoureuse en ligne. Comme au Canada les compétences sont partagées entre le fédéral et les provinces, l'indemnisation des victimes relève des provinces. Au Québec, il existe des programmes provinciaux offrant une indemnisation à certaines victimes de fraude. Cependant, la FAL est exclue de ce genre d'indemnisation (*Règlement d'application de la loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement [RLRQ]*, 2021, art. 21). Sylvain rapporte qu'il aurait apprécié obtenir de l'aide financière pour les frais d'avocats, mais aussi pour d'autres dépenses. Après avoir perdu plus de 100 000\$, il s'est trouvé dans une situation où il a dû dépenser encore plus dans l'espoir de retrouver ses économies.

C'est de promouvoir un service qui peut aider les gens qui ne sont pas fortunés, parce que tu sais quand tu as investi beaucoup d'argent dans ces affaires-là, tu n'as plus beaucoup d'argent pour payer un avocat ou payer ci ou payer ça tu sais. (Sylvain)

Besoin d'être accompagné·e dans la recherche d'aide et référé vers des ressources appropriées

Dès le moment de la dénonciation, les victimes rencontrées ont rapporté qu'elles auraient aimé être référées vers des ressources afin d'obtenir de l'aide. Elles ont identifié les membres du personnel des institutions financières et des corps policiers comme étant des intermédiaires importants pour être dirigés vers les bons services. L'extrait ci-dessous met de l'avant un manque de continuité dans les services, ainsi qu'un besoin d'être référé vers les ressources adaptées.

Puis dans un mois je vais vous rappeler puis je vais vous dire, regardez il y a peut-être la ligne anti-fraude que vous pouvez [appeler][...] » Tu sais, dire « dans un mois je vous rappelle, puis je vais essayer de voir s'il n'y a pas de l'information que je peux vous donner » puis dans un mois qu'il m'aurait rappelé puis qu'il m'aurait dit « regardez, j'ai un numéro de téléphone là, ça, c'est une ligne anti-fraude que vous pouvez appeler, vous confier, ils vont vous donner peut-être un peu de soutien ». Bien juste ça, ça aurait fait une différence. (Roxanne)

Dans le même ordre d'idée, Nancy rapporte ne pas avoir été informée, par l'employée de son institution financière, de l'existence de certaines ressources psychosociales comme le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC).⁵

La caisse aurait pu me pointer là [...] ils auraient pu dire « il y a un numéro de téléphone ici que vous pouvez appeler si vous voulez en jaser avec quelqu'un » [...] ils auraient pu m'en parler du CAVAC (Nancy)

Nancy rapporte un besoin d'être guidée dans ses réflexions et d'être aidée dans la reconnaissance de la fraude. Avec le recul, elle aurait aimé que sa conseillère financière lui pose davantage de questions sur « son projet » qui la poussait à retirer des sommes d'argent importantes. « Tu sais [j'aurais aimé] qu'elle essaie de me faire parler davantage du projet, le pourquoi. Tu sais qu'elle m'amène moi-même à accepter, à déduire que j'étais coincé dans une arnaque » (Nancy).

Suivi étroit et continu

Pour donner suite à la prise de conscience et à la dénonciation de la fraude aux institutions concernées (corps policier et institutions financières), les participant·es ont indiqué avoir un besoin d'être accompagnés de façon étroite et continue dans leur moment de vulnérabilité. En effet, malgré la prise de conscience, les victimes exprimaient une forme d'ambivalence à l'idée de rompre définitivement le contact avec les fraudeurs·ses. L'extrait suivant illustre cette ambivalence présente chez les victimes de FAL. Johanne évoque que malgré les avertissements reçus, elle n'arrivait pas à considérer l'homme à qui elle parlait comme un arnaqueur.

On n'a pas de suivi, on n'a pas de... quand même que [le policier] 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. Ou est-ce que tu en es ? Est-ce qu'il t'a demandé de l'argent encore ? Revalider, c'est une fraude, cette

⁵ Les CAVAC sont des organismes sans but lucratif situés dans plusieurs régions du Québec. Ils offrent des services de première ligne à toute personne victime d'un acte criminel, ainsi qu'à leur proche. Les CAVAC collaborent avec les intervenant·es du milieu judiciaire, communautaire et du réseau de la santé et des services sociaux (*Réseau des CAVAC*, s.d.).

*personne-là n'existe pas. Un peu comme un disque qui tourne, il faut le répéter.
(Johanne)*

Dans les semaines suivant la prise de conscience, un suivi étroit pourrait éviter la reprise de contact par l'individu frauduleux et diminuer ainsi l'ambivalence vécue par les victimes. Une participante rapporte s'être sentie d'autant plus seule et démunie après avoir dénoncé la fraude. Le manque de support après sa plainte l'a rendu davantage vulnérable selon elle.

Je lui [le fraudeur] ai écrit puis on a continué, mais peut-être que si je ne m'étais pas sentie si seule suite à ma plainte, ça m'aurait peut-être donné un air d'aller pour dire : « non, non arrête, ça n'a pas d'allure. » [...] Mais je me suis sentie encore plus seule, encore plus démunie. Alors c'est sûr que [le fraudeur], il profitait du fait que je me sentais encore plus seule puis encore plus démunie. (Roxanne)

Services psychosociaux

Après avoir dénoncé la fraude au corps policier et aux institutions financières, un besoin d'accompagnement psychosocial demeurait présent chez certain·es participant·es rencontré·es. Trois participant·es ont nommé avoir eu recours à des services : suivi psychologique au privé, ligne téléphonique info sociale et ligne téléphonique de prévention du suicide. Johanne déclare avoir eu recours à des services de courte durée qui l'ont aidé, bien qu'elle aurait préféré obtenir des services d'une plus longue durée.

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. [...] Oui, ça, ça m'est arrivé de contacter info sociale, ça, ça faisait du bien. Mais plus avoir un suivi psychologique soit par une travailleuse sociale ou une psychologue. (Johanne)

Stéphane mentionne avoir contacté des lignes téléphoniques d'aide lorsqu'il en ressentait le besoin et que son psychologue n'était pas disponible.

Même déjà là, dans ce temps-là, oui je savais un peu, si ça ne va pas bien, j'appelais SOS suicide, sinon, ils me donnaient un numéro de téléphone : Bien appelle à telle place, eux autres ils vont t'offrir du soutien. Oui, autre que mon psychologue, si je ne peux pas parler à mon psychologue, j'étais quand même capable de me débrouiller. - Stéphane

Une participante rapporte que l'unique support qu'elle a reçu provenait de son conseiller financier. Ce dernier aurait fait preuve d'empathie et d'écoute, en plus de l'avoir accompagnée dans le redressement de ses finances : « Tu sais, la seule aide que j'ai eue entre guillemets, c'est mon conseiller financier parce que lui voulait me voir tous les 6 mois, mais ce n'est pas un psychologue » (Roxanne)

Besoin de justice et de rétribution

Ultimement, le besoin de justice et de rétribution se manifeste pour plusieurs personnes victimes. Celles-ci ont nommé vivre un sentiment d'injustice et de frustration puisque les recours légaux liés à la FAL sont limités. En ce sens, Richard exprime un besoin de rétribution. Il aimerait que l'individu frauduleux responsable soit reconnu coupable et que des conséquences légales soient imposées : « C'est ça qui me fatigue un peu. (Inaudible) Qu'ils paient le prix : pognés et condamnés. » (Richard).

Sentiment de résolution

À la suite de la reconnaissance du caractère frauduleux de la situation, de la dénonciation de la fraude et du soutien reçu de la part de divers milieux et intervenant·es, les participant·es faisaient état d'un sentiment de résolution. L'expression de ce sentiment s'inscrit dans un processus continu d'acceptation et d'intégration des événements. Il est présent à différent degré au sein de l'échantillon. Ce cheminement est accompagné d'émotions variées, telles que la culpabilité, la colère, la tristesse, ou encore un sentiment de libération. Un sentiment de paix et de libération a été associé à l'écoute des proches par deux participant·es.

Mais le fait d'en parler à nos proches ça nous aide beaucoup parce que ça nous libère, en même temps. (Médéric)

Roxanne nomme avoir appris au travers les événements, tout en abordant l'aide offert par son conseiller financier qui l'a aidé à faire un plan de retraite ainsi que payer sa dette.

Puis à travers ça, bien ça m'a appris que je pouvais vivre autrement. Que je n'aurais peut-être pas la grosse retraite que je voulais avoir, mais je vais avoir une bonne retraite quand même. (Roxanne)

D'autres victimes n'ont toujours pas oublié les événements et vivent avec des regrets : « Je voudrais tellement revenir en arrière puis pas faire ça » (Lisanne) et « Mais on ne l'oublie pas, c'est ça le pire » (Andrée)

Discussion

L'objectif de cette étude était d'identifier les besoins des victimes de FAL. Les personnes victimes rencontrées ont rapporté pour la plupart des besoins non-répondus, qui concorde avec les résultats d'autres études sur ce type de crime ou sur les fraudes en ligne en général (Button et al., 2009 ; Cross et al., 2016 ; Leukfeldt et al., 2020). Les résultats qui émergent des discours des victimes constituent des pistes intéressantes pour améliorer les services actuellement en place et possiblement développer une offre de services spécifiques.

Suivi étroit et continu afin d'éviter la revictimisation

Les victimes rencontrées ont exprimé un besoin d'être accompagné afin d'éviter la revictimisation. Cette revictimisation est identifiée par Whitty (2013b) dans son modèle de la FAL. L'auteur·e de la fraude peut manifester du regret et déclarer être réellement tombé amoureux avec la victime. Dans certains cas, le réseau de fraudeur ou l'individu frauduleux peut se faire passer pour un tiers représentant la loi. Dans ces circonstances, la victime se sent parfois forcée d'envoyer de nouvelles sommes d'argent. Dans la présente étude, une majorité des victimes rencontrées ont exprimé ne pas avoir trouvé soutien auprès des personnes à qui elles ont parlé de la fraude. Cela a contribué à un sentiment de solitude et une impression d'être démunie. D'ailleurs, le sentiment de solitude a été lié, par une partie de l'échantillon, à l'ambivalence à mettre un terme à la relation partagée avec le fraudeur. Selon certain·es des participant·es à l'étude, ce soutien aurait pu faire la différence et aider à interrompre les contacts avec l'auteur·e de la fraude. Ces résultats sont cohérents avec ce que Whitty (2013a) évoque dans son étude : une ambivalence des victimes augmente le risque qu'elles soient victimisées à nouveau.

En ce sens, Leukfeldt et al. (2020) ont soulevé dans leur étude un besoin d'intervenir rapidement auprès des victimes de fraude afin de mettre terme à la fraude le plus rapidement

possible. En plus d'un sentiment d'ambivalence pouvant habiter les victimes, les réseaux de fraude se partagent des listes communément appelées *suckers list*. Ces listes contiennent les informations de personnes ayant été victimes de fraude par le passé. Cela positionne les victimes à risque d'être revictimisées (National Fraud Authority [NFA], 2008). Au-delà de ces listes, plusieurs autres stratégies sont employées par les réseaux et les individus frauduleux afin d'obtenir à nouveau de l'argent des victimes déjà identifiées. L'utilisation des vulnérabilités présentes initialement chez les victimes est l'une de ces stratégies. Les vulnérabilités identifiées dans la littérature comprennent la solitude et l'isolement, ainsi que la motivation à rencontrer quelqu'un. Les arnaqueurs·ses prennent avantage de celle-ci en établissement des contacts fréquents (Sorell et Whitty, 2019). Dans les cas où les victimes confrontent les individus frauduleux, ces derniers vont tenter de convaincre les victimes qu'ils ont développé de réels sentiments pour elles. Dans d'autres scénarios, une tierce personne contactera la victime et prétendra être un·e avocat·e ou un·e enquêteur·rice pouvant aider les victimes à obtenir justice. La première option répond à un besoin initial de rencontrer une personne afin de former une union romantique, alors que la seconde option répond à un besoin découlant de la victimisation, soit celui d'obtenir justice et récupérer l'argent perdu. Seulement, dans ces scénarios, les victimes doivent envoyer à nouveau de l'argent afin d'obtenir l'aide de cesdites personnes (Whitty, 2013a; 2013b). C'est aussi à cette étape de la fraude (réalisation), qu'il y a un risque de sextorsion dans les situations où les victimes auraient partagés des images intimes d'elles. Dans la présente étude, seul deux personnes sur dix-sept ont indiqué avoir été victimes de sextorsion. Cette faible proportion peut suggérer une prévalence limitée, mais elle peut également refléter une réticence à aborder un sujet qui touche à une sphère plus intime de leur vie. La mise en place d'un suivi étroit et continu dès la dénonciation de la fraude contribuerait à limiter l'efficacité des stratégies déployées par les réseaux de fraude, tout en réduisant les risques de revictimisation associés aux scénarios évoqués précédemment.

Le référencement vers des ressources et l'offre de services psychosociaux

Les victimes rencontrées ont aussi exprimé un besoin d'être référé vers des ressources et d'obtenir des services psychosociaux. Selon le modèle d'accès à des services de santé de

Lévesque et al. (2013), plusieurs facteurs interactionnels influencent la réponse à ce besoin. L'accessibilité dépend non seulement des professionnel·les, des organisations, des institutions et des systèmes, mais aussi de la capacité des communautés, des familles et des individus à y répondre. D'une part, les services doivent être rendu visibles par les institutions et la perception de ces services par la société dans laquelle ils s'inscrivent est aussi importante. La visibilité des services, leur perception sociale, leur disponibilité (heures d'ouverture, localisation) et leurs coûts constituent des éléments déterminants. De même, la connaissance des services existants, la compréhension des mécanismes pour y accéder, ainsi que les ressources financières et la capacité des personnes à se mobiliser influencent directement la réponse aux besoins. Dans cette étude, la majorité des participant·es rapportaient une faible connaissance des services disponibles pour les victimes de fraude. Une référence adéquate dès la dénonciation pourrait faciliter l'accès à ces ressources, mais elle ne garantit pas une aide immédiate. Plusieurs participant·es ont d'ailleurs souligné la difficulté d'obtenir un soutien psychosocial au Québec, difficulté accentuée par le contexte de la pandémie de COVID-19 (Alami et al., 2021). Les délais d'accès ont été identifiés comme un frein majeur à la réponse au besoin de soutien. En dehors des enjeux financiers et judiciaires, les victimes rapportaient souvent ne pas savoir vers qui se tourner. Ces constats appuient la pertinence de développer des services spécifiques destinés aux victimes de FAL, mais aussi d'augmenter la visibilité des services et organismes déjà existants et qui sont en mesure de leur apporter du soutien.

Un support entre victimes

Un besoin d'être écouté et considéré a également été rapporté par les participant·es. Plusieurs ont proposé les groupes de soutien comme modalité pertinente pour y répondre. Au moment de l'étude, aucun groupe de soutien n'existait pour les victimes de FAL. Certaines d'entre elles ont toutefois communiqué avec d'autres victimes de FAL sur des groupes en ligne. La littérature confirme les effets bénéfiques de ce type d'aide, notamment sur l'acceptation de la situation, le bien-être général et l'amélioration des stratégies d'adaptation (Jablotschkin et al., 2022 ; Solomon, 2004 ; Suresh et al., 2021 ; Tracy et Wallace, 2016). Selon Solomon (2004), une approche « par et pour » favorise non seulement le rétablissement de la personne aidée, mais

aussi l'empowerment de la personne aidante, en contribuant à réduire les effets de la stigmatisation. Cette formule permet également d'alléger la charge des services psychosociaux et de générer des gains organisationnels (Cross, 2019 ; Solomon, 2004).

Cross (2019), dans une étude exploratoire auprès de victimes de FAL, a relevé plusieurs bénéfices liés aux groupes de soutien, dont la réduction de l'isolement, de l'humiliation et du sentiment de culpabilité, ainsi que le développement d'un sentiment d'appartenance et la possibilité de partager son histoire. Ces résultats corroborent certains propos recueillis auprès des victimes de la présente étude. Le soutien par les pairs, notamment au sein de groupes, était perçu comme un moyen de partager son expérience, d'atténuer la détresse et de favoriser le développement d'un sentiment d'appartenance.

Compte tenu de ces résultats, la mise en place de groupes de soutien destinés aux victimes de FAL ou encore l'inclusion de ces victimes dans les initiatives déjà existantes apparaît pertinente. De telles initiatives existent désormais, par exemple le projet pilote SAUVER (Soutien aux victimes de fraude, éduquer et référer) instauré récemment par le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) en collaboration avec le CAVAC de Montréal et, à l'international, certaines expériences de groupes de soutiens menées en Australie (Cross, 2019).

Implication pratique

Certaines victimes rencontrées ne se sont pas tournées vers les autorités policières, mais plutôt vers les institutions financières afin d'obtenir de l'aide et du support. Selon ces mêmes participant·es, les membres du personnel des institutions financières n'ont pas été en mesure de les référer vers les ressources adéquates. Ces observations rapportées par les victimes mettent en lumière le travail en silo des différentes institutions et leur manque de connaissances quant aux ressources accessibles aux victimes de FAL. Cela souligne l'importance de la collaboration entre les divers milieux concernés par la FAL, ainsi que celle de bien cerner les besoins des victimes afin de les orienter vers les ressources appropriées. Pour y parvenir, la connaissance des mandats de chacun est essentielle. Par ailleurs, la mise en place de formations et d'actions de

sensibilisation sur la FAL pourrait renforcer la capacité des membres du personnel des institutions financières à faire face à ce type de fraude et ainsi référer les victimes vers les ressources disponibles. Ce travail de coordination devrait être porté par des personnes ayant un pouvoir d'agir dans ces divers milieux.

Il importe aussi de préciser que l'intention première des victimes en contactant leurs institutions financières était de recouvrer leur argent. Le Règlement d'application de la *Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement*⁶ (ci-après « Règlement d'application de la LAPVIC ») prévoit une aide financière pour les victimes, mais exclut celles ayant participé à l'infraction. Cette exclusion affecte particulièrement les victimes de FAL qui ont, aux yeux de la loi, « volontairement » transféré de l'argent, les privant ainsi d'indemnisation et les laissant assumer seules les conséquences financières du crime (Règlement d'application de la LAPVIC, art. 6, alinéa 1). Il conviendrait de reconsidérer l'inclusion de ces victimes afin qu'elles puissent bénéficier du régime d'Indemnisation des victimes d'actes criminels [IVAC] (s. d.).

Les différentes instances gouvernementales ont une certaine responsabilité quant aux mécanismes à mettre en place. Comme mentionné plus haut, les environnements immédiats de la victime peuvent apporter des modifications afin de répondre aux besoins rapportés par les victimes de FAL. Toutefois, sans la contribution des instances gouvernementales, le pouvoir d'agir des milieux est plutôt limité. Les victimes de FAL rencontrées dans le cadre de cette recherche ont rapporté ne pas connaître les services offerts. De plus, elles avaient une faible connaissance du phénomène de la FAL avant d'en être victimes. Une sensibilisation et une prévention de la FAL dans les divers milieux concernés, ainsi qu'auprès de la population devraient faire partie des objectifs poursuivis afin de contrer le phénomène de la FAL. L'offre de formation sur les FAL dans différents milieux et organismes concernés devrait aussi faire partie des moyens établis pour mieux répondre à leurs besoins.

⁶ *Règlement d'application de la Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement*. RLRQ P-9.2.1, r.1

Limites

Cette étude est de nature descriptive et repose sur des entrevues réalisées auprès de personnes volontaires. Conséquemment, les personnes qui ont pris contact avec l'équipe de recherche pour participer au projet devaient se reconnaître en tant que victimes de fraudes amoureuses en ligne (FAL) et donc, avoir pris conscience de leur victimisation. Il est reconnu que les personnes touchées par les FAL peuvent parfois ressentir de l'ambivalence quant à la véracité de la relation ou éprouver de la honte (Chin, 2021). Ces deux éléments ont possiblement freiné la participation de certaines victimes à l'étude. Cela dit, les participant·es à notre étude avaient possiblement déjà cheminé vers l'acceptation de leur victimisation et entamé un processus d'intégration des événements. Ceci pourrait exercer une influence sur les résultats de deux façons : 1) les victimes ont une plus grande connaissance de leurs besoins et parviennent à les identifier plus aisément, 2) certains besoins des victimes ont déjà été répondus et donc elles identifient seulement les besoins non répondus et omettent de façon involontaire certains besoins. Dans le même ordre d'idée, seul·es deux participant·es sur dix-sept ont rapporté avoir été victimes de sextorsion. Cette faible proportion limite les analyses qui pourraient être effectuées, en lien avec les besoins et la présence de sextorsion en contexte de FAL. La nature intime et délicate de ce type de victimisation pourrait avoir conduit certain·es participant·es à omettre cette information, ce qui suggère un possible biais de sous-déclaration et restreint la portée des conclusions. En outre, la diffusion des annonces de recrutement s'est faite à la fois dans des médias traditionnels et non traditionnels, ainsi dans les Centres d'aide aux victimes d'acte criminel de différentes régions à travers le Québec. Il est possible que des personnes n'aient pas été rejointes par ces annonces. Le recrutement de victimes d'actes criminels à des fins de recherche est une tâche complexe. La honte et la culpabilité vécues par la victime peuvent agir comme des obstacles au signalement d'un acte criminel. Malgré une période de recrutement étalée sur plusieurs mois et de nombreux échanges avec des victimes (par téléphone ou courriel) certaines d'entre elles n'ont pas donné suite aux échanges et pris part à l'étude. Certain·es participant·es ont également reporté ou annulé leurs entretiens. Afin de minimiser le désengagement des participant·es, les prises de contact étaient effectuées aussi rapidement que

possible, et les entretiens étaient planifiés dans des délais rapprochés. Cependant, malgré ces efforts, trois personnes victimes se sont désistées.

Pour ce qui est des résultats de l'étude, la compréhension subjective de nos participant·es de la variable à l'étude pourrait influencer les besoins rapportés. Étant donné que notre variable d'intérêt (les besoins) n'était pas préalablement défini, la compréhension de celle-ci peut avoir été différente d'une personne à l'autre. En effet, la notion de besoins n'est pas uniforme pour tous et est influencée par la culture, l'environnement, l'impact perçu, la connaissance des services et la reconnaissance de la victimisation (Shapland, 1985).

Conclusion

À notre connaissance, il s'agit de la première étude qui avait pour objectif de documenter spécifiquement les besoins des victimes de fraude amoureuse en ligne. Les résultats illustrent l'importance de revoir l'offre de services actuelle pour les victimes de fraude en tenant compte des besoins spécifiques des victimes de FAL. Comme mentionné dans la section discussion, de récentes initiatives ont été entreprises autant au Québec qu'à l'internationale afin d'offrir des groupes de soutien aux victimes de FAL (Cross, 2019). Bien que ces initiatives démontrent une actualisation de l'offre de services pour les victimes de FAL, les besoins non répondus mentionnés par les participant·es à l'étude montrent la nécessité de continuer les recherches sur la question des besoins victimes de FAL. La poursuite de telles études sur la question permettra de déployer des interventions adaptées à leurs besoins. Explorer le point de vue de la famille des victimes, ainsi que des membres des corps policiers mènerait vers l'approfondissement de nos connaissances actuelles des besoins des victimes de FAL. De plus, il pourrait aussi être intéressant de vérifier si la réponse aux besoins permet de réduire les conséquences vécues par les victimes de FAL. En ce sens, il pourrait être pertinent d'utiliser un devis qualitatif de type recherche-intervention (Paillé, 2007).

Références

- Alami, H., Lehoux, P., Fleet, R., Fortin, J. P., Liu, J., Attieh, R., Cadeddu, S. B. M., Abdoulaye Samri, M., Savoldelli, M. et Ag Ahmed, M. A. (2021). How Can Health Systems Better Prepare for the Next Pandemic? Lessons Learned From the Management of COVID-19 in Quebec (Canada). *Front Public Health*, 9, 671833. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.671833>
- Barnor, J. (2025). Evolving networks of deception: The case of Ghanaian romance scammers. *Journal of Economic Criminology*, 11, 1-7, <https://doi.org/10.1016/j.jeconc.2025.100204>
- Button, M., Lewis, C. et Tapley, J. (2009). A Better Deal for Fraud Victims: Research into Victims' Needs and Experiences. *National Fraud Authority*.
- Button, M., Lewis, C. et Tapley, J. (2014). Not a Victimless Crime: The Impact of Fraud on Individual Victims and their Families. *Security Journal*, 27(1), 1-20, <https://doi.org/10.1057/sj.2012.11>
- Centre anti-fraude du Canada (2021). *Les 10 fraudes ciblant les Canadiens les plus signalés en 2020*. Repéré à <https://www.antifraudcentre-centreantifraude.ca/features-vedette/2021/frauds-10-fraudes-fra.htm>
- Centre anti-fraude du Canada [CAFC] (2022). *Canadian anti-fraud centre annual report, 2021* (Publication no PS61-46E-PDF). https://publications.gc.ca/collections/collection_2022/grc-rcmp/PS61-46-2021-eng.pdf
- Centre anti-fraude du Canada [CAFC] (2023). *Canadian anti-fraud centre annual report, 2022* (Publication no PS61-46F-PDF). https://publications.gc.ca/collections/collection_2024/grc-rcmp/PS61-46-2022-fra.pdf
- Centre anti-fraude du Canada [CAFC] (2025). *Mois de la prévention de la fraude, 2025*. <https://antifraudcentre-centreantifraude.ca/features-vedette/2025/02/month-prevention-mois-fra.htm?wbdisable=true#:~:text=2024%20palmar%C3%A8s%20des%2010%20fraudes%20les%20plus,de%20638%20millions%20de%20dollars%20en%20pertes>.
- Chin, J. (2021). Love Cheats: The Psychology of Love Scams. Dans *Introduction to Cyber Forensic Psychology* (p. 185-203). https://doi.org/10.1142/9789811232411_0009
- Collin, F., Yarymowich, Z., et Plourde, P. (2022, juillet). *Comprendre la sextorsion pour mieux lutter : Rapport de recherche documentaire, définition élargie du phénomène et recommandations sommaires*. Les 3 sex*. <https://les3sex.com/medias/files/Rapport-Sextorsion-Les3sex-Patrimoine-Canadien.pdf>

- 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. (2018). Denying victim status to online fraud victims: the challenges of being a ‘non-ideal victim’. Dans M. Duggan (dir.), *Revisiting the “Ideal Victim”: Developments in Critical Victimology*, 243-262, Policy Press. <https://doi.org/10.1332/policypress/9781447338765.003.0015>
- Cross, C. (2020). Romance Fraud. Dans T. J. Holt et A. M. Bossler (dir.), *The Palgrave Handbook of International Cybercrime and Cyberdeviance*, (p. 917-937). https://doi.org/10.1007/978-3-319-78440-3_41
- Cross, C. et Blackshaw, D. (2015). Improving the police response to online fraud. *Policing: A journal of Policy and Practice*, 9(2), 119-128. <https://doi.org/10.1093/polic/pau044>
- Cross, C., Richards, K. et Smith, R.G. (2016a). The reporting experiences and support needs of victims of online fraud. *Trends and Issues in Crime and Criminal Justice* (518), 1–14, <https://doi.org/10.52922/ti148355>
- Cross, C., Richards, K. et Smith, R.G. (2016b). *Improving Responses to Online Fraud Victims: An Examination of Reporting and Support*. Criminology Research Grants.
- Cross, C. (2019). “You’re not alone”: the use of peer support groups for fraud victims. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 29(5), 672-691. <https://doi.org/10.1080/10911359.2019.1590279>
- Deslauriers, J.P. (1991). Recherche qualitative. Guide pratique. Montréal: Chenelière/McGraw-Hill.
- Goldstein, A., et Flicker, S. (2020). “Some Things Just Won’t Go Back”: Teen Girls’ Online Dating Relationships during COVID-19. *Girlhood Studies*, 13(3), 64-78. <https://doi.org/10.3167/ghs.2020.130306>
- Indemnisation des victimes d’actes criminels [IVAC]. (s. d.). *Mission*. IVAC. <https://www.ivac.qc.ca/a-propos/Pages/mission.aspx>
- Jablotschkin, M., Binkowski, L., Markovits Hoopii, R. et Weis, J. (2022). Benefits and challenges of cancer peer support groups: A systematic review of qualitative studies, *European journal of Cancer Care*, 1-17, DOI : 10.1111/ecc.13700
- Király, O., Potenza, M. N., Stein, D. J., King, D. L., Hodgins, D. C., Saunders, J. B., ... et Demetrovics, Z. (2020). Preventing problematic internet use during the COVID-19 pandemic:

Consensus guidance. *Comprehensive psychiatry*, 100, 1-4.
<https://doi.org/10.1016/j.comppsy.2020.152180>

Kopp, C., Layton, R., Sillitoe, J. et Gondal, I. (2015). The role of love stories in Romance Scams: A qualitative analysis of fraudulent profiles. *International Journal of Cyber Criminology*, 9(2), 205-217. <https://doi.org/10.5281/zenodo.56227>

Kopp, C., Sillitoe, J., Gondal, I. et Layton, R. (2016). The online romance scam: A complex two-layer scam. *Journal of Psychological and Educational Research*, 24(2), 144-161.

Leukfeldt, E.R., Notté, R.J. et Malsch, M. (2020). Exploring the Needs of Victims of Cyber-dependant and Cyber-enabled Crimes. *Victims & Offenders*, 15(1), 60-77, DOI: 10.1080/15564886.2019.1672229

Lévesque, J-F., Harris, M.F. et Russell, G. (2013). Patient-centred access to health care: conceptualizing access at the interface of health systems and populations. *Equity in health*, 12(18), 1-9. <https://doi.org/10.1186/1475-9276-12-18>

Maguire, M. (1985). Victims' Needs and Victim Services: Indications from Research. *Victimology: An international journal*, 10(1-4), 539-559.

Moretti, F., vanVliet, L., Bensing, J., Deladda, G., Mazzi, M., Rimondini, M., Zimmerman, C. et Fletcher, I. (2011). A standardized approach to qualitative content analysis of focus group discussions from different countries. *Patient Education and Counseling*, 82, 420-428.

National Fraud Authority [NFA] 2008. *The National fraud strategy: A new approach to combating fraud*. London: National Fraud Authority.

Notté, R., Leukfeldt, E. R. et Malsch, M. (2021). Double, triple or quadruple hits? Exploring the impact of cybercrime on victims in the Netherlands. *International Review of Victimology*, 27(3), 272-294. <https://doi.org/10.1177/02697580211010692>

Paillé, P. (2007). La méthodologie dans un contexte de recherche professionnalisante : douze devis méthodologiques exemplaires. *Recherches qualitatives*, 27(2), 133-151.

Paillé, P. et Mucchielli, A. (2021). L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales. (5e éd.). Armand Colin. <https://shs-cairn-info.biblioproxy.uqtr.ca/l-analyse-qualitative-en-sciences-humaines--9782200624019?lang=fr>.

Pirès, A. P. (1997). Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique. Dans J. Poupard, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A.P. Pirès (Éds), *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (pp. 113-169). Montréal: Gaëtan Morin.

- Rege, A. (2009). What's love got to do with it? Exploring online dating scams and identity fraud. *International Journal of Cyber Criminology*, 3(2), 494-512.
- Règlement d'application de la Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement.* RLRQ P-9.2.1, r.1. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/P-9.2.1,%20r.%201%20/>
- Réseau des CAVAC.* (s.d.). *Qui sommes-nous ?* Réseau des CAVAC. <https://cavac.qc.ca/a-propos-du-cavac/qui-sommes-nous/>
- Shapland, J. (1985). The Criminal Justice System and the Victim. *Victimology: An international journal*, 10(1-4), 585-599.
- Solomon, P. (2004). Peer support - peer provided services underlying processes, benefits, and critical ingredients. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 27(4), 392-401.
- Sorell, T. et Whitty, M. (2019). Online romance scams and victimhood. *Security Journal*, 32(3), 342-361. <https://doi.org/10.1057/s41284-019-00166-w>
- Statistique Canada. (2021). *Enquête canadienne sur l'utilisation de l'internet, 2020*. Repéré à <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/210622/dq210622b-fra.htm>
- Suresh, R., Alam, A. et Karkossa, Z. (2021). Using peer support to strengthen mental health during COVID-19 pandemic: A Review. *Frontiers in Psychiatry*, 12, 1-12 DOI : 10.3389/fpsy.2021.714.181
- Tracy, K. et Wallace, S.P. (2016) Benefits of peer support groups in the treatment of addiction, *Substance Abuse and Rehabilitation*, 7, 143-154, DOI: 10.2147/SAR.S81535
- Walsh, W. A., & Tener, D. (2022). "If you don't send me five other pictures I am going to post the photo online": A qualitative analysis of experiences of survivors of sextortion. *Journal of Child Sexual Abuse*, 31(4), 447-465. <https://doi-org.biblioproxy.uqtr.ca/10.1080/10538712.2022.2067093>
- Wemmers, J. (2003). *Introduction à la victimologie* (1^{ère} éd.). Les Presses de l'Université de Montréal.
- Whitty, M.T. (2013a). Anatomy of the online dating romance scam. *Security Journal*, 28(4), 443-455. <https://doi.org/10.1057/sj.2012.57>
- Whitty, M. T. (2013b). The Scammers Persuasive Techniques Model: Development of a Stage Model to Explain the Online Dating Romance Scam. *British Journal of Criminology*, 53(4), 665-684. <https://doi.org/10.1093/bjc/azt009>

Whitty, M.T., et Buchanan, T. (2015). The online dating romance scam: The psychological impact on victims – both financial and non-financial. *Criminology & Criminal Justice*, 16(2), 176–194. <https://doi.org/10.1177/1748895815603773>

Chapitre 3 : Discussion et conclusion générale

Afin d'éviter la redondance, les résultats discutés dans l'article ne seront pas abordés à nouveau. Toutefois, il importe de présenter ceux qui n'ont pas été pris en compte dans la discussion. Certains enjeux liés aux droits des VAC seront ensuite abordés, ainsi que les impacts de ces droits sur les mécanismes présents dans les services psychosociaux actuels. Subséquemment, le potentiel expérientiel en contexte de FAL sera discuté et les ressources déficitaires des environnements seront abordées. Finalement, les retombées scientifiques et les limites de l'étude seront exposées. Quelques perspectives pour de futures recherches seront proposées.

Besoins d'être écouté et considéré

Les participant·es à notre étude ont rapporté un besoin d'être écouté et considéré. Ce besoin pouvait se traduire par un sentiment d'être compris·es et validé·es dans leur expérience. Il était aussi associé à l'importance qu'une personne prenne le temps d'écouter leur récit en faisant preuve de compassion. Certain·es participant·es ont mis de l'avant le rôle que pouvait jouer l'entourage dans la réponse à ce besoin. La reconnaissance de la victimisation par l'environnement, que ce soit l'entourage ou les diverses institutions rencontrées, serait un besoin des plus importants (Leukfeldt *et al.*, 2020). L'absence de reconnaissance des victimes de fraude peut entraîner des conséquences importantes chez celles-ci (Cross, 2018). En effet, cette reconnaissance exercerait une influence sur le sentiment d'avoir été écouté·e et considéré·e. Selon ces auteurs, dans les cas où les victimes reçoivent une réponse dénuée d'empathie et de sensibilité face aux impacts vécus, il y aurait des risques que le discours tombe dans ce qu'on appelle du *victim blaming* (Button *et al.*, 2009; Cross, 2015; Leukfeldt *et al.*, 2020). En ce sens, certain·es participant·es à notre étude auraient reçu des réponses qu'ils auraient perçues comme les responsabilisant de leur victimisation. La reconnaissance des victimes de fraude comme étant des victimes légitimes est un enjeu relevé dans la littérature. Cross (2018) a utilisé un modèle afin d'analyser le niveau auquel correspondaient les victimes de fraude en ligne au profil de victime « idéal ». Le manque de reconnaissance comme victime légitime peut être expliqué par la « participation » de la victime : les victimes envoient de l'argent de leur propre gré, ce qui les rend, aux yeux de la société et de la loi, responsables des impacts qu'ils peuvent vivre. Par

ailleurs, les victimes d'acte criminel auraient tendance à consulter leur entourage avant de dénoncer un crime. La réponse donnée par l'entourage aurait une incidence sur l'action posée par la suite (Mason et Benson, 2006). La réponse offerte par l'entourage des victimes a des impacts non négligeables. Il serait pertinent pour des recherches futures de s'attarder aux impacts de cette réponse. En parallèle avec les participant·es ayant exprimé un besoin d'écoute non répondu, une partie de l'échantillon a identifié l'approche rassurante, sensible et directive d'employés de diverses institutions comme étant aidante.

Besoins d'accompagnement et d'aide des institutions financières

Les participant·es à notre étude ont rapporté un besoin d'accompagnement et d'aide des institutions financières. Dans la littérature, ces mêmes besoins sont désignés par des besoins d'ordre pratique et financier (Leukfeldt *et al.*, 2020). En effet, les participant·es à notre étude identifient les employés des institutions financières comme étant des acteurs importants dans la prévention de la FAL, mais aussi dans l'accompagnement lié aux impacts financiers encourus. Les participant·es ont mentionné un besoin d'accompagnement par les institutions financières afin de redresser leur situation financière après la fraude. Deux éléments seraient à prioriser par les membres du personnel de ces institutions : une attitude empathique et une écoute active des besoins présents chez les victimes. Il importe aussi de revoir les mécanismes en place concernant la prévention et la détection de la fraude, ainsi que la référence des victimes vers des services. Ultimement, il peut être pertinent de se rappeler que les individus frauduleux semblent souvent diriger les victimes de façon à mentir ou éviter certains contrôles bancaires. Ceci montre que les contrôles peuvent fonctionner, mais aussi les limites des structures en place. Certaines fraudes, comme la FAL, sont exclues des lois concernant les droits au dédommagement des victimes d'acte criminel au Québec (RLRQ, 2021, art. 21). Le besoin de dédommagement financier mentionné par certain·es de nos participant·es ne peut donc pas être répondu alors que les recours légaux sont limités. Ce besoin de rétribution est toutefois très important dans le processus de rétablissement des victimes d'acte criminel (Wemmers, 2003).

Le respect des droits des VAC

Comme mentionné dans la section 1 de ce mémoire, les victimes d'acte criminel au Québec et au Canada ont plusieurs droits. Plusieurs de ces droits sont étroitement liés à certains besoins mentionnés par les participant·es rencontré·es dans le cadre de notre étude.

Les victimes d'acte criminel (VAC) ont un droit d'être traitées avec courtoisie, compassion et respect (*Charte canadienne des droits des victimes*, L.C. (2015), ch. 13.). Or, plusieurs victimes rencontrées ont rapporté s'être senties jugées et incomprises. Certaines d'entre elles ont qualifié les contacts avec diverses institutions de « froids ».

Les VAC ont aussi un droit à l'accompagnement et au soutien (gouvernement du Canada, 2021; *Charte canadienne des droits des victimes*, L.C. (2015), ch. 13.). Celui-ci aurait été respecté dans certains cas, notamment en ce qui a trait au droit de recevoir de tels services. Toutefois, les résultats révèlent des lacunes quant au droit d'être référé aux services adéquats, qui est d'ailleurs étroitement lié au droit à l'information des VAC au Québec. Les victimes ont rapporté un besoin d'être référé vers des ressources, celui-ci n'ayant pas été répondu puisque les institutions contactées ont échoué de mentionner l'existence de certains services. Pourtant, la loi indique que toutes victimes d'acte criminel ont un droit d'information sur les services et les programmes d'accompagnement pouvant les aider (*Charte canadienne des droits des victimes*, L.C. (2015), ch. 13.). Cela pourrait s'expliquer par un manque de connaissance des services de la part des employés ou encore une incompréhension du phénomène de la FAL. Pour illustrer ce dernier point, prenons en compte plus particulièrement le préjugé persistant selon lequel les victimes de fraudes amoureuses en ligne sont partiellement responsables de ce qui leur arrive (Cross, 2015, 2018). Ces résultats exhibent un besoin criant de sensibilisation et de prévention de la FAL à l'échelle nationale, besoin ayant été aussi rapporté par les victimes à notre étude.

La légitimité à l'information inclut aussi un droit d'être informé sur l'avancement et l'issue de l'enquête, ainsi que des informations sur le fonctionnement du système pénal (*Charte*

canadienne des droits des victimes). Certaines victimes que nous avons interrogées dans le cadre de cette étude ont indiqué ne pas avoir reçu de suivi après avoir déposé leur plainte ou l'ont reçu après des délais considérables (plusieurs semaines ou mois). Les explications fournies concernant le manque de recours judiciaires étaient succinctes, laissant ainsi aux victimes le sentiment de ne pas avoir été suffisamment prises en considération. En revanche, l'étude de Leukfeldt *et al.* (2020) expose les impacts positifs d'une compréhension approfondie des limites, liée à une enquête en contexte de fraude et au recours judiciaire circonscrit, sur le processus de rétablissement des victimes.

Dans une perspective d'amélioration continue des pratiques, il apparaît pertinent de développer des protocoles et des stratégies visant à assurer le respect des droits des victimes de FAL. Les différentes institutions jouent un rôle déterminant auprès des victimes. Il leur incombe d'adapter leurs mécanismes d'intervention afin de répondre de manière adéquate aux besoins spécifiques des victimes de FAL, tout en garantissant le respect de leurs droits fondamentaux.

Le potentiel expérientiel en contexte de FAL

Selon Gendreau (2001), le potentiel adaptatif (PAD) d'une personne correspond à la capacité qu'elle a à mobiliser ses moyens personnels pour répondre à ses besoins. Pour sa part, le potentiel expérientiel (PEX) fait référence à l'ensemble des opportunités d'apprentissage provenant du milieu de vie et de l'entourage d'une personne.

Dans le cas des fraudes amoureuses en ligne, le niveau de convenance entre le PAD des victimes de fraude amoureuse en ligne et le PEX offert par les environnements et les milieux concernés semble trop grand. En effet, peu importe le PAD de la personne ayant été victime d'une FAL, les ressources déficitaires et les limites présentes dans les environnements de la personne influencent grandement leur adaptation. Plusieurs environnements peuvent apporter des changements dans leur approche auprès des victimes de FAL afin de réduire l'écart entre le PAD et le PEX.

D'une part, tel que mentionné par certains de nos participant·es, l'absence de compréhension et d'empathie, ainsi que le jugement des proches contribuent à l'isolement des victimes de FAL et à leur sentiment de honte. Ces attitudes peuvent freiner les victimes à dénoncer la fraude et par le fait même limiter l'accès à des services potentiels. Afin de réduire ces attitudes peu aidantes, il serait pertinent d'offrir un accompagnement à la famille et aux proches des victimes de FAL. Cet accompagnement permettrait de sensibiliser et d'informer les familles sur le phénomène de la FAL. Par ailleurs, l'entourage des victimes peut, lui aussi, vivre des conséquences liées à la victimisation de leur proche et ressentir un besoin d'accompagnement. Offrir des services à la famille pourrait favoriser une meilleure relation avec la victime de FAL et ainsi réduire l'écart entre le PAD et le PEX.

D'autre part, la réponse « froide » de certain·es fonctionnaires des corps policiers et l'absence de référencement vers des services appropriés au moment de la dénonciation creusent un écart entre le potentiel adaptatif de la personne et le potentiel expérientiel offert par ses environnements. En effet, l'accompagnement s'est arrêté à la dénonciation pour plusieurs victimes rencontrées dans le cadre de cette étude. Pourtant, les besoins des victimes ne se limitent pas uniquement au besoin de réparation et de justice. La dénonciation d'une FAL et la compréhension du système judiciaire canadien représentent des étapes clés du processus de rétablissement pour les personnes victimes d'un acte criminel (Leukfeldt *et al.*, 2020). Ce processus demeure significatif, même lorsque les recours juridiques sont restreints. Il serait essentiel que les corps policiers reconnaissent un mandat allant au-delà de la judiciarisation, en intégrant la prise en compte des besoins des victimes dans leur intervention. Ces acteurs jouent aussi un rôle d'informer les victimes de leur droit, des limites sur le plan légal et des ressources psychosociales disponibles. Dans l'avenir, il serait pertinent que les corps policiers mettent en place un protocole clair et univoque. Des éléments essentiels devraient être incorporés à ce protocole, tel que : accueillir les victimes avec courtoisie, compassion et respect, prendre le temps de remplir une déposition avec la victime, valider son vécu et ses émotions, expliquer les limites du système judiciaire en ce qui concerne ce type de fraude, offrir divers services à la victime, faire un suivi dans une fenêtre de maximum une semaine, etc.

L'ensemble de ces ressources déficitaires et de ces limites présentes dans les environnements de la personne ont un impact sur le potentiel adaptatif de celle-ci. De ce fait, il est important de miser sur le potentiel expérientiel de ces environnements. Des recherches futures portant sur les milieux gravitant autour des victimes de FAL seraient pertinentes. Avant d'aborder ces perspectives pour de futures recherches, les retombées scientifiques de l'étude, de même que ces limites seront abordées.

Limites de l'étude

Cette étude comporte quelques limites. L'échantillonnage de convenance est l'une des principales limites de l'étude. En effet, les personnes ayant pris contact avec l'équipe de recherche devaient se reconnaître comme étant victimes de FAL et elles devaient être conscientes de leur victimisation. Toutefois, il est admis que les personnes touchées par les FAL peuvent parfois ressentir de l'ambivalence quant à la véracité de la relation, de la honte ou encore être entourées d'un réseau social culpabilisant (Rege, 2009; Whitty, 2013). Avec une détection plutôt ardue de la FAL pour les raisons énumérées précédemment, il est possible que les résultats ne représentent pas une portion des victimes de FAL. Par ailleurs, le matériel de publication a été affiché dans des médias traditionnels et non traditionnels. Cependant, certaines personnes n'utilisent que très peu ces plateformes. Il est donc possible que certaines personnes ayant été victimes de FAL n'aient pas été rejointes par nos efforts. La publication de la recherche dans un journal ainsi que sur les médias sociaux a été spécifiquement réfléchi afin de réduire l'incidence de cette limite sur les personnes rejointes. En outre, il est raisonnable de supposer que les méthodes de recrutement des participant·es étaient appropriées, étant donné que les victimes de fraudes amoureuses en ligne doivent être familières avec les plateformes en ligne, où elles ont rencontré l'auteur·e de la fraude. Par ailleurs, le recrutement de victime d'acte criminel à des fins de recherche est plutôt difficile. La honte ainsi que la culpabilité vécue par la victime peuvent agir comme obstacles au dévoilement d'un acte criminel. Cette phase de recrutement s'est étendue sur plusieurs mois et durant cette période plusieurs victimes sont entrées en contact avec l'équipe de recherche, sans toutefois prendre part à la recherche. À plusieurs reprises, des

personnes ayant signifié leur intérêt à participer à l'étude ont reporté ou annulé leur entrevue. Afin de limiter le désengagement des participant·es à la recherche, la prise de contact se faisait le plus rapidement possible. De plus, la première entrevue se faisait généralement dans la semaine suivant l'appel et la seconde entrevue était dans les jours suivant la première rencontre. Malgré tout, trois personnes se sont désistées.

En ce qui concerne les résultats de l'étude, la compréhension et la définition subjective de la variable à l'étude pourraient avoir eu une incidence sur les besoins. En effet, le terme besoin n'ayant pas été défini au préalable, la compréhension de celui-ci pourrait varier d'une personne à l'autre. La notion de besoin ne signifie pas la même chose pour tous. Selon Shapland (1985), les besoins sont basés sur la culture et l'environnement dans laquelle une personne évolue. Les besoins seraient influencés par les impacts perçus et la connaissance des services, ainsi que la reconnaissance de la victimisation.

Retombées

Cette étude a plusieurs retombées scientifiques et cliniques. Sur le plan scientifique, il s'agit, à notre connaissance, de la première étude à s'être penchée sur la question des besoins des victimes de FAL. En plus d'apporter un apport à la littérature actuelle en exposant les besoins de cette population distincte, les victimes rencontrées ont mis de l'avant certains moyens pouvant répondre aux besoins. De ces moyens, la mise en place de groupe de soutien a été mentionnée par les participant·es à plusieurs reprises. Ce résultat souligne l'importance d'étudier les bienfaits et retombées potentielles d'un tel moyen.

Sur le plan clinique, une meilleure connaissance des besoins présents chez les victimes de FAL peut guider les interventions faites auprès de cette clientèle. D'autant plus qu'une intervention centrée sur les besoins est au cœur de la psychoéducation. Aussi, ce projet de mémoire aura permis de proposer des moyens concrets à mettre en place par les divers milieux concernés par la FAL.

Par ailleurs, ce projet de recherche aura favorisé la sensibilisation de divers publics à l'aide de nombreuses présentations (conférences, entrevues, articles) dont la majorité portaient sur les besoins des victimes ou, à tout le moins, sur les défis rencontrés par les victimes de FAL. Un deuxième volet du projet de recherche est actuellement en cours et s'intéresse cette fois-ci au rôle et vécu des proches des victimes de FAL.

Bien que certaines pistes d'intervention aient été proposées, il serait pertinent que celles-ci soient étudiées dans de recherche future afin d'établir leur pertinence et leur effet en contexte de FAL.

Perspectives pour de futures recherches

La section « le potentiel expérientiel en contexte de FAL » met en lumière les limites et ressources déficitaires des milieux gravitant autour des victimes de FAL. Les besoins non répondus mentionnés par les participant·es à notre étude révèlent que la réponse à ces besoins dépend en grande partie de ces divers milieux. Avec un tel écart entre le PAD des victimes de FAL et le PEX des environnements, il serait pertinent, pour de futures recherches, de s'intéresser au point de vue de la police, ainsi que l'entourage de la victime sur le phénomène de la FAL. Cela pourrait contribuer à une meilleure compréhension de ce phénomène aussi complexe. Aussi, des recherches s'intéressant aux impacts et à l'efficacité d'une intervention auprès des victimes de FAL seraient pertinentes. Dans ce même ordre d'idées, il serait adéquat d'analyser les impacts des groupes de soutien auprès de cette population.

Références

- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American psychological association* (7^e éd.).
- Baril, M. (1984). *L'envers du crime*. Cahier no. 2, Montréal, Centre international de criminologie comparée, Université de Montréal
- Baril, M., Durand, S., Cousineau, M.M. et Gravel, S. (1983). *Mais nous, les témoins...* [Mémoire]. Université de Montréal, École de criminologie.
- 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>
- Budd, C. et Anderson, J. (2011). *Consumer fraud in Australasia: Results of the Australasian consumer fraud taskforce online Australia surveys 2008 and 2009*. Australian Institute of Criminology.
- 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 [BEB] (2019). Top 10 scams of 2018. Repéré à <https://www.bbb.org/mbc/programs-services/top-10-scams/top-10-scams-in-detail/>
- Bureau du coroner du Québec. (2025). *Rapport d'investigation du coroner (2024-06680)*. Bureau du coroner. 2024-06680_biffé.pdf
- Button, M., et Cross, C. (2017). *Cyber frauds, scams and their victims*. Routledge. https://crpf.gov.in/writereaddata/images/pdf/Cyber_Frauds_Scams_and_their_Victims.pdf
- Button, M., Lewis, C. et Tapley, J. (2009). *A Better Deal for Fraud Victims: Research into Victims' Needs and Experiences*. National Fraud Authority.
- Button, M., Lewis, C. et Tapley, J. (2014a). Not a Victimless Crime: The Impact of Fraud on Individual Victims and their Families. *Security Journal*, 27(1), 1-20, <https://doi.org/10.1057/sj.2012.11>
- Button, M., Nicholls, C. M., Kerr, J., et Owen, R. (2014b). Online frauds: Learning from victims why they fall for these scams. *Australian & New Zealand journal of criminology*, 47(3), 391-408.
- Carter, E. (2021). Distort, extort, deceive and exploit: exploring the inner workings of a romance fraud. *The British journal of criminology*, 61(2), 283-302, doi:10.1093/bjc/azaa072

- Centre anti-fraude du Canada [CAFC] (2022a). *Canadian anti-fraud centre annual report, 2021* (Publication no PS61-46E-PDF). https://publications.gc.ca/collections/collection_2022/grc-rcmp/PS61-46-2021-eng.pdf
- Centre anti-fraude du Canada [CAFC] (2022b). *Palmarès des 10 fraudes les plus courantes en 2021*. Repéré à <https://antifraudcentre-centreantifraude.ca/features-vedette/2022/02/frauds-10-fraudes-fra.htm>
- Centre anti-fraude du Canada [CAFC] (2025). Mois de la prévention de la fraude. <https://antifraudcentre-centreantifraude.ca/features-vedette/2025/02/month-prevention-mois-fra.htm?wbdisable=true#:~:text=2024%20palmar%C3%A8s%20des%2010%20fraudes%20les%20plus,de%20638%20millions%20de%20dollars%20en%20pertes>.
- Charte canadienne des droits des victimes*. L.C. (2015), ch. 13. Charte canadienne des droits des victimes (justice.gc.ca)
- Clarke, S., Dekker, J., Habli, N., MacDonald, R. et McCormak, C. (2022). *Mesurer la corrélation entre les restrictions liées à la COVID-19 et l'activité économique* (Publication no 11-633-X no 040). Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11-633-x/11-633-x2022003-fra.pdf>
- Code criminel*. L.R.C. (1985), ch. C-46. <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-46/section-380.html>
- 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. (2018). Denying victim status to online fraud victims: the challenges of being a 'non-ideal victim'. Dans M. Duggan (dir.), *Revisiting the "Ideal Victim": Developments in Critical Victimology*, (p. 243-262). Policy Press. <https://doi.org/10.1332/policypress/9781447338765.003.0015>
- Cross, C. (2020). Romance Fraud. Dans T. J. Holt et A. M. Bossler (dir.), *The Palgrave Handbook of International Cybercrime and Cyberdeviance*, (p. 917-937). https://doi.org/10.1007/978-3-319-78440-3_41
- Cross, C., Dragiewicz, M. et Richards, K. (2018). Understanding Romance Fraud: Insights From Domestic Violence Research. *The British Journal of Criminology*, 58(6), 1303-1322. <https://doi.org/10.1093/bjc/azy005>
- 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*, 18(7), 1194-1215. <https://doi.org/10.1080/15564886.2022.2075064>

- Cross, C., Richards, K. et Smith, R.G. (2016a). The reporting experiences and support needs of victims of online fraud. *Trends and Issues in Crime and Criminal Justice* (518),1–14.
- Cross, C., Richards, K. et Smith, R.G. (2016b). *Improving Responses to Online Fraud Victims: An Examination of Reporting and Support*. Criminology Research Grants
- Cukier, W., Nesselroth, E. et Cody, S. (2007). *Genre, Narrative and the Nigerian Letter in Electronic Mail*. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2007.238>
- Cyr, Katie. (2009). *Empowerment et système de justice pénale : l'expérience des victimes d'actes criminels* [thèse de doctorat]. Université de Montréal.
- Denis, M-M. (journaliste). (2021, 28 octobre). Sombrier en amour [reportage]. Dans J. Taschereau (réalisateur), *Enquête*. Société Radio-Canada. <https://ici.radio-canada.ca/recit-numerique/3136/sombrier-en-amour-arnaque-quebec-cote-ivoire>
- Denkers, A.J.M. (1996). *Psychological Reactions of Victims of Crime : The influence of Pre-Crime, Crime and Post-Crime Factors*. Thèse de doctorat. Vrije Universeiteit, Amsterdam.
- Federal Trade Commission [FTC]. (2023). *Romance scammers' favorite lies exposed*. <https://www.ftc.gov/news-events/data-visualizations/data-spotlight/2023/02/romance-scammers-favorite-lies-exposed>
- Gendarmerie Royale du Canada [GRC]. (2019). *Les victimes de l'arnaque amoureuse se font détrousser de plus de 22,5M\$ en 2018*. Repéré à <https://www.rcmp-grc.gc.ca/fr/nouvelles/2019/victimes-larnaque-amoureuse-font-detrousser-225-2018>
- Gendarmerie Royale du Canada [GRC]. (2022). *Les faits : Stratagèmes de rencontre*. <https://www.rcmp-grc.gc.ca/fr/gazette/faits-stratagemes-rencontre>
- Gendreau, G. (2001). Une approche globale et équilibrée : L'histoire d'une recherche d'équilibre. *Jeunes en difficulté et intervention psychoéducative* (1^{ère} éd., p.33). Éditions Sciences et Culture.
- Justice Canada. (2003). *Déclaration canadienne de 2003 des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité*. <https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/victim/03/princ.html>
- Huang, L. (2018) Unmet needs and service satisfaction of victim support for the direct and indirect victims of serious violence: Results from a cross-sectional survey in Taiwan. *PLoS ONE* 13(2). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0192905>

- Indemnisation des victimes d'actes criminels [IVAC]. (s. d.). *Mission*. IVAC.
<https://www.ivac.qc.ca/a-propos/Pages/mission.aspx>
- Khader, M. et Yun, P. S. (2017). Chapter 18 - A Multidisciplinary Approach to Understanding Internet Love Scams: Implications for Law Enforcement. Dans W. Petherick et G. Sinnamon (dir.), *The Psychology of Criminal and Antisocial Behavior* (p. 523-548). Academic Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-12-809287-3.00018-3>
- Kopp, C., Layton, R., Sillitoe, J. et Gondal, I. (2015). The role of love stories in Romance Scams: A qualitative analysis of fraudulent profiles. *International Journal of Cyber Criminology*, 9(2), 205-217. <https://doi.org/10.5281/zenodo.56227>
- Kopp, C., Sillitoe, J., Gondal, I. et Layton, R. (2016a). The online romance scam: A complex two-layer scam. *Journal of Psychological and Educational Research*, 24(2), 144-161.
- Kopp, C., Sillitoe, J., Gondal, I. et Layton, R. (2016b). Online romance scam: Expensive e-living for romantic happiness. *BLED Proceedings*, 36, 175-189.
- Korkodeilou, J. (2014) Dealing with the unknown: Learning from stalking victims' experiences. *Crime Prevention and Community Safety: An International Journal*, 16(4), 253-268. <https://doi.org/10.1057/cpcs.2014.10>
- Király, O., Potenza, M. N., Stein, D. J., King, D. L., Hodgins, D. C., Saunders, J. B., ... et Demetrovics, Z. (2020). Preventing problematic internet use during the COVID-19 pandemic: Consensus guidance. *Comprehensive psychiatry*, 100, 1-4. <https://doi.org/10.1016/j.comppsy.2020.152180>
- Langenderfer, J. et Shimp, T. A. (2001). Consumer vulnerability to scams, swindles, and fraud: A new theory of visceral influences on persuasion. *Psychology & Marketing*, 18(7), 763-783.
- Leukfeldt, E.R., Notté, R.J. et Malsch, M. (2020). Exploring the Needs of Victims of Cyber-dependant and Cyber-enabled Crimes. *Victims & Offenders*, 15(1), 60-77, DOI: 10.1080/15564886.2019.1672229
- Loewenstein, G. (1996), Out of Control: Visceral Influences on Behavior, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 65(3), 272-292, <https://doi.org/10.1006/obhd.1996.0028>.
- Maguire, M. (1985). Victims' Needs and Victim Services: Indications from Research. *Victimology: An international journal*, 10(1-4), 539-559.

- Mason, K.A. et Benson, M.L. (2006). The effect of social support on fraud victims reporting behavior: A research note. *Justice Quarterly*, 13(3), 511-524.
<https://doi.org/10.1080/07418829600093071>
- Morissette, M. (2014). *L'influence thérapeutique de la perception de justice informationnelle et interpersonnelle sur les symptômes de stress post-traumatique des victimes d'actes criminels* [Mémoire de maîtrise]. Université de Montréal.
- Notté, R., Leukfeldt, E.R. et Malsh, M. (2021). Double, triple or quadruple hits? Exploring the impact of cybercrime on victims in the Netherlands. *International Review of Victimology*, 27(3), 1-22, DOI: 10.1177/02697580211010692
- Office of Fair Trading. (2009). *The Psychology of Scams: Provoking and Committing Errors of Judgement*, London: Office of Fair Trading. http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20140402142426/http://www.oft.gov.uk/shared_oftr/reports/consumer_protection/oft1070.pdf
- Office québécois de la langue française. (2021a). *Espacement avant et après les principaux signes de ponctuation et autres signes ou symboles*.
http://bdl.oqlf.gouv.qc.ca/bdl/gabarit_bdl.asp?Th=2&t1=&id=2039
- Office québécois de la langue française. (2021b). *Majuscules (3 sous-thèmes)*.
http://bdl.oqlf.gouv.qc.ca/bdl/gabarit_bdl.asp?Th=1&Th_id=134
- Provost, M. A., Alain, M., Leroux, Y. et Lussier, Y. (2016). *Normes de présentation d'un travail de recherche* (5^e éd.). Les Éditions SMG.
- Rege, A. (2009). What's love got to do with it? Exploring online dating scams and identity fraud. *International Journal of Cyber Criminology*, 3(2), 494-512.
- Rege, A. (2013). 10v3.c0ns: A criminological investigation of online dating crimes, eCrime Researchers Summit, eCrime, art. No. 6805773., DOI: 10.1109/eCRS.2013.6805773
- Règlement d'application de la Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement*. RLRQ. (2025). P-9.2.1, r.1.
<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/P-9.2.1,%20r.%201%20/>
- Shapland, J. (1985). The Criminal Justice System and the Victim. *Victimology: An international journal*, 10(1-4), 585-599.
- Shapland, J., Willmore, J. et Duff, P. (1985). *Victims in the Criminal Justice System*. Aldershot, Gower Publishing.

- Statistique Canada. (2021). *Enquête canadienne sur l'utilisation de l'internet, 2020*. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/210622/dq210622b-fra.htm>
- Sternberg, R.J. (1999). *Love is a story: A new theory of relationships*. 1^{ère} édition. Oxford University Press.
- Ten Boom, A. et Kuijpers, K. F. (2012). Victims' needs as basic human needs. *International review of victimology*, 18(2), 155-179.
- Trendell, S. G. (2019). "*Send nudes?*": *Risk factors for the perpetration of inappropriate intimate image-based behaviours and impacts on victim mental health* [Mémoire de maîtrise]. Saint Mary's University Library.
- Université de Montréal. (s.d.). *Citer selon les normes de l'APA 7e édition. À propos. Normes de l'APA (7e éd.)*. <https://bib.umontreal.ca/citer/styles-bibliographiques/apa>
- Walsh, W. A., & Tener, D. (2022). "If you don't send me five other pictures I am going to post the photo online": A qualitative analysis of experiences of survivors of sextortion. *Journal of Child Sexual Abuse*, 31(4), 447–465. <https://doi-org.biblioproxy.uqtr.ca/10.1080/10538712.2022.2067093>
- Wemmers, J-A. (2003). *Introduction à la victimologie* (1^{ère} éd.). Les Presses de l'Université de Montréal.
- Wemmers, J-A. (2014). The healing role of reparation. Dans Wemmers, J-A. (dir.), *Reparation for Victims of Crimes Against Humanity* (pp.221-233). Routledge.
- Wemmers, J-A. (2017). Les besoins des victimes et la seconde victimisation. Dans Wemmers, J-A. (dir.), *Victimologie : Une perspective canadienne* (pp. 125-146). Presses de l'Université du Québec.
- Wemmers, J-A., Cousineau, M.-M., et Demers, J. (2004). *Les besoins des victimes de violence conjugale en matière de justice. Résultats d'une étude exploratoire qualitative auprès de victimes et d'intervenantes en maisons d'hébergement*. Montréal : Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF).
- Whitty, M.T. (2013a). Anatomy of the online dating romance scam. *Security Journal*, 28(4), 443-455. <https://doi.org/10.1057/sj.2012.57>
- Whitty, M. T. (2013b). The Scammers Persuasive Techniques Model: Development of a Stage Model to Explain the Online Dating Romance Scam. *British Journal of Criminology*, 53(4), 665-684. <https://doi.org/10.1093/bjc/azt009>

- 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>
- Whitty, M. (2020) Is there a scam for everyone? Psychologically profiling cyberscam victims. *Eur. J. Crim. Policy Res.*, 26, 399–409.
- Whitty, M.T. et Buchanan, T. (2012). The online romance scam: A serious cybercrime. *CyberPsychology, Behavior, and Social Networking*, 15(3), 181-183. <https://doi.org/10.1089/cyber.2011.0352>
- Whitty, M.T. et Buchanan, T. (2015). The online dating romance scam: The psychological impact on victims – both financial and non-financial. *Criminology & Criminal Justice*, 16(2), 176–194. <https://doi.org/10.1177/1748895815603773>

Appendice

Guide d'entrevue semi-dirigée

**Projet de recherche du département de psychoéducation à l'Université du Québec à Trois-
Rivières**
Fraudes amoureuses en ligne : comprendre les personnes victimes et leurs besoins

**Canevas d'entrevue pour les entretiens individuels avec les
personnes ayant été victimes de fraude amoureuse en ligne.**

Introduction

L'entrevue d'aujourd'hui vise à comprendre votre expérience en tant que personne victime de fraude amoureuse en ligne. Nous aborderons notamment l'histoire de votre rencontre amoureuse en ligne, les impacts de cette rencontre sur votre vie, et, s'il y a lieu, les aspects entourant votre recherche d'aide. Nous suivrons un protocole d'entrevue, mais si vous voulez rajouter des choses sentez-vous libre d'en parler. Votre histoire nous intéresse.

Dans un second temps, vous devrez répondre à un questionnaire sur une plateforme en ligne sécurisée, spécialement conçue pour le projet de recherche. Cette étape prend typiquement trente minutes. Nous vous présenterons aussi, lors de cette rencontre, un résumé des éléments discutés lors de la 1re rencontre. Vous pourrez ainsi valider les informations retenues et ajouter/modifier certains éléments si vous le souhaitez.

Une carte cadeau de 50\$ vous sera offerte pour donner suite à votre participation à la recherche, en guise de compensation.

L'entrevue d'aujourd'hui sera enregistrée afin de m'aider à bien noter vos réponses et pour s'assurer que le protocole a bien été utilisé. Elle se fera par des questions ouvertes où je souhaite entendre votre point de vue, mieux connaître votre vision des choses et votre histoire. L'important est que vous me répondiez le plus spontanément possible.

À tout moment, vous êtes libre de répondre ou non aux questions ou de prendre une pause si vous en ressentez le besoin. Avez-vous des questions ?

Consentez-vous à participer au projet?

1. Dresser une ligne du temps/ premier récit

- 1.1. Avant de débiter, j'aimerais connaître les grandes lignes du type de fraude qui vous avez vécu (événements majeurs).
- 1.2. Maintenant, je vous propose de commencer par me raconter votre histoire de rencontre amoureuse en ligne comme si c'était un **film**. Commencez en me parlant de **votre première rencontre (où, quand, date, âge...)**.

(être capable de comprendre l'histoire, p.ex. modus, différentes tentatives, nature de la relation, durée de la relation, comment ça s'est installé, comment la demande a été fait, dynamique, etc.)

1.2.1 *Comment le contact avec cette personne se déroulait?*

1.2.2 *Parlez-moi de la fréquence de contact avec cette personne de son évolution au travers du temps?*

1.3. Parlez-moi de sa première demande d'argent ou de services ou de cadeaux.

1.4. Parlez-moi du moment où la dégringolade a commencé (1^{er} prise de conscience, début des conflits, etc.)

1.5. Parlez-moi de la fin de votre relation (âge, date).

Être attentif : inscription sur les réseaux, rencontre, échanges de message, évolution des sentiments, demande d'argent ou de cadeaux/services, moyen de pression, doutes, révélation, dénonciation.

1.6. Avez-vous été victime de d'autres fraudes, que ce soit le même type ou sous autre forme?

*** Les réponses aux questions suivantes peuvent avoir été abordées lors du premier récit. Il est important d'être attentif pour ne pas faire répéter la personne. Si la personne a mentionné des éléments préalablement vous pouvez les identifier et les faire valider auprès de la personne. Puis, demander à la personne de compléter sa réponse au besoin.*

1.7. Plusieurs victimes rapportent avoir eu activités sexuelles à distance avec l'individu en question, est-ce le cas pour vous? Pouvez-vous m'en parler davantage.

2. Identifier les impacts de la rencontre en ligne

2.1. Parlez-moi de ce que la relation vous a apporté lorsqu'elle a commencé.

2.2. Parlez-moi des conséquences ou impacts de cette rencontre sur votre vie.

Financières (perte d'argent), sociale/relationnelle (famille, relation antérieure), psychologique/émotionnelle (ex. : anxiété, dépression, culpabilité), fonctionnelles (ex. : emploi, AVQ-AVD) et autres (ex. : méfiance envers les réseaux sociaux).

3. Identification des stratégies mises en place pour faire face à ces difficultés

Maintenant nous allons aborder les stratégies que vous avez mises en place pour affronter ces impacts dont vous venez de me parler.

3. Comment avez-vous fait face à cette situation? Quelles ont été vos réactions ?

Identifier vos besoins dans cette situation (ex. : soutien, ressource ...)

3.1 Quels étaient vos besoins à cette étape? Qu'est-ce qui aurait permis de vous aider?

3.2 Avez-vous parlé de ce que vous viviez à quelqu'un autour de vous et si oui, à qui ? Pourquoi lui ou elle ? Si non, pourquoi ? Qu'est-ce qui vous a empêché de le faire ?

3.3 Quel type d'aide êtes-vous allé.e chercher ?

4. Identifier les obstacles et facilitateurs à la recherche de service

4.1 Parlez-moi des **étapes** de votre processus de recherche de service.

4.1.1. *Quels sont les **obstacles** qui ont nui à votre recherche de service?*

4.1.2 *Quels sont les **facilitateurs** qui ont contribué à votre recherche de service?*

**** Cette section concerne uniquement les personnes ayant eu recours à des services d'aide ou dénoncer les évènements.**

5. Identifier les obstacles et facilitateurs à la dénonciation

5. Parlez-moi des **étapes** de votre processus de dénonciation.

5.1 *Quels sont les **obstacles** qui ont nui à votre dénonciation?*

5.2 *Quels sont les **facilitateurs** qui ont contribué à votre dénonciation?*

6. Exploration de l'offre de service

6. *Quels sont les services que vous avez utilisés (ressources)?*

6.1 *Comment les services vous ont-ils aidé.e?*

6.2 *Étiez-vous satisfait.e à l'égard de ces derniers?*

6.3 *Qu'est-ce qui aurait pu être amélioré?*

Synthèse :

Je vous remercie sincèrement d'avoir accepté de me parler de votre expérience. Je comprends que cela n'est pas facile de le faire et qu'il peut être douloureux de repenser à ces événements. En terminant, est-ce que vous croyez que nous avons oublié de parler d'éléments importants à ma compréhension de votre situation ? Si oui lesquels ?

Remettre le document des ressources d'aide (dans la discussion du zoom et déposer le lien de son emplacement sur le site internet) et demander à la personne si elle se sent assez bien pour terminer l'entrevue, si elle ressent le besoin qu'on la réfère directement à une ressource d'aide. La remercier à nouveau et confirmer la prochaine rencontre.

Présentation de la deuxième session expérimentale

- Remettre le document aide-mémoire avec les informations pertinentes pour la deuxième rencontre
- Préciser l'objectif de cette deuxième session

Exemples de questions ouvertes :

- Dites-moi, que pensez-vous des services reçus / de la relation
- Comment avez-vous vécu cela ? / comment vous êtes-vous senti à ce moment ? / comment avez-vous réalisé qu'il s'agissait d'une fraude ? / quand avez-vous réalisé qu'il s'agissait d'une fraude ?
- D'après vous...
- Qu'avez-vous retiré de la situation ?
- Que souhaitez-vous qu'il se passe au niveau des services ? / qu'auriez-vous souhaité qu'il se passe ?

Question de clarification

- Pouvez-vous me donner un exemple ? / je n'ai pas bien compris ce *mot-là*, pouvez-vous me donner un exemple / que voulez-vous dire par *telle chose*...
- Parlez-moi davantage de...
- Si non (est-ce que vous auriez voulu en parler / aimé en parler? / pourquoi n'en avez-vous pas parlé ? Qu'est-ce que ça vous fait d'en parler ? Maintenant, est-ce qu'il y a des choses qui vous auraient aidé ?