

Soutien aux personnes victimes de fraude : Enjeux, obstacles et pistes de solution

Laura Desjardins, étudiante à la maîtrise en criminologie,
Université de Montréal

Dans un contexte où les technologies redéfinissent les dynamiques humaines, économiques et financières, la **fraude**, sous ses multiples formes, représente un enjeu **omniprésent** et **complexe**. L'évolution rapide et constante des technologies favorise l'émergence de nouveaux stratagèmes mettant à l'épreuve les systèmes de prévention et de détection existants.

Les données récentes illustrent l'ampleur croissante du phénomène. En 2024, le Centre antifraude du Canada a dénoté **51 616 signalements**, comprenant 36 199 victimes de fraude, entraînant une **perte totale de 648 millions de dollars**¹⁰. En date du 30 septembre 2025, déjà **544 millions de dollars** de perte liée aux fraudes ont été déclarés¹⁰.

Au-delà de l'impact financier, le parcours post-victimisation s'accompagne souvent de **détresse**, de **stigmatisation sociale** et de **d'obstacles majeurs à l'accès au soutien**⁸. Dans cette perspective, la présente note de synthèse illustre les principaux enjeux liés au signalement, à la coordination des services et à l'intervention auprès des personnes victimes de fraude, en mettant en lumière les besoins exprimés, les freins rencontrés ainsi que les pistes d'amélioration à privilégier.

**Seulement 5% à 10%
des fraudes seraient
signalées.**¹⁰

Signalement et recherche d'aide

Pourquoi le soutien peut-il s'avérer essentiel après une fraude ?

Hormis les pertes financières, la fraude entraîne des conséquences **psychologiques**, **émotionnelles** et **sociales** majeures pour les personnes victimes. Parmi les répercussions rapportées par les personnes victimes, on retrouve :

- de l'anxiété et de la peur⁴
- des sentiments d'intrusion et de colère;^{1,4}
- une perte de confiance envers la sécurité numérique;¹
- une remise en question de ses propres compétences technologiques;¹
- de la peur d'être à nouveau ciblée;¹
- des ruminations constantes en lien avec l'incident;¹
- et de l'insomnie.¹

Les conséquences peuvent également s'étendre sur le **plan social**, notamment en affectant les **relations de couple et les dynamiques familiales**^{4,8}. Cela peut survenir lorsque :

- l'impact financier crée des tensions;^{4,8}
- un partenaire cache la perte d'argent et finit par devoir la révéler;^{4,8}
- un des proches, impuissants vis-à-vis la situation, éprouvent de la détresse en constatant qu'un être cher a été victime d'escroquerie malgré leurs tentatives d'intervenir.⁴

En ce sens, l'accessibilité à des **ressources de soutien adaptées** constitue un levier essentiel au rétablissement. Or, de nombreuses personnes hésitent

ou renoncent à signaler la fraude. Comprendre les freins au signalement permet ainsi de mieux saisir les enjeux liés à la recherche d'aide.

Qu'est ce qui motive et restreint les personnes victimes à signaler une fraude ?

À priori, de manière générale, **deux grandes motivations** ressortent derrière la décision des personnes victimes de signaler une fraude amoureuse. D'une part, certaines recherchent une forme de **justice personnelle et la reconnaissance d'une infraction**, espérant voir le fraudeur puni ou récupérer leurs pertes ⁸. D'autre part, d'autres personnes victimes adoptent une posture plus altruiste, souhaitant **partager leur expérience pour protéger autrui**. ⁸ Dans les deux cas, le besoin de reconnaissance par les autorités et d'écoute sans jugement se révèle central.

Or, selon Statistique Canada (2023), seule une victime de fraude sur dix a choisi de signaler à la police la fraude la plus grave vécue. Malgré les motivations à signaler, la fraude demeure donc rarement rapportée. Plusieurs facteurs contribuent à ce faible taux de signalement, à commencer par l'incertitude entourant la reconnaissance du crime lui-même ^{7,8}. De nombreuses victimes doutent du caractère criminel de ce qu'elles ont vécu, ou se voient répondre qu'aucune infraction n'a été commise, ce qui les amène à remettre en question leur statut de victime.^{7,8} Cette absence de reconnaissance, jumelée à la banalisation de leur expérience, tend à décourager la poursuite de démarche d'aide.

Parallèlement, d'autres renoncent à signaler la fraude, convaincues qu'elles n'ont que **peu de chances de récupérer leur argent** ou que les pertes subies sont trop modestes pour justifier une plainte ³. Certains individus admettent également **ne pas savoir vers qui se tourner ni quelles démarches entreprendre** ¹¹. La fraude, contrairement aux crimes de type plus traditionnel, ne suscite pas toujours le réflexe de contacter les forces de l'ordre, d'autant plus que plusieurs victimes expriment le sentiment que la police n'interviendra pas, renforçant ainsi **l'idée que porter plainte est inutile** ³.

À ces obstacles s'ajoutent les stéréotypes négatifs associés aux victimes de fraude, nourrissant un sentiment de honte et de stigmatisation ^{3,6}. Ainsi, la **peur d'être jugées**, ridiculisées par leur entourage ou mal accueillies par les forces de l'ordre entraîne une sous-déclaration importante des fraudes, limitant par conséquent l'accès au soutien.

Quel rôle joue le discours de blâme dans le signalement et l'accès au soutien ?

Bien que la fraude entraîne d'importantes répercussions, la recherche d'aide reste souvent compromise par des discours sociaux et institutionnels qui blâment les personnes victimes ^{2,6}

Dans le contexte de la fraude en ligne, ces dernières sont souvent perçues comme responsables de leur propre victimisation, notamment en raison de leur « participation » dans l'arnaque, que ce soit par la répétition des transferts d'argent dans un même stratagème ou par le maintien de la relation avec le fraudeur malgré les avertissements émis par les autorités. Ce discours de blâme repose notamment sur l'idée d'une cupidité présumée, expliquant qu'elles se soient laissé berné, ainsi que sur une représentation de leur naïveté, souvent assimilée à un manque de discernement, d'intelligence ou de bon sens ⁶.

Cette tendance persistante à attribuer aux personnes victimes une part de responsabilité constitue un obstacle majeur à l'expression de leurs besoins et à l'accès aux ressources de soutien, en raison de la stigmatisation et de l'isolement social qui en découlent ⁶. Elle peut également exacerber les sentiments de honte et de culpabilité et voir mener à une revictimisation. Il devient dès lors essentiel d'agir sur les perceptions sociales entourant la victimisation, afin de favoriser un climat plus accueillant et non stigmatisant propice au signalement et à la recherche de services.



Quels sont les besoins exprimés par les victimes de fraude ?

En complément des nombreux freins rencontrés, il est essentiel de mieux comprendre quelles sont les attentes réelles des personnes victimes en matière de soutien. Quelques études ont identifié une série de **besoins exprimés** par les victimes de fraude, tant sur le niveau **judiciaire** qu'au plan **relationnel** ou **informationnel** ^{2,3,7,8}.

Parmi les besoins les plus fréquemment rapportés figurent :

- être écoutés et pris au sérieux dans leurs démarches;
- obtenir la reconnaissance du crime;
- recevoir une réponse empathique, respectueuse et non stigmatisante;
- accéder à un point de contact unique et centralisé;
- avoir accès à un soutien professionnel qualifié quant aux conséquences de la fraude, mais aussi face aux facteurs qui influencent la victimisation;
- être informés régulièrement sur l'évolution de leur dossier;
- voir le fraudeur reconnu coupable et obtenir une peine exemplaire;
- récupérer l'argent perdu.

Si ces attentes relèvent essentiellement de besoins judiciaires ou administratifs, d'autres formes de soutien sont également mentionnées par plusieurs victimes ² :

- soutien émotionnel et psychologique;
- aide en personne ou par groupe de support;
- contact avec d'autres victimes;
- conseils pour éviter une nouvelle fraude.

Ceci révèle l'importance de répondre à divers besoins, combinant reconnaissance officielle, aide financière, clarté des démarches, et validation du vécu. Leur prise en compte constitue un levier crucial pour favoriser la résilience et renforcer la légitimité des institutions auprès des personnes victimes.

De plus, un **écart marqué entre les attentes des personnes victimes et la réalité** du traitement des dossiers de fraude est souvent soulevé ³. Pour limiter le sentiment d'abandon et renforcer la transparence du système, il peut alors être pertinent de diffuser de **l'information claire** sur les chances réelles d'enquête, de résolution ou de compensation.

Une telle approche permettrait de mieux gérer les **attentes des personnes victimes**, tout en leur fournissant des repères réalistes sur les démarches à venir et les services disponibles ³.

Coordination des services

Bien que de nombreuses personnes victimes expriment des besoins précis et légitimes, leur parcours est souvent entravé par des **obstacles d'ordre organisationnel**. En effet, même lorsqu'une démarche de signalement est amorcée, l'accès à un soutien cohérent et efficace demeure difficile à concrétiser. Si la volonté de signaler et de demander du soutien représente un premier pas crucial, il est tout aussi essentiel que cette démarche soit suivie d'une **prise en charge cohérente**. Une coordination optimisée des interventions, une connaissance des ressources, un accès simplifié, centralisé et un suivi continu sont ainsi des éléments clés pour offrir un accompagnement approprié.

Quels obstacles organisationnels freinent l'accès aux ressources ?

Au-delà des enjeux liés à la stigmatisation sociale, plusieurs obstacles d'ordre structurel et organisationnel viennent complexifier l'accès aux ressources : **transferts répétitifs entre services, confusion quant aux mandats des différentes instances, absence de points de contact clairs, ou encore lourdeur des démarches administratives**. En raison d'un manque de coordination entre les différentes entités impliquées, les victimes sont souvent transférées d'un service à l'autre sans qu'aucune organisation n'endosse clairement la responsabilité du dossier, ce qui peut créer un **sentiment de frustration, voir une revictimisation** ^{3,8}.

De nombreuses personnes victimes rapportent en outre avoir reçu une **réponse peu empathique** de la part des agences concernées. Certaines peuvent obtenir des **conseils erronés** ou transmis bien trop tardivement, tandis que d'autres, après avoir porté plainte et fourni une déclaration à la police, n'ont reçu **aucune information quant à la suite de leur dossier, ni orientation vers les ressources de soutien disponibles** ³.

Ainsi, une expérience négative, marquée par un manque de suivi et un parcours administratif complexe peut non seulement décourager les victimes dans leur recherche d'aide, mais également entraîner une souffrance prolongée et nuire au rétablissement ^{7,8}.

Comment la coordination des services peut-elle être améliorée ?

Tout d'abord, une **connaissance claire des ressources disponibles** et des étapes à suivre, notamment en matière de signalement et d'accompagnement, constitue un préalable essentiel à une prise en charge efficace.

Également, plusieurs personnes victimes expriment le besoin d'une **meilleure accessibilité à l'information** et d'une **plus grande clarté dans les conseils** relatifs à la fraude subie ^{8,9}. Cela passe notamment par l'adoption d'un **vocabulaire commun et cohérent** entre les différentes entités concernées (police, institutions financières, etc.).

Par ailleurs, un besoin récurrent exprimé est celui d'avoir **accès à un point de contact unique** au processus de recherche de service et de soutien ². Ainsi, elles doivent pouvoir **accéder facilement à des conseils** et à une **réponse définitive** quant à leur demande d'assistance, afin d'éviter d'être transférées d'une organisation ou d'un département à l'autre sans réel intérêt ou suivi adéquat ⁹. Pour ce faire, il est important de fournir à la personne victime les démarches à effectuer pour **accéder aux services qui répondent à ses besoins** ⁸.

De plus, le **besoin d'être informées** et d'**obtenir un suivi continu** de leur dossier est souvent exprimé ². Dans cette optique, la mise en place d'une **plateforme centralisée** regroupant les démarches de signalement, des outils d'orientation, ainsi que des conseils pour prévenir une revictimisation permettrait de répondre à plusieurs de ces attentes. En facilitant l'accès à une information claire, fiable et directement applicable, une telle initiative contribuerait à **alléger la charge cognitive et émotionnelle des victimes**, tout en rendant leur parcours d'aide plus cohérent, **rapide et autonome**.

Rôle des professionnels

Finalement, si les personnes victimes de fraude ont des besoins variés, la **qualité de l'intervention** repose en grande partie sur les **compétences et la posture des professionnels** qui les accompagnent. Dans un contexte où les fraudes évoluent rapidement et mobilisent des techniques de manipulation sophistiquées, les intervenants doivent non seulement **posséder les bons outils**, mais aussi adopter une **approche sensible, empathique et bienveillante**. Le développement de ces compétences, tant techniques que relationnelles, représente un pilier fondamental pour assurer un accompagnement respectueux, cohérent et efficace.

Quel rôle les professionnels jouent-ils dans l'accompagnement des personnes victimes ?

Les professionnels occupent un rôle central dans le parcours de soutien aux personnes victimes de fraude. Celui-ci repose sur une articulation étroite entre savoir, savoir-faire et savoir-être.

Le **savoir-faire** renvoie à la **maîtrise des connaissances techniques et des outils d'intervention** nécessaires pour accompagner les victimes. Cela inclut, entre autres, une compréhension des stratégies utilisées par les fraudeurs, des mesures concrètes pour sécuriser l'environnement numérique ainsi que des approches visant à limiter les risques de revictimisation.

Le **savoir-être**, tout aussi central, concerne la **posture relationnelle de l'intervenant** : capacité d'écoute active, empathie, non-jugement, et respect de la dignité et du rythme de la personne accompagnée.

Cette **double dimension**, compétence technique et posture humaine est indissociable et constitue la base d'une intervention à la fois adaptée, respectueuse et efficace.

Comment renforcer les capacités des professionnels pour mieux répondre aux besoins des personnes victimes ?

Dans un contexte où les techniques des fraudeurs évoluent rapidement, **la formation continue** constitue un levier essentiel pour maintenir les intervenants informés des méthodes émergentes, des outils technologiques utilisés par les fraudeurs et des dynamiques d'exploitation psychologique. Une compréhension à jour de ces pratiques permet non seulement de **mieux détecter les signaux d'alerte**, mais aussi **d'adapter les approches d'intervention** à des schémas de victimisation de plus en plus complexes.

De plus, afin que l'accès aux ressources et la coordination entre acteurs soient réellement efficaces, une **formation adéquate** des professionnels s'impose. À cet égard, une **approche interdisciplinaire**, fondée sur des formations conjointes réunissant les professionnels du secteur financier, les intervenants psychosociaux et les forces de l'ordre, permettrait de développer une compréhension plus fine des impacts psychologiques et financiers vécus par les victimes ⁵.

Une telle initiative favoriserait également **l'acquisition de compétences pratiques** pour mieux intervenir auprès de cette population, tout en contribuant à **réduire les biais et préjugés** qui peuvent compromettre la qualité des interventions ⁵. Par conséquent, il est essentiel que les personnes victimes puissent bénéficier d'un accompagnement assuré par des professionnels qualifiés, capables de prendre en charge non

seulement les enjeux financiers, mais aussi les facteurs de vulnérabilité sous-jacents, qu'ils soient relationnels, émotionnels ou psychosociaux ⁸. En parallèle du développement des compétences professionnelles, il importe de rendre disponible, dès le signalement, un accompagnement personnalisé, tenant compte des besoins émotionnels, relationnels, pratiques et financiers des victimes.

Des services comme le soutien et conseils financiers, l'aide à la résolution de conflits familiaux ou des ressources concrètes pour faire face aux impacts psychologiques de la fraude devraient ainsi être intégrés de façon systématique au parcours de soutien ³.

Conclusion

En somme, cette synthèse met en lumière un ensemble **d'obstacles structurels, institutionnels et liés aux représentations sociales** qui entravent tant le signalement que l'accès à un accompagnement adéquat. Qu'il s'agisse du manque de reconnaissance officielle, de la stigmatisation persistante des victimes, de la fragmentation des services ou du déficit d'information claire, chaque maillon défaillant contribue à **renforcer la vulnérabilité** de celles et ceux qui ont déjà été ciblés par la fraude.

Afin d'y remédier, plusieurs **pistes d'action** se dessinent : le déploiement de plateformes **centralisées d'information et d'orientation**, la création de **points de contact uniques**, une **coordination renforcée** entre acteurs, et le développement de **services personnalisés** selon les besoins identifiés dès le signalement. **Le rôle des professionnels** est également déterminant : leur posture empathique, leur capacité d'écoute et leur formation à la réalité des fraudes conditionnent en grande partie la qualité de l'intervention.

En définitive, soutenir les personnes victimes de fraude ne peut se limiter à un volet judiciaire ou technique. Il s'agit d'un enjeu profondément humain et institutionnel, qui requiert une **réponse globale, cohérente et inclusive aux besoins spécifiques de chaque individu**.

À RETENIR

- Réduire la stigmatisation et le blâme qui demeurent des freins majeurs au signalement.
- Offrir un accompagnement personnalisé et adapté aux besoins de chaque victime.
- Communiquer des informations claires et réalistes.
- Centraliser et simplifier l'accès aux ressources.
- Assurer une coordination cohérente et continue entre les institutions.
- Renforcer la formation spécialisée des professionnels.

Références

¹Borwell, J., Jansen, J. et Stol, W. (2022). The psychological and financial impact of cybercrime victimization: A novel application of the shattered assumptions theory. *Social Science Computer Review*, 40(4), 933-954. DOI: 10.1177/0894439320983828

²Button, M. et Cross, C. (2017). *Cyber frauds, scams and their victims* (1^e éd.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315679877>

³Button, M., Lewis, C., & Tapley, J. (2009). A better deal for fraud victims: Research into victims' needs and experiences.

⁴Button, M., Lewis, C. et Tapley, J. (2014). Not a victimless crime: The impact of fraud on individual victims and their families. *Security Journal*, 27, 36-54. <https://doi.org/10.1057/sj.2012.11>

⁵Cole, R. (2024). A qualitative investigation of the emotional, physiological, financial, and legal consequences of online romance scams in the United States. *Journal of Economic Criminology*, 6, 100108. <https://doi.org/10.1016/j.jeconc.2024.100108>

⁶Cross, 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>

⁷Cross, C., Richards, K. and Smith, R. (2016a) Improving the response to online fraud victims: An examination of reporting and support, Criminology Research Grant Final Report. Available at: <http://www.crg.aic.gov.au/reports/1617/29-1314-FinalReport.pdf> (accessed 21 October 2016).

⁸Cross, C., Richards, K. et Smith, R. G. (2016b). The reporting experiences and support needs of victims of online fraud. *Trends and issues in crime and criminal justice*, (518), 1-14.

⁹Curtis, J. et Oxburgh, G. (2023). Understanding cybercrime in 'real world'policing and law enforcement. *The Police Journal*, 96(4), 573-592. <https://doi.org/10.1177/0032258X221107584>

¹⁰Gouvernement du Canada. (2025). Centre antifraude du Canada. <https://antifraudcentre-centreantifraude.ca/index-fra.htm>

¹¹Gouvernement du Canada. (2025, mars). Dépister la fraude : notre lutte contre celle-ci. <https://antifraudcentre-centreantifraude.ca/features-vedette/2025/02/month-prevention-mois-fra.htm>

¹²Statistique Canada. (2023). La fraude autodéclarée au Canada, 2019 (Produit no 89-652-X2023001). <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89-652-x/89-652-x2023001-fra.htm>