RAPPORT SEMESTRIEL

Février à août 2026

Portrait cumulatif depuis février 2025

Clinique de Cyber-Criminologie

Université de Montréal

Ce projet est réalisé avec le soutien financier de l'Autorité des marchés financiers. Les informations, opinions et avis exprimés n'engagent que la responsabilité de la Clinique de Cyber-Criminologie de l'Université de Montréal.

Contenu

Sommaire exécutif	2	Le parcours avant d'arriver à la Clinique	7
Introduction	2	Des situations qui s'inscrivent dans la durée	7
L'offre de service de la Clinique	3	Besoins exprimés	8
Qui utilise les services de la Clinique?	3	Focus sur les proches de personnes victimes	8
Victimes directes et proches	4	Principaux constats pour l'accompagnement	9
Types de fraude observés	4	Conclusion	10
Pertes financières et remboursement	5	Annexe A. Méthodologie et limites des données	10
Préjudices et répercussions	6	Annexe B. Lexique des principaux types de fraude	11

Sommaire exécutif

293	12,5 M$	92,2 %	44,9 %	19,0 %
dossiers analysés	de pertes documentées	sans remboursement	ont contacté au moins 3 organisations	de proches en S3 (8,8 % en S1)

Entre février 2025 et août 2026, la base analytique de la Clinique de Cyber-Criminologie comprend 293 dossiers, analysés au cumul et selon trois semestres de six mois.

Repères pour la lecture
Les comparaisons temporelles reposent sur S1 (mars à août 2025; n = 114), S2 (septembre 2025 à février 2026; n = 88) et S3 (mars à août 2026; n = 80). Les 11 dossiers de février 2025, mois de démarrage du service, sont inclus dans le portrait cumulatif (N = 293), mais exclus des comparaisons semestrielles.

Les fraudes liées à l'investissement demeurent les plus représentées au cumul (31,4 % lorsque certaines formes hybrides sont incluses), mais leur poids relatif diminue de façon progressive entre les trois semestres, soit 38,6 % en S1, 29,5 % en S2 et 21,2 % en S3. À l'inverse, les fraudes amoureuses et cryptoromantiques passent de 10,5 % en S1 à 20,5 % en S2 puis 21,2 % en S3. Les situations de piratage demeurent autour de 3,5 % durant les deux premiers semestres, puis atteignent 12,5 % en S3.

Les pertes financières demeurent importantes. Parmi les dossiers pour lesquels cette information est disponible, 77,7 % font état d'une perte d'argent. Les montants documentés totalisent plus de 12,5 millions de dollars, pour une perte médiane de 15 215 $. Celle-ci atteint 30 000 $ pour les fraudes à l'investissement et les fraudes amoureuses, soit près du double de la médiane globale, ce qui souligne des différences importantes selon le type de fraude. Parmi les dossiers avec perte et information disponible sur le remboursement, 92,2 % ne rapportent aucun remboursement.

Les conséquences dépassent largement l'aspect financier. Au cumul, 87,5 % des dossiers comportent au moins un impact psychologique, 82,6 % au moins un impact financier, 64,8 % un impact physique, 59,8 % un impact relationnel et 48,1 % un impact technique. L'anxiété (51,9 %), le sentiment d'impuissance (43,9 %), l'isolement (41,6 %), la honte ou l'humiliation (40,8 %) et la colère (39,7 %) figurent parmi les manifestations les plus fréquemment rapportées.

Les personnes ont souvent déjà réalisé plusieurs démarches lorsqu'elles contactent la Clinique. La proportion ayant communiqué avec au moins trois organisations avant la Clinique passe de 39,8 % en S1 à 48,9 % en S2, puis demeure élevée en S3 (46,2 %), pour 44,9 % au cumul. De plus, 57,5 % des situations documentées durent depuis au moins un mois.

Enfin, les proches occupent une place croissante dans les demandes. Parmi les dossiers dont le statut est connu, leur proportion passe de 8,8 % en S1 à 14,8 % en S2 puis à 19,0 % en S3. Au cumul, 60,5 % des dossiers de proches concernent une fraude amoureuse ou une cryptoromance.

Introduction

Les technologies numériques occupent aujourd'hui une place centrale dans la vie quotidienne. Elles offrent de nombreuses possibilités, mais contribuent aussi à créer un environnement propice à de nouvelles formes de fraude et de cybercriminalité. Les conséquences ne se limitent pas aux pertes financières. Elles peuvent aussi toucher la santé psychologique et physique, les relations interpersonnelles, le sentiment de sécurité et l'utilisation des technologies.

La Clinique de Cyber-Criminologie de l'Université de Montréal offre un service d'accompagnement aux personnes victimes de fraude en ligne et de vol d’identité ainsi qu'à leurs proches, grâce notamment à une collaboration avec l'Autorité des marchés financiers. Une première évaluation est réalisée par un analyste clinique, par téléphone ou à partir d'un formulaire en ligne. Elle permet de documenter la situation vécue, les impacts rapportés ainsi que les

attentes et les besoins de la personne. Un plan d'action personnalisé peut ensuite être élaboré afin de proposer de l'information, des ressources et des démarches adaptées, puis être transmis par courriel ou expliqué lors d'un échange téléphonique.

Le présent rapport constitue le premier suivi semestriel suivant la première année complète d'activité. Il documente le portrait cumulatif des dossiers depuis février 2025 et examine l'évolution des demandes sur trois périodes comparables de six mois, de mars 2025 à août 2026.

L'offre de service de la Clinique

La ligne téléphonique de la Clinique est en opération dans son format actuel depuis février 2025. Les analystes cliniques en cyber-prévention reçoivent une formation en criminologie, victimologie, relation d'aide et cybercriminalité, ainsi qu'une formation spécifique de la Clinique, et leur pratique est soutenue par de la formation continue et de la supervision. L'approche place la personne au centre de l'intervention, reconnaît la diversité des conséquences de la victimisation et propose des démarches adaptées à ses besoins. Selon la situation, le plan d'action peut notamment comprendre des mesures de sécurisation, des démarches de signalement, de l'information permettant de mieux comprendre le stratagème frauduleux, des conseils visant à réduire les risques de revictimisation ainsi que des références vers d'autres ressources.

La méthodologie et les limites des données sont présentées à l'annexe A (p. 10).

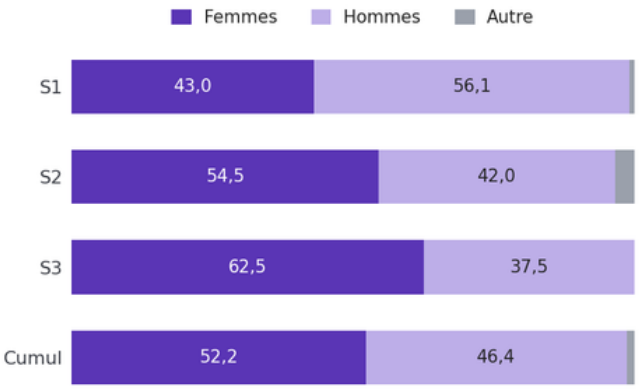
Qui utilise les services de la Clinique?

Genre et âge

Au cumul, les femmes représentent 52,2 % des dossiers (n = 153), les hommes 46,4 % (n = 136) et les personnes ayant indiqué un autre genre 1,4 % (n = 4). La part des femmes passe de 43,0 % en S1 à 54,5 % en S2 puis 62,5 % en S3, alors que celle des hommes passe de 56,1 % à 42,0 % puis 37,5 %. Ces écarts décrivent les dossiers reçus par la Clinique et ne permettent pas d'inférer une évolution du risque dans la population.

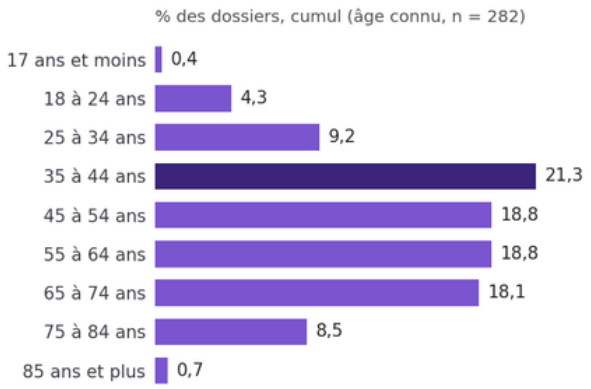
Parmi les dossiers pour lesquels l'âge est connu (n = 282), les 35 à 44 ans demeurent le groupe le plus représenté au cumul (21,3 %), suivis des 45 à 54 ans et des 55 à 64 ans (18,8 % chacun). Les 35 à 44 ans arrivent en tête en S1 (24,5 %) et en S2 (22,7 %), alors qu'en S3 les 55 à 64 ans passent en tête (22,1 %), suivis des 65 à 74 ans (20,8 %). Ces résultats illustrent la diversité des personnes qui contactent la Clinique et invitent à éviter l'idée d'un profil unique de personne victime.

Figure 1. Genre des dossiers, selon le semestre



Note. Autre genre : 0,9 % (S1), 3,4 % (S2), 0 % (S3) et 1,4 % (cumul).

Figure 2. Groupe d'âge des dossiers, cumul



Victimes directes et proches

Parmi les dossiers dont le statut est connu, les proches représentent 8,8 % en S1 (10/114), 14,8 % en S2 (13/88) et 19,0 % en S3 (15/79). Cette progression descriptive est observée sur les trois semestres, même si les effectifs demeurent modestes. Au cumul, la base comprend 254 victimes directes et 38 proches, ainsi qu'un dossier pour lequel cette information n'est pas disponible. Cette présence croissante souligne la nécessité de considérer non seulement les besoins des personnes directement touchées par la fraude, mais aussi ceux de l'entourage qui tente de comprendre la situation et d'apporter son aide.

Types de fraude observés

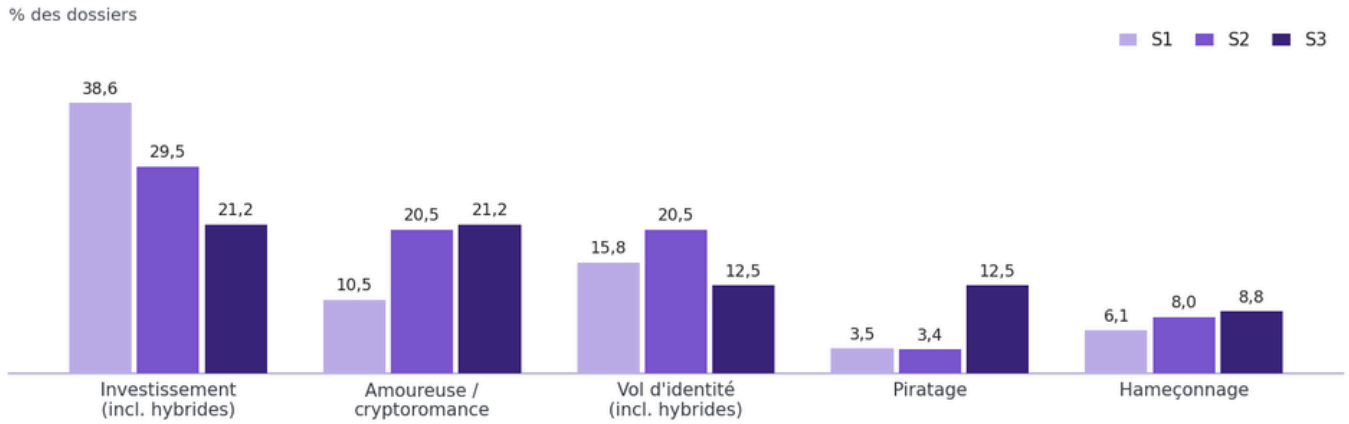
Afin de faciliter l'interprétation, certaines formes apparentées sont regroupées. Au cumul, les fraudes liées à l'investissement constituent la catégorie la plus importante (31,4 % des dossiers, formes hybrides incluses), suivies des fraudes amoureuses et de cryptoromance (16,7 %) et du vol d'identité (16,0 %).

Tableau 1. Évolution des types de fraude entre les trois semestres

Type de fraude regroupé	S1 (mars à août 2025)	S2 (sept. 2025 à fév. 2026)	S3 (mars à août 2026)	Cumul
Investissement, incluant formes hybrides	38,6 %	29,5 %	21,2 %	31,4 %
Amoureuse / cryptoromance	10,5 %	20,5 %	21,2 %	16,7 %
Vol d'identité, incluant formes hybrides	15,8 %	20,5 %	12,5 %	16,0 %
Piratage	3,5 %	3,4 %	12,5 %	6,1 %
Hameçonnage	6,1 %	8,0 %	8,8 %	7,2 %
Fraude à l'emploi	7,9 %	4,5 %	3,8 %	5,5 %
Faux représentant	3,5 %	3,4 %	2,5 %	3,1 %
Autres situations	14,0 %	10,2 %	17,5 %	14,0 %

Note. Les catégories hybrides sont regroupées avec leur catégorie principale lorsque pertinent.

Figure 3. Évolution des principaux types de fraude entre les trois semestres



La part des fraudes liées à l'investissement diminue progressivement, tandis que les fraudes amoureuses et de cryptoromance augmentent surtout entre S1 et S2 puis demeurent à un niveau similaire en S3. Le piratage suit un profil différent, autour de 3,5 % pendant les deux premiers semestres avant d'atteindre 12,5 % en S3. Ces variations décrivent l'évolution des dossiers reçus par la Clinique et ne constituent pas des estimations de l'évolution des fraudes dans la population générale.

Pertes financières et remboursement

Ampleur des pertes

Au cumul, 77,7 % des dossiers pour lesquels l'information est disponible font état d'une perte d'argent, une proportion élevée et relativement stable (76,9 % en S1, 80,7 % en S2 et 75,0 % en S3). La perte médiane varie davantage, de 11 750 $ en S1 à 21 615 $ en S2 puis 13 948 $ en S3.

Tableau 2. Pertes financières documentées selon le semestre

Indicateur	S1	S2	S3	Cumul
Dossiers avec perte d'argent	76,9 %	80,7 %	75,0 %	77,7 %
Montants documentés parmi les dossiers avec perte	80	67	46	202
Perte médiane	11 750 $	21 615 $	13 948 $	15 215 $
Perte moyenne	39 866 $	78 662 $	40 042 $	61 975 $
Pertes totales documentées	3 189 246 $	5 270 366 $	1 841 929 $	12 518 890 $
Perte maximale	270 000 $	1 012 026 $	260 000 $	1 600 000 $

Note. Les montants sont calculés à partir des dossiers pour lesquels une perte chiffrée était disponible. Les totaux semestriels n'additionnent pas exactement le cumul, puisque les 11 dossiers de février 2025 sont inclus uniquement dans les analyses cumulatives.

La distribution des pertes est fortement asymétrique. Quelques pertes particulièrement élevées augmentent considérablement la moyenne, surtout en S2 et S3. La médiane demeure donc l'indicateur privilégié pour décrire l'ampleur typique des pertes.

Pertes selon le type de fraude

Les fraudes à l'investissement représentent la plus grande part des pertes documentées (près de 6,2 millions de dollars), suivies des fraudes amoureuses (plus de 2,0 millions de dollars). Dans les deux cas, la médiane est de 30 000 $.

Tableau 3. Montants documentés selon les principaux types de fraude

Type	Dossiers avec montant	Pertes documentées	Médiane
Investissement	75	6 171 299 $	30 000 $
Amoureuse	38	2 010 791 $	30 000 $
Vol d'identité	17	574 257 $	5 000 $
Fraude à l'emploi	14	175 161 $	5 750 $
Hameçonnage	9	114 144 $	7 500 $
Faux représentant	7	121 396 $	12 896 $

Note. Les catégories à faible effectif doivent être interprétées avec prudence. Les montants extrêmes peuvent influencer fortement les totaux et les moyennes.

Remboursement

Le remboursement des pertes n'était pas présenté dans le rapport précédent. Parmi les 217 dossiers avec perte financière et information disponible sur le remboursement, 200 ne rapportent aucun remboursement (92,2 %). Huit dossiers font état d'un remboursement partiel et neuf indiquent ne pas savoir si un remboursement sera obtenu. Aucun remboursement complet n'est actuellement documenté. L'absence de remboursement est rapportée dans 86,6 % des dossiers concernés en S1, 95,8 % en S2 et 94,5 % en S3.

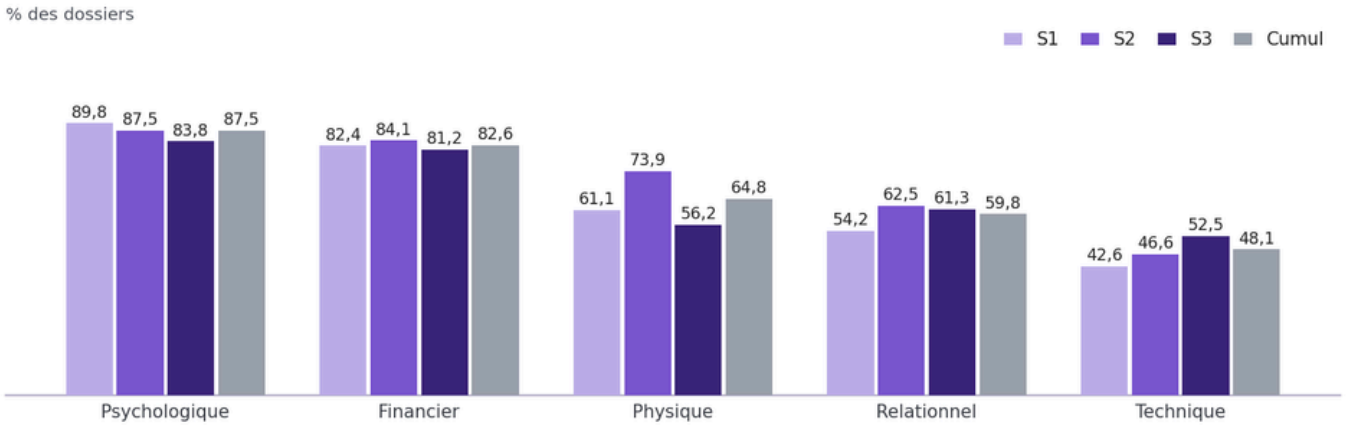
Résultat clé

Plus de neuf dossiers sur dix avec perte financière et information disponible ne rapportent aucun remboursement.

Préjudices et répercussions

Les conséquences rapportées sont multidimensionnelles. Elles peuvent toucher simultanément la situation financière, la santé physique et psychologique, les relations interpersonnelles et l'environnement numérique.

Figure 4. Proportion des dossiers comportant au moins un impact, selon la dimension et le semestre



Note. Pourcentages calculés parmi les dossiers pour lesquels l'information était disponible.

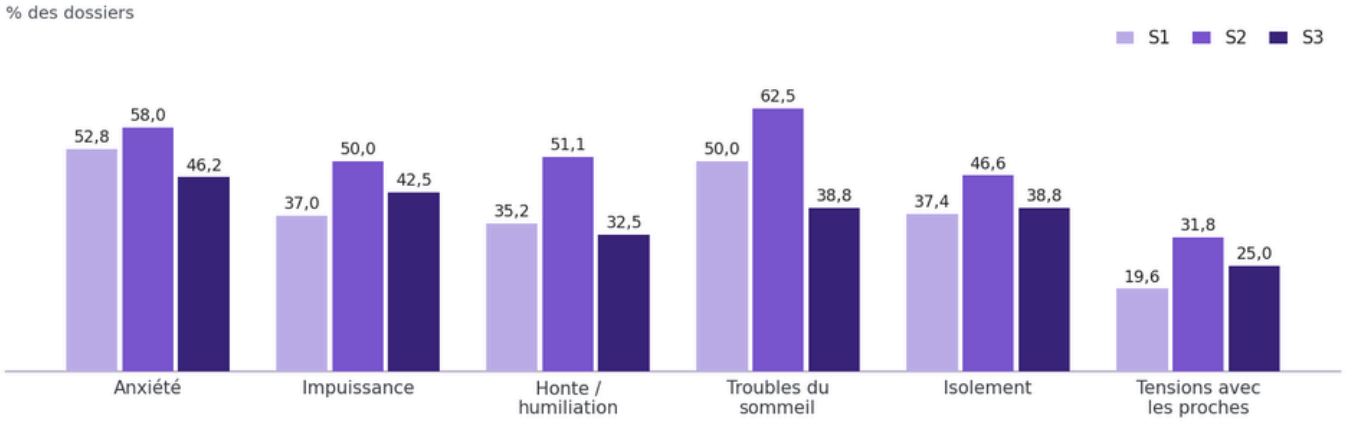
Répercussions psychologiques et physiques

Les impacts psychologiques constituent la catégorie la plus fréquemment rapportée dans chacun des trois semestres. Les impacts physiques sont particulièrement fréquents en S2 (73,9 %), alors que les impacts techniques augmentent de 42,6 % en S1 à 52,5 % en S3.

Des idées suicidaires sont rapportées dans 36 des 287 dossiers pour lesquels cette information est disponible, soit 12,5 % au cumul (13,0 % en S1, 18,2 % en S2 et 5,0 % en S3). Les effectifs demeurant modestes, ces variations doivent être interprétées de façon descriptive. La présence de telles manifestations souligne néanmoins l'importance de pouvoir identifier rapidement les situations nécessitant une orientation vers des ressources psychosociales ou d'urgence.

Sur le plan physique, les troubles du sommeil constituent l'impact le plus fréquent au cumul (51,6 %), avec 50,0 % en S1, 62,5 % en S2 et 38,8 % en S3. La fatigue excessive suit un profil similaire (26,9 %, 42,0 % et 33,8 %).

Figure 5. Principales répercussions psychologiques, physiques et relationnelles, selon le semestre



Répercussions relationnelles et techniques

Le sentiment d'isolement est rapporté dans 41,6 % des dossiers pour lesquels l'information est disponible. Près du quart font état de tensions avec leurs proches ou leur famille (24,5 %) et 18,5 % rapportent des difficultés à faire confiance à leurs proches. Sur le plan technique, 31,7 % des dossiers font état d'un vol de données et 17,4 % d'un piratage de compte.

Le parcours avant d'arriver à la Clinique

Parmi les 287 dossiers pour lesquels cette information est disponible, les personnes ont contacté en moyenne 2,5 organisations avant de joindre la Clinique (2,3 en S1, 2,6 en S2 et 2,5 en S3). La proportion ayant contacté au moins trois organisations passe de 39,8 % à 48,9 % puis 46,2 %. La police est contactée dans 43,5 % des dossiers en S1, puis 58,0 % en S2 et 58,8 % en S3. À l'inverse, le recours préalable à une institution financière passe de 52,8 % à 44,3 % puis 41,2 %. Le recours au CAVAC augmente entre S1 (4,6 %) et les deux semestres suivants (17,0 % et 15,0 %).

2,5
organisations contactées en moyenne

44,9 %
ont contacté au moins 3 organisations

15,3 %
n'en ont contacté aucune

Ces résultats montrent que l'arrivée à la Clinique survient fréquemment après plusieurs démarches auprès de ressources aux mandats différents. Le rôle de la Clinique s'inscrit ainsi dans un parcours plus large, où les personnes cherchent à comprendre les informations reçues, à identifier les prochaines étapes et à répondre à des besoins qui persistent après leurs premiers contacts institutionnels.

Des situations qui s'inscrivent dans la durée

Au cumul, 57,5 % des dossiers pour lesquels l'information est disponible concernent une situation qui dure depuis au moins un mois (63,9 % en S1, 55,7 % en S2 et 51,2 % en S3). Les situations de trois mois ou plus demeurent plus stables (44,4 %, 45,5 % et 42,5 %), et celles d'un an ou plus représentent 16,7 %, 23,9 % et 18,8 %. Les écarts entre semestres sont descriptifs et doivent être interprétés avec prudence. Ils montrent néanmoins que les demandes d'aide ne surviennent pas uniquement après la découverte d'une fraude, une part importante des personnes sollicitant la Clinique alors que la situation se prolonge depuis plusieurs mois et que différentes démarches ont déjà été entreprises.

Figure 6. Organisations contactées avant la Clinique, selon le semestre

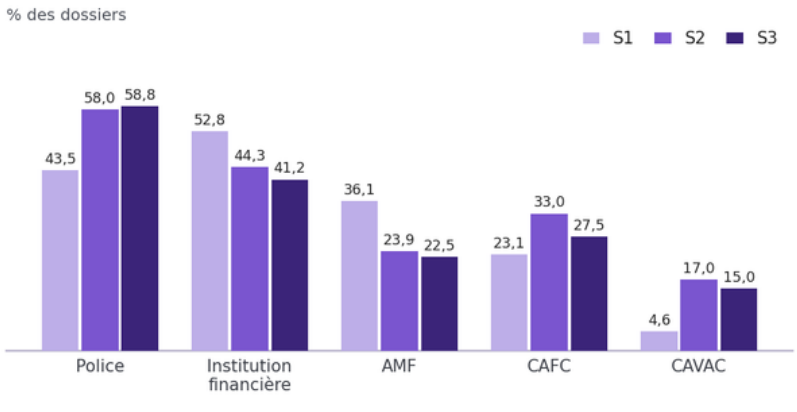
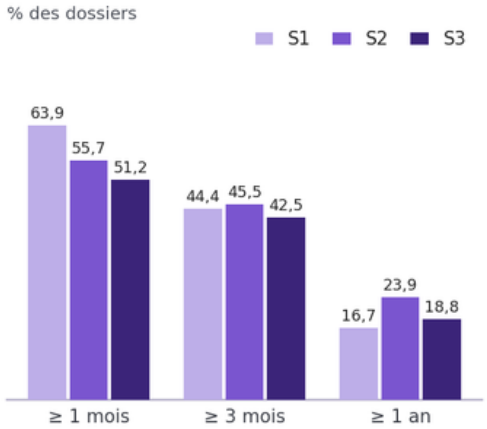


Figure 7. Durée de la situation à la demande d'aide



Besoins exprimés

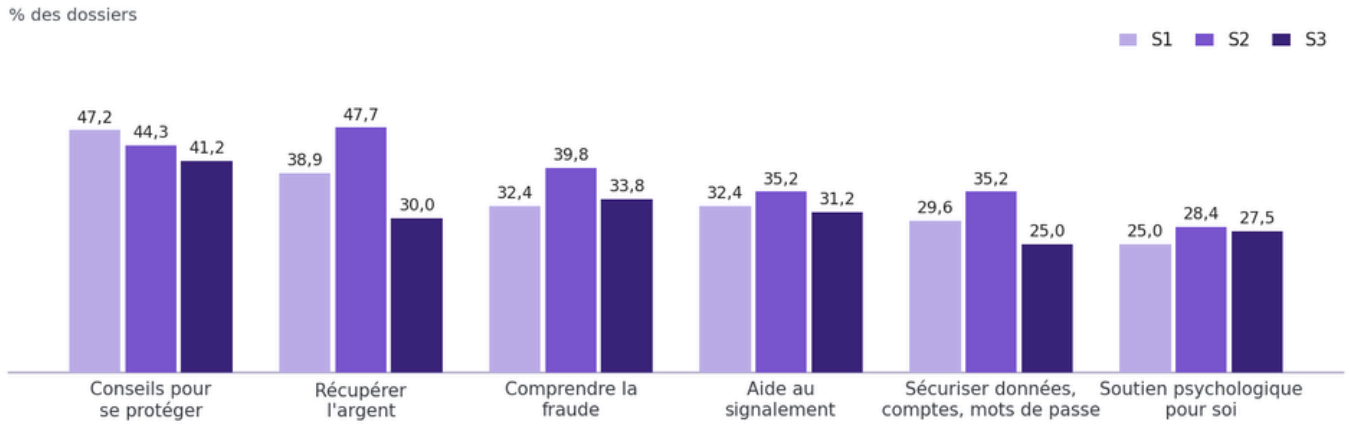
Les besoins exprimés couvrent plusieurs dimensions de l'expérience de victimisation, soit comprendre la fraude, se protéger et prévenir une nouvelle victimisation, signaler et agir, recevoir du soutien, récupérer des sommes perdues et sécuriser les environnements numériques. Au cumul, le besoin le plus fréquent est d'obtenir des conseils pour se protéger (44,9 %), suivi du souhait de récupérer l'argent perdu (40,1 %), de mieux comprendre le fonctionnement de la fraude (35,2 %) et d'obtenir de l'aide pour signaler la situation (33,4 %).

Tableau 4. Principaux besoins exprimés, selon le semestre

Besoin	S1	S2	S3	Cumul
Conseils pour se protéger	47,2 %	44,3 %	41,2 %	44,9 %
Récupérer l'argent	38,9 %	47,7 %	30,0 %	40,1 %
Comprendre le fonctionnement de la fraude	32,4 %	39,8 %	33,8 %	35,2 %
Aide au signalement	32,4 %	35,2 %	31,2 %	33,4 %
Sécuriser données, comptes et mots de passe	29,6 %	35,2 %	25,0 %	30,3 %
Faire arrêter le fraudeur	25,0 %	28,4 %	23,8 %	27,2 %
Soutien psychologique pour soi	25,0 %	28,4 %	27,5 %	26,8 %
Sécuriser comptes et transactions bancaires	20,4 %	28,4 %	20,0 %	24,4 %
Savoir s'il s'agit d'une fraude	21,3 %	26,1 %	25,0 %	23,7 %
Sécuriser appareils et réseau	17,6 %	25,0 %	22,5 %	22,0 %

Note. Plusieurs réponses pouvaient être sélectionnées; la somme des pourcentages peut donc dépasser 100 %.

Figure 8. Principaux besoins exprimés, comparaison entre les trois semestres



Note. Plusieurs réponses pouvaient être sélectionnées; la somme des pourcentages peut donc dépasser 100 %.

Le besoin de conseils pour se protéger demeure le plus fréquent aux trois semestres, tout en diminuant légèrement (47,2 %, 44,3 % puis 41,2 %). Le besoin de récupérer l'argent culmine en S2 (47,7 %, contre 38,9 % en S1 et 30,0 % en S3). La demande de soutien psychologique pour soi demeure relativement stable (25,0 %, 28,4 % et 27,5 %). L'accompagnement recherché dépasse ainsi la seule récupération de l'argent et comprend aussi des besoins d'information, de sécurisation, de prévention, de signalement et de soutien psychosocial.

Focus sur les proches de personnes victimes

Les proches constituent une composante de plus en plus visible des personnes qui sollicitent la Clinique. Au cumul, 38 dossiers les concernent, et leur profil diffère de celui des victimes directes sur les types de fraude, les impacts rapportés et les besoins exprimés.

Une forte présence des fraudes amoureuses

Parmi les 38 dossiers de proches, 23 concernent une fraude amoureuse ou de cryptoromance (60,5 %), soit 40,0 % en S1 (4/10), 69,2 % en S2 (9/13) et 66,7 % en S3 (10/15). Compte tenu des faibles effectifs semestriels, ces résultats sont des indications descriptives, et le portrait cumulatif demeure l'indicateur principal.

> **Résultat clé**
>
> 60,5 % des dossiers de proches concernent une fraude amoureuse ou de cryptoromance.

Des répercussions différentes

Tableau 5. Portrait comparatif des victimes directes et des proches

Indicateur	Victimes directes	Proches
Nombre de dossiers	254	38
Fraude amoureuse / cryptoromance	10,2 %	60,5 %
Nombre moyen d'impacts psychologiques	5,8	2,6
Nombre moyen d'impacts physiques	2,2	1,1
Nombre moyen d'impacts relationnels	1,0	1,5
Nombre moyen d'impacts techniques	1,2	0,5
Tensions avec les proches	20,6 %	50,0 %

Note. Un dossier ne contient pas d'information permettant de déterminer s'il concerne une victime directe ou un proche. Les comparaisons sont descriptives.

Les victimes directes rapportent en moyenne davantage d'impacts psychologiques, physiques et techniques, alors que les proches présentent davantage d'impacts relationnels. La moitié des proches (50,0 %) rapportent des tensions avec leur famille ou leurs proches, contre 20,6 % des victimes directes, ce qui met en évidence la dimension relationnelle de leur expérience.

Des besoins spécifiques

Au cumul, 73,7 % des proches souhaitent obtenir des conseils pour aider une personne de leur entourage, et 34,2 % demandent du soutien psychologique pour la personne qu'ils tentent d'aider. Les demandes peuvent concerner la façon d'aborder la situation, le maintien du dialogue avec la personne directement touchée, le choix des démarches à entreprendre et l'identification des ressources susceptibles de prendre le relais.

Principaux constats pour l'accompagnement

Le portrait cumulatif et la comparaison des trois semestres de six mois mettent en évidence plusieurs caractéristiques de l'expérience des personnes qui sollicitent la Clinique.

- **Des conséquences multidimensionnelles.** Même lorsque les pertes financières sont importantes, les besoins observés ne se limitent pas à la récupération des sommes perdues.
- **Un parcours déjà complexe.** Près de la moitié des personnes ont contacté trois organisations ou plus avant la Clinique.
- **Des situations qui durent.** Plus de la moitié durent depuis au moins un mois et près d'une sur cinq depuis un an ou plus.
- **Une récupération rarement rapportée.** Cela renforce l'importance d'objectifs complémentaires, soit limiter les pertes supplémentaires, sécuriser les comptes et appareils, comprendre la situation et réduire les risques de revictimisation.

- **Des proches de plus en plus présents** (8,8 %, 14,8 % puis 19,0 %). Un service destiné aux personnes touchées par la fraude doit aussi pouvoir répondre à celles qui tentent de les soutenir, particulièrement dans les situations de fraude amoureuse.

Conclusion

Depuis février 2025, les données de la Clinique de Cyber-Criminologie documentent les situations dans lesquelles des personnes cherchent de l'aide après une fraude en ligne ou une expérience de cybercriminalité. La base actualisée comprend 293 dossiers. La comparaison de trois semestres de six mois met en évidence plusieurs évolutions descriptives. La part des fraudes à l'investissement diminue, les fraudes amoureuses deviennent plus présentes dès le deuxième semestre, le piratage augmente nettement au troisième semestre et la proportion de proches progresse de 8,8 % à 14,8 % puis 19,0 %.

Les pertes demeurent importantes, avec plus de 12,5 millions de dollars documentés au cumul, mais la victimisation ne peut être comprise uniquement sous l'angle financier. Les conséquences psychologiques, physiques, relationnelles et techniques sont fréquentes et se combinent souvent au sein d'un même dossier. Le faible niveau de remboursement documenté souligne les limites de la récupération financière, plus de neuf dossiers avec perte sur dix ne rapportant aucun remboursement. Les parcours d'aide sont par ailleurs complexes, près de la moitié des personnes ayant contacté trois organisations ou plus avant la Clinique et une proportion importante étant aux prises avec la situation depuis plusieurs mois, voire plus d'un an.

Les besoins exprimés sont multiples (comprendre la fraude, se protéger contre une nouvelle victimisation, signaler, sécuriser les environnements numériques, récupérer les sommes perdues lorsque cela demeure possible et obtenir du soutien psychosocial), et l'entourage doit être intégré aux réflexions sur l'accompagnement, particulièrement dans le contexte des fraudes amoureuses. Ces constats soutiennent la pertinence d'une approche globale et personnalisée, qui tient compte simultanément des dimensions financières, techniques, informationnelles, psychosociales et relationnelles de la victimisation, ainsi que de la poursuite de l'évaluation continue des besoins afin que les services demeurent adaptés à l'évolution des situations rencontrées.

Annexe A. Méthodologie et limites des données

Périodes couvertes

Les trois semestres et le traitement des 11 dossiers de février 2025 sont décrits dans l'encadré « Repères pour la lecture » du sommaire exécutif. Le rapport précédent faisait état de 212 personnes prises en charge entre février 2025 et février 2026. La réconciliation rétrospective de la base a permis d'intégrer un dossier supplémentaire à cette période, et le cumul présenté ici repose sur la base analytique actualisée.

Limites liées à la comptabilisation dans HubSpot

Les analyses portent sur les dossiers suffisamment documentés dans les outils de gestion de la Clinique. Durant les premiers mois d'utilisation de la plateforme CRM (HubSpot), certains tickets, contacts et appels n'étaient pas systématiquement associés. Un travail de nettoyage, de déduplication et de réconciliation des données a donc été réalisé afin de limiter les doubles comptes et de reconstituer le plus précisément possible les dossiers analysables.

Pour le découpage temporel, la date de création du ticket a été utilisée lorsqu'elle était disponible. À défaut, la première date d'appel appariée a servi de repère. Pour les dossiers sans date directement récupérable, la chronologie des identifiants de tickets HubSpot a été validée à partir de l'export daté afin d'attribuer un semestre. Huit dossiers situés dans des intervalles frontaliers ont nécessité une estimation à partir des tickets datés voisins. Les comparaisons semestrielles demeurent donc descriptives.

À retenir

Les résultats présentés correspondent aux dossiers suffisamment documentés pour être analysés et ne constituent pas nécessairement un décompte exhaustif de toutes les interactions réalisées par la Clinique. Les dénominateurs sont précisés lorsque certaines informations sont manquantes.

Annexe B. Lexique des principaux types de fraude

Type	Définition
Fraude à l'investissement	Stratagème dans lequel une personne est amenée à transférer de l'argent ou des actifs dans un investissement présenté comme légitime ou particulièrement rentable, mais qui est frauduleux.
Fraude amoureuse	Stratagème fondé sur l'établissement d'une relation affective ou de confiance afin d'obtenir de l'argent, des biens ou d'autres avantages de la personne ciblée.
Cryptoromance	Forme hybride combinant des éléments de fraude amoureuse et d'investissement, souvent autour de plateformes ou d'actifs liés aux cryptomonnaies.
Vol d'identité	Utilisation non autorisée de renseignements personnels ou d'identité afin d'effectuer des démarches, transactions ou ouvertures de comptes au nom d'une autre personne.
Hameçonnage	Message, site ou communication frauduleuse visant à obtenir des renseignements sensibles, des identifiants, des informations financières ou à provoquer une action de la personne ciblée.
Piratage	Accès ou prise de contrôle non autorisée d'un compte, d'un appareil ou d'un environnement numérique.
Fraude à l'emploi	Annonce d'emploi fictive ou offre mensongère où la personne est amenée à fournir des informations personnelles, à payer des frais ou à effectuer des transferts d'argent sous prétexte d'une éventuelle embauche.
Faux représentant	Stratagème où une personne se présente faussement comme représentante d'une organisation, d'une institution, d'un organisme public ou d'une entreprise afin d'obtenir de l'argent ou des renseignements.
Fraude hybride	Combinaison de plusieurs formes de fraude au sein d'une même situation, par exemple une fraude amoureuse menant à un faux investissement ou une fraude à l'investissement suivie d'un faux recouvrement.
Autres fraudes	Catégorie regroupant les situations moins fréquentes dans la base analytique, notamment certaines fraudes marchandes, fraudes au recouvrement, faux prêts, sextorsions ou autres formes ne pouvant être regroupées parmi les principales catégories.