

**HEC MONTRÉAL**

**Lendemain de fraude : expérience d'une reconstruction**

**par**

**Thomas Legault**

**Sciences de la gestion  
Spécialisation Marketing**

*Mémoire présenté en vue de l'obtention  
du grade de maîtrise ès sciences en gestion  
(M. Sc.)*

Jean-Sébastien Marcoux  
HEC Montréal  
Directeur de recherche

Avril 2024  
© Thomas Legault, 2024

## Résumé

---

Le présent mémoire porte sur l'expérience d'un consommateur à la suite d'une fraude, s'intéressant à son processus de reconstruction et d'adaptation.

Fascinant les imaginaires, la fraude a été étudiée en long et en large depuis plus de 50 ans, et sous plusieurs formes. Que l'on parle de la fraude à l'investissement, de la fraude en amour ou même du vol d'identité, de nombreux auteurs se sont penchés sur le sujet, autant en marketing qu'en psychologie ou criminologie (Cross et Layt, 2021 ; Eisenstein, 2008 ; Hasford, Kidwell, Hardesty et Farmer, 2021 ; van Wilsem, 2011). Néanmoins, la vaste majorité des études ont une chose en commun : elles relèguent les victimes, et tout spécialement leur expérience, à l'arrière-plan. En effet, même lorsque les études disent s'intéresser aux victimes de fraude, c'est bien souvent pour déterminer pourquoi elles ont été ciblées ou à quel « type » de victimes elles appartiennent, et non pour comprendre leur expérience post-fraude (Anderson, 2006 ; Deliema, Shadel et Pak, 2019 ; Han, Duhachek et Rucker, 2015). Cette approche dirigiste s'étend même aux recherches sur les impacts d'un crime en général, les recherches plaçant l'expérience subjective de la victime étant plus l'exception que la norme (Golladay et Holtfreter, 2017 ; Kaakinen, Keipi, Räsänen et Oksanen, 2018 ; Spalek, 2017).

Comment une fraude affecte-t-elle un consommateur ? Quelles conséquences y a-t-il sur sa perception de lui-même ? Ses comportements ? Ses relations interpersonnelles ? Mais surtout, comment les individus font-ils pour récupérer après en avoir vécu une ? Ces questions, et bien d'autres, restent encore sans réponses. Pour tenter d'apporter un éclairage nouveau sur le sujet, ce mémoire vient mobiliser les apprentissages de la méthode CCT en les appliquant au contexte de la fraude. Ce sont donc six entrevues semi-dirigées qui ont été réalisées avec trois participants ayant vécu une tentative de fraude.

L'analyse de ces entrevues permettra dans un premier temps de comprendre les diverses stratégies mises en place par les participants pour se reconstruire après la fraude de manière holistique. Bien plus complexe et nuancée que celle décrite par la littérature, le constat principal de cette première portion d'analyse est que la réalité des victimes de fraudes est souvent double (Duhachek, 2005). Oscillant entre déni et acceptation, les stratégies déployées par les participants ne peuvent en effet

pas être mises dans des cases : elles s'inscrivent dans un continuum, où les individus jonglent bien souvent avec plusieurs stratégies aux objectifs contradictoires. Dans un deuxième temps, l'analyse des thèmes permettra de faire ressortir les réalités communes que vivent les participants : l'isolement, leur relation ambivalente avec leur fraudeur, la honte, le rôle de l'autorité, l'importance des émotions, l'impact des vulnérabilités préexistantes ou encore la composante identitaire — de nombreux apprentissages ressortiront de cette analyse comparative. Elle permettra par exemple de souligner le rôle prédominant que joue l'isolement non pas uniquement comme facteur de risque, mais également comme un facteur dans l'habileté d'un individu à se rétablir efficacement à la suite d'une fraude.

Les contributions de cette étude sont tout aussi variées que ces apprentissages. Du côté théorique, on note d'abord un élargissement de ce qui est considérée comme « l'expérience de consommation ». La discussion sur le *coping* et la fraude, dominée par les études décontextualisées et cherchant à établir des échelles de mesure, se retrouve donc enrichie de la perspective humanocentriste offerte par ce mémoire (Beals, DeLiema et Deevy, 2015 ; Duhachek et Kelting, 2009). Également, plus largement, le présent mémoire vient souligner l'importance de ne pas hésiter à s'intéresser aux populations vulnérables : les résultats de cette étude démontrent que la participation au présent processus de recherche a non seulement eu des impacts positifs sur les participants, mais s'inscrit au sein même de leur processus de *coping*. Maintenant, en ce qui concerne les contributions managériales, les institutions financières, les services policiers et les services sociaux destinés aux victimes ont tous des leçons à tirer de cette recherche, avec trois apprentissages principaux se dégageant. D'abord, l'importance d'une approche empathique et spécialisée par les institutions financières. Ensuite, l'accent que doivent mettre les services policiers sur le soutien psychologique, mais aussi technique. Et enfin, l'importance d'offrir la possibilité aux victimes de fraudes de prendre part à des groupes d'échanges, les résultats démontrant qu'au-delà du simple soutien émotif, il existe un véritable besoin chez les victimes de fraude d'échanger sur leur expérience avec des personnes ayant vécu une situation semblable.

**Mots-clés :** fraude, *coping*, expérience, crime financier, impacts d'un crime, reconstruction

**Méthodes de recherche :** *Consumer Culture Theory*, entrevues individuelles, entrevues en profondeur

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1</b>	<b>CHAPITRE 1 – INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>CHAPITRE 2 – REVUE DE LA LITTÉRATURE .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1</b>	<b>Fraude 101 : définition et caractérisation .....</b>	<b>3</b>
2.1.1	La fraude à l'ère du numérique.....	4
2.1.2	Les fraudes à l'investissement .....	5
2.1.3	Les fraudes amoureuses .....	5
2.1.4	Le vol d'identité.....	6
<b>2.2</b>	<b>Facteurs de risque.....</b>	<b>7</b>
2.2.1	Caractéristiques sociodémographiques.....	7
2.2.2	Caractéristiques psychologiques.....	8
2.2.3	Caractéristiques comportementales .....	9
2.2.4	Le rôle de l'instabilité économique.....	10
2.2.5	Stéréotypes et victimisation .....	11
2.2.6	Une alternative à la stigmatisation : le rôle des fraudeurs .....	12
<b>2.3</b>	<b>Composer avec une fraude.....</b>	<b>13</b>
2.3.1	Qu'est-ce que le <i>coping</i> ?.....	13
2.3.2	Un bref survol des différentes formes et stratégies de <i>coping</i> .....	14
2.3.3	Les impacts d'un crime .....	15
2.3.4	Le <i>coping</i> dans un contexte de criminalité .....	16
<b>2.4</b>	<b>La prévention de la fraude.....</b>	<b>20</b>
<b>2.5</b>	<b>État de la recherche en marketing .....</b>	<b>21</b>
<b>3</b>	<b>CHAPITRE 3 – MÉTHODOLOGIE .....</b>	<b>24</b>
<b>3.1</b>	<b>Contexte de l'étude .....</b>	<b>24</b>
<b>3.2</b>	<b>Une perspective CCT sur la fraude.....</b>	<b>24</b>
<b>3.3</b>	<b>La collecte et l'analyse des données .....</b>	<b>26</b>
<b>3.4</b>	<b>Participants .....</b>	<b>27</b>
<b>4</b>	<b>CHAPITRE 4 – PRÉSENTATION DES RÉSULTATS .....</b>	<b>31</b>
<b>4.1</b>	<b>Récit de fraudes.....</b>	<b>31</b>
4.1.1	Le récit d'Alexandra, ou 15 minutes en enfer.....	31
4.1.2	Le récit de Fabrice, ou la fièvre du <i>Monopoly</i> .....	36
4.1.3	Le récit d'Antoine, ou comment l'amour rend aveugle .....	41
<b>4.2</b>	<b>Récits des impacts .....</b>	<b>47</b>
4.2.1	Alexandra.....	48
4.2.2	Fabrice.....	48
4.2.3	Antoine.....	52

<b>4.3</b>	<b>Analyse comparative</b> .....	<b>57</b>
4.3.1	Les stratégies de <i>coping</i> employées par les participants.....	57
4.3.2	Les thématiques .....	61
<b>5</b>	<b>CHAPITRE 5 – DISCUSSION</b> .....	<b>67</b>
<b>5.1</b>	<b>Limites de l'étude</b> .....	<b>67</b>
<b>5.2</b>	<b>Retour sur les résultats</b> .....	<b>68</b>
<b>5.3</b>	<b>Implications</b> .....	<b>69</b>
5.3.1	Contributions managériales .....	69
5.3.1	Contributions théoriques.....	72
<b>5.4</b>	<b>Avenues de recherches</b> .....	<b>74</b>
<b>6</b>	<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>75</b>
<b>7</b>	<b>ANNEXE A : GUIDE D'ENTREVUE</b> .....	<b>83</b>

## Liste des illustrations

---

### Tableaux

Tableau 1 : Participants aux entrevues individuelles

## Remerciements

---

Merci.

Merci à mon directeur, Jean-Sébastien Marcoux, pour sa rigueur, sa patience, son dévouement, mais surtout, pour la liberté donnée de réaliser un mémoire à mon image. Ne lui en tenez donc pas rigueur si ici et là quelques lyrismes ou tournures accrocheuses se sont glissés entre des pans d'analyse. Ce sont elles qui mettent le « moi » dans mémoire.

Merci à ma famille, et tout spécialement à mes parents, d'avoir cultivé chez moi une insatiable curiosité pour le monde qui m'entoure. Merci d'avoir non seulement répondu, mais encouragé les milles et un « pourquoi » que j'aie pu avoir dans les vingt-cinq dernières années.

Merci à Laurence, indéfectible complice de mon passage à la maîtrise depuis le premier jour, pour son intelligence, son oreille, son humour à toute épreuve... sans oublier ses coups de pied occasionnels. La rumeur court que j'en serais probablement encore au premier chapitre sans toi !

Merci à Antoine, Alexandra et Fabrice de m'avoir ouvert leur cœur et leur esprit le temps d'une conversation. Votre courage et votre générosité m'inspirent.

Merci enfin à toi, cher lecteur, de prendre le temps de t'intéresser à ceux qui sont trop souvent jugés comme des individus cupides, crédules ou stupides. S'il y a bien une chose que ce mémoire démontre, c'est que les victimes de fraudes sont plutôt résilientes, intelligentes et inspirantes.

À vous tous, merci.

# 1 Chapitre 1 – Introduction

« M'a te dire [la fraude], ça m'a sauvé. »

Certaines phrases restent avec vous toute votre vie. Celle-ci sera assurément l'une d'elles. Tirée de l'une des entrevues réalisées dans le cadre de cette étude, elle met en lumière toute la complexité de l'expérience d'une victime de fraude. Comment en effet peut-on en arriver à décrire un événement nous ayant fait perdre des centaines de milliers de dollars et ayant brisé notre cœur en autant de morceaux comme une chose positive, voire même salvatrice ? Au cours des prochaines pages, nous plongerons donc ensemble au cœur de l'expérience de trois victimes, et tenterons de comprendre comment, à la suite d'un traumatisme autant financier que psychologique, des individus parviennent (ou non) à se reconstruire.

Pourquoi cette démarche ? Réalisée au lendemain de la pandémie de COVID-19, dans un contexte où le nombre de fraudes connaît une hausse fulgurante (au Québec seulement, c'était plus de 15 % d'augmentation entre 2021 et 2023), cette étude vient combler un vide de plus en plus flagrant dans la littérature (ADPQ, 2024). En effet, les éditeurs mêmes du *Journal of Consumer Research* appelaient en 2020 à davantage de recherches sur la façon dont les consommateurs font face à diverses menaces, à explorer leur « adaptive responses », et tout particulièrement le processus de retour à la normale et les éventuels changements perdurant dans le temps (Campbell, Inman, Kirmani et Price, 2020 p. 315).

Les recherches antérieures dans le domaine de la fraude (en particulier en marketing) ont en effet majoritairement été menées grâce à des sondages auprès des victimes et à l'analyse d'ensembles de données gouvernementales, comme celles de Duhachek (2005 ; 2009 ; 2015) ou par Deliema (2019). Bien qu'intéressant, ce type d'étude ne nous donne que peu d'informations sur la perspective des victimes, sur leur expérience subjective. Rares sont les recherches qui se sont intéressées à la perspective et au vécu des personnes fraudées — autrement dit, aux humains derrière les victimes. Qu'on cherche à comprendre les déterminants de la fraude, son ingénierie ou

ses répercussions, soit ; mais plus souvent qu'autrement, les études actuelles relèguent l'expérience subjective du consommateur au second plan, lorsqu'elles n'en font pas complètement abstraction.

Étant donné cette rareté de recherche qualitative en marketing dans le domaine de la fraude, la présente étude s'inscrit davantage dans la lignée de recherches de domaines connexes, comme celle réalisée par Deebie L. Deem au début des années 2000, *Notes from the Field : Observations in Working with the Forgotten Victims of Personal Financial Crimes*. La chercheuse, travaillant au *U.S. Attorney's Office* de la Californie, en viendra à être en contact avec de nombreuses victimes de fraude au fil des ans. Ses observations lui ont permis de conclure que la voix des victimes de crimes était souvent oubliée, et que la première étape pour les aider était simplement... de les écouter (Deem, 2000). Grâce à une série d'exemples tirés du terrain, Deem démontre que cela est tout particulièrement vrai pour les victimes de crimes « non-violents » qui, subissent non seulement des conséquences aussi graves que les victimes de crimes « violents », mais font en plus face à beaucoup de stigmatisation et de culpabilisation (Deem, 2000).

Cette stigmatisation que vivent les victimes de fraude est justement une autre des raisons derrière l'importance de la présente étude. Historiquement, la tendance dans ce domaine de recherche était d'essayer de prédire la vulnérabilité d'un individu, de tenter d'identifier si (et pourquoi) certaines personnes étaient plus susceptibles que d'autres de subir une fraude. Bien que les intentions des chercheurs puissent être louables, cette tradition de recherche sous-entend nécessairement que la victime est à blâmer, que sa naïveté, son avarice ou son impulsivité serait la principale cause de sa perte. Rompant avec cette mentalité, cette recherche ne tentera donc pas d'expliquer pourquoi une fraude a eu lieu, mais examinera plutôt en quoi une fraude fait partie de l'expérience de consommation, et surtout comment les consommateurs essaient de s'en remettre.

Bref, grâce aux témoignages récoltés lors d'entrevues qualitatives en profondeur, cette recherche tâchera de donner une place centrale aux récits et au point de vue des victimes de fraude afin d'offrir une perspective plus riche aux praticiens du marketing sur le sujet.

## 2 Chapitre 2 – Revue de la littérature

Le second chapitre de ce mémoire présente la revue de la littérature. Les thèmes de la fraude, des facteurs de risques liés à celle-ci, le processus de reconstruction d'une victime ainsi que les méthodes de prévention seront d'abord abordés dans une perspective multidisciplinaire. Puis, une revue du traitement de la fraude et du *coping* spécifiquement en marketing sera présentée.

### 2.1 Fraude 101 : définition et caractérisation

Décrite comme l'une des plus anciennes formes de criminalité en col blanc, la fraude est étudiée par les chercheurs de différents domaines depuis les années 50 (Cressey, 1953 ; Stotland, 1977). Malgré ce long historique d'étude, ce n'est qu'assez récemment que les connaissances se sont formalisées et qu'un cadre de travail clair a été créé. En 2013, un rapport du Financial Fraud Research Center de l'université de Stanford faisait justement état des connaissances actuelles sur ce sujet (Deevy et Beals, 2013). L'un des éléments clés de ce rapport était la proposition d'un cadre de travail basé sur une définition développée en 1995 par Richard M. Titus, Fred Heinzlmann et John M. Boyle dans leur article *Victimization of Persons by Fraud* :

« A misrepresentation or concealment of some fact material to a transaction of goods, services, or other benefits that is made with knowledge of its falsity, non-existence, or misrepresentation and with the intent to deceive another and that is reasonably relied upon by the other who is injured thereby. » (Titus *et al.*, 1995 p. 54)

Le cadre de travail construit autour de cette définition proposait ainsi de diviser les fraudes en fonction de si elles ont un but monétaire ou non, puis en fonction de qui elles visent : un consommateur, un groupe d'individus ou le gouvernement (Deevy et Beals, 2013). Cette définition et catégorisation des types de fraudes a depuis été reprise par de nombreux auteurs du domaine (Deevy et Beals, 2013 ; Deliema *et al.*, 2019 ; Holtfreter, Reisig et Pratt, 2008). Pour les fins de cette étude, une fraude sera donc définie comme *la dissimulation ou la représentation trompeuse d'un fait important lors d'une transaction de biens, de services ou d'autres avantages, faite en connaissance de cause et dans l'intention de tromper autrui* (Titus *et al.*, 1995, traduction libre).

### 2.1.1 La fraude à l'ère du numérique

Bien que la définition précédente fournisse une bonne idée générale de ce qu'est une fraude, elle omet un des aspects centraux de la fraude au 21<sup>e</sup> siècle : les communications numériques. En effet, suivant la montée en popularité des communications numériques, la fraude, à l'instar de nombreux autres crimes, s'est elle aussi numérisée (Beals *et al.*, 2015 ; Button et Cross, 2017). La fraude en ligne pourrait donc être définie comme « the experience of an individual who has responded via the internet to a dishonest invitation, request, notification or offer by providing personal information or money that has led to a financial or non-financial loss or impact of some kind » (Cross, Smith et Richards, 2014 p. 1). Une des composantes tout particulièrement intéressantes de cette définition est qu'elle met l'expérience qu'a un individu d'une fraude au centre de la définition, un élément important de la présente étude.

Lorsqu'on prend conscience qu'en 2021, plus de 75 % des fraudes signalées au Centre antifraude du Canada étaient des fraudes en ligne (contre 50 % en 2015), il devient incontournable de s'intéresser aux particularités de celles-ci (Centre antifraude, 2021). Le Centre antifraude explique ainsi que l'une des spécificités les plus importantes de la fraude en ligne est la facilité pour les fraudeurs d'aborder les cibles et le peu d'efforts nécessaires pour mettre en place un stratagème (Centre antifraude, 2021). Une méta-analyse publiée en 2019 à ce sujet vient appuyer ces conclusions, suggérant que le succès de la fraude en ligne est en grande partie due au large volume de victimes potentielles que les fraudeurs sont capables de contacter (Norris, Brookes et Dowell, 2019).

Cette multiplication du nombre de victimes nous amène à nous questionner sur la nature des fraudes que ces individus subissent : quelles sont les différentes formes de fraude et comment celles-ci diffèrent-elles les unes des autres ?

### 2.1.2 Les fraudes à l'investissement

Premier type de fraude par importance au Canada, l'une des formes les plus courantes de fraude est la fraude à l'investissement (Centre antifraude, 2021). En effet, depuis la fin des années 70, des études s'intéressent à ce qui est décrit comme l'une des premières formes de *white-collar crime* (Benson, 1985 ; Stotland, 1977). Le spectaculaire écroulement de multiples pyramides de Ponzi dans les années 80 décuplera l'intérêt de recherche à ce sujet et, dans les années qui suivent, la définition suivante sera proposée par le département de la Justice américain, puis reprise par de nombreux articles : « nonviolent crime for financial gain committed by means of deception » (Ganzini, McFarland et Bloom, 1990 p. 55). La spécificité de cette fraude étant ici qu'à la fois l'hameçon utilisé et son objectif premier sont les gains financiers.

### 2.1.3 Les fraudes amoureuses

Un autre des grands types de fraude est la fraude en amour. La fraude en amour est un sujet particulièrement complexe, et n'a commencé à être étudié qu'assez récemment, tout particulièrement dans le contexte des communications numériques (Whitty, 2015). L'une des premières auteures à s'intéresser au pan psychologique des fraudes amoureuses, la criminologue Cassandra Cross, publiait en 2016 un article fondateur sur le sujet, proposant la définition suivante : « where a person is defrauded by an offender(s) through what the victim perceives to be a genuine relationship » (Cross et Kelly, 2016 p. 809). Construisant sur la littérature des violences domestiques, Cross explique qu'une fraude amoureuse diffère d'une simple mauvaise relation par son *modus operandi*, où « the offender is explicitly seeking to form a relationship with a person for the sole purpose of deceiving and manipulating them into sending money » (Cross, Dragiewicz et Richards, 2018 p. 1304). Ainsi, bien que dans l'esprit d'une victime la relation soit réelle, elle n'est en fait qu'un prétexte pour lui extorquer de l'argent depuis le départ.

Un autre élément qui distingue la fraude amoureuse d'une fraude uniquement financière est que, puisque celle-ci joue sur le désir d'un individu de maintenir une relation, et non seulement sur l'appât du gain, les conséquences pour la victime sont souvent doubles : à la fois financières et relationnelles, les victimes devant faire le deuil d'une perte financière et d'une relation (Whitty et

Buchanan, 2016). Ainsi, bien qu'il y ait une dimension émotionnelle à chaque fraude, dans le cas d'une fraude amoureuse en ligne, les conséquences émotionnelles sont particulièrement importantes puisque, comme l'expliquait déjà Walther en 1996 avec sa *hyperpersonal theory*, lors des communications en ligne, en raison de la plus faible quantité d'information divulguée, les individus idéalisent leur interlocuteur et ont donc tendance à davantage s'attacher les uns aux autres (Walther, 1996). Quelques années plus tard, l'auteur viendra enrichir cette théorie en la liant à celle de l'autopréservation de Goffman (1959), expliquant que c'est en raison de cet instinct que le vide informatif est comblé par l'idéalisation de l'interlocuteur : « users exploit the technological aspects of computer-mediated communications in order to manage impressions and facilitate desired relationships » (Walther, 2007 p. 2539). Puis, en 2021, il affirmera que c'est tout particulièrement vrai dans le cas des relations amoureuses en ligne (Walther et Whitty, 2021), confirmant ce que d'autres auteurs avaient auparavant rapporté sur la prévalence de l'instinct de préservation dans le contexte des rencontres en ligne (Ellison, Heino et Gibbs, 2006). Pour cette raison, même dans un cas où une victime ne subirait aucune perte financière, il a été démontré qu'une fraude amoureuse peut mener à des dommages psychologiques (Whitty et Buchanan, 2016).

#### **2.1.4 Le vol d'identité**

Le vol d'identité est un peu un cas à part en matière de fraude. En effet, contrairement à une fraude à l'investissement ou une fraude amoureuse, le vol d'identité a souvent lieu à l'insu de sa victime, sans contact direct avec le fraudeur, avec des conséquences subies parfois uniquement des mois, voire des années, plus tard (Eisenstein, 2008). C'est entre autre l'une des raisons pour lesquelles, alors que c'est près d'une personne sur quatre qui sera affectée par un vol d'identité au cours de sa vie, les recherches restent encore rares sur le sujet, tel que décrié par de nombreux auteurs (Moreau, Jaffray et Armstrong, 2019 ; Reynolds, 2015).

À l'intérieur même la catégorie du vol d'identité, plusieurs variantes de celui-ci existent. Ils peuvent être néanmoins regroupé en deux types : *new account* et *old account* (Eisenstein, 2008). Dans le premier, le fraudeur crée une identité à partir de celle volée, alors que dans le second il usurpe plutôt l'identité de sa victime afin de lui dérober ses biens. Dans un cas comme dans l'autre,

le vol d'identité doit sa popularité grandissante à l'augmentation de l'achat en ligne et à la vigilance réduite des consommateurs sur les différentes plateformes (van Wilsem, 2011).

## 2.2 Facteurs de risque

Maintenant que nous avons catalogué les différents types de fraudes existants, nous explorerons les différents facteurs de risque menant à la victimisation<sup>1</sup>. D'abord, les caractéristiques individuelles seront passées en revue, puis les éléments contextuels.

### 2.2.1 Caractéristiques sociodémographiques

C'est au cours des années 90 que sont conduites les premières recherches s'intéressant aux victimes de fraude financière. Pour la plupart des études psychologiques adoptant un angle sociodémographique, elles tentaient de comprendre quelles populations étaient le plus à risque de fraude. C'est ainsi qu'au fil de ces recherches préliminaires dans le domaine (Carcach, Graycar et Muscat, 2001 ; Ganzini *et al.*, 1990) est née l'idée qu'il était possible de dresser le portrait d'une « victime type » de fraude, soit un homme blanc d'âge moyen (*middle-aged*) et aisé financièrement. Au fil des années, un problème majeur émerge toutefois avec le fait de considérer les caractéristiques sociodémographiques comme le facteur *déterminant* en matière de victimisation : « early research laid a foundation by identifying the sociodemographic traits associated with investment fraud, but the majority of Americans who share the same profile—white, financially sophisticated, married, older, and male—are not persuaded to invest money in a bogus opportunity » (Deliema *et al.*, 2019 p. 905).

Plus concrètement, un bon exemple de ce paradoxe ressort d'une étude menée en Ontario, où un groupe de psychologues a étudié un groupe de 150 aînés et conclu que « there were no demographic differences between victims and non-victims », et que c'était plutôt les caractéristiques psychologiques comme l'humilité, le scepticisme, la confiance en les pairs et le niveau de cognition qui avaient un impact réel sur le risque d'être victime de fraude (Judges,

---

<sup>1</sup> Précision : le terme victimisation n'est pas ici utilisé au sens courant de « l'attitude par laquelle une personne se pose en victime », mais bien au sens qui lui est propre en criminologie du « fait, pour une personne, d'être victime d'un acte de violence » (OQLF, 2021).

Gallant, Yang et Lee, 2017 p. 2). Cette étude s'inscrit dans la lignée de celles cherchant à combattre le fait que « even in the face of countervailing research, the perception that all fraud victims are old and uneducated remains common » (Deevy, Lucich et Beals, 2012 p. 22). Les chercheuses attribuent la ténacité de ce mythe à « the fractured nature of the consumer financial research field » et au fait que « identifying non-victim pools for profiling comparison is difficult » (ce qui, au passage, est exactement ce qu'a tenté de faire Judges *et al.*) (Deevy *et al.*, 2012 p. 23).

Bref, tout particulièrement chez ceux issus de la tradition psychologique, les chercheurs s'entendent aujourd'hui pour dire que « although associations have been found between vulnerability and demographics, these have been negligible or have had weak effect sizes », notamment en raison des biais dans les taux de signalements et le niveau de vulnérabilité auto-déclaré (Aihio, Frings, Wilcock et Burrell, 2017 p. 380). Donc, bien que les facteurs de risques liés au profil démographique d'un individu (notamment le sexe et l'âge) exercent une *certaine* influence, le consensus est davantage que ce sont les facteurs psychologiques et comportementaux qui ont le plus d'impact (James, Boyle et Bennett, 2014). Par exemple, l'excès de confiance en soi (*overconfidence*) et la fréquence d'investissement sont typiquement des facteurs de risque importants, et bien qu'il y ait une plus grande proportion d'hommes souffrant d'excès de confiance ou investissant fréquemment, ce sont ces traits et habitudes qui sont déterminants en matière de vulnérabilité et non le sexe de l'individu en tant que tel (Bhandari et Deaves, 2006 ; DeLiema, Deevy, Lusardi et Mitchell, 2020).

### **2.2.2 Caractéristiques psychologiques**

Faisant l'inventaire des connaissances sur l'importance des facteurs individuels, une métaétude parue en 2017 — qui, au passage, décriait elle aussi le manque de recherche dans le domaine « due to under-reporting, difficulty accessing populations, and little experimental work in this area » (Williams, Beardmore et Joinson, 2017 p. 413) — identifiait les facteurs psychologiques les plus influents comme étant comme la conscience de soi, le contrôle de soi, la propension à l'aveuglement volontaire, la perception du risque, et la facilité d'un individu à accorder sa confiance à autrui (Williams *et al.*, 2017).

C'est donc sans doute en raison des difficultés énumérées si haut que les chercheurs, notamment en psychologie, tentent encore et toujours de comprendre pourquoi, pour reprendre les mots de Peter Fischer, « [...] so many people all over the world, so often, react to completely worthless scam offers? » (Fischer, Lea et Evans, 2013 p. 2060). Pour tenter de répondre à cette question, le chercheur adopta une approche tout particulièrement intéressante. Celle-ci consista à envoyer près de dix mille fausses lettres frauduleuses au hasard, dans l'objectif d'identifier le profil des individus qu'il réussirait à hameçonner. Au final, parmi la multitude de facteurs identifiés, ceux ayant le plus d'impact sur la propension à tomber dans le piège de la fraude ont été déterminés par le chercheur comme étant la confiance (ou non) envers l'autorité, la motivation (ou non) par les incitatifs financiers ainsi qu'une forte confiance en son propre jugement (Fischer *et al.*, 2013).

### **2.2.3 Caractéristiques comportementales**

En 2001, Jeff Langenderfer et Terence A. Shimp s'indignaient devant le fait que « in spite of the prevalence of scams around the world, there has been virtually no academic attention devoted to understanding the factors that might account for why individuals differ in their scamming vulnerability » (Langenderfer et Shimp, 2001 p. 763). Construisant sur la littérature de la vulnérabilité des consommateurs plus âgés (Butler, 1968), les deux chercheurs en viendront à produire une première liste de facteurs influant sur la propension d'un individu à être pris dans une fraude, notamment le contrôle de soi, la crédulité ainsi que la sensibilité à l'influence interpersonnelle (CSII), une caractéristique bien connue des praticiens du marketing depuis les années 90 (Bearden, Netemeyer et Teel, 1989 ; Langenderfer et Shimp, 2001).

Élaborant depuis ces prémisses, la criminologue Kristy Holtfreter et ses collègues approfondiront les thèses de Langenderfer et Shimp, dans l'objectif d'élargir une discussion jusqu'alors largement concentrée autour des variables sociodémographiques : « relying solely on [demographic] characteristics to study fraud offers little in terms of revealing why or how certain individuals are at greater risk for victimization » (Holtfreter *et al.*, 2008 p. 191). Les auteurs en viendront à démontrer que l'un des facteurs les plus importants est la routine des individus, et que plus ils pratiquent une certaine activité (par exemple, l'achat en ligne), plus ils sont à risque d'être ciblés. Un autre facteur étudié, la maîtrise de soi, bien qu'elle n'ait pas d'impact sur les chances d'être la cible d'une tentative de fraude, affecte quant à elle, selon les chercheurs, fortement les chances

d'être pris au piège puisque « those with low self-control will have a tendency to pursue short-term, immediate pleasure » (Holtfreter *et al.*, 2008 p. 30).

Cette importance de la routine a depuis été reprise par d'autres spécialistes de la cybercriminalité. Reynolds (2015) vient ainsi confirmer qu'il est possible d'appliquer la célèbre *Routine Activity Theory* de Cohen et Felson (1979) au contexte de fraude en ligne, hypothèse soulevée auparavant par d'autres auteurs (Pratt, Holtfreter et Reisig, 2010 ; Whitty, 2023). Pour rappel, cette théorie défend la notion que le risque d'être victime d'un acte criminel n'est pas directement affecté par des facteurs sociodémographiques tels la pauvreté ou le niveau d'éducation. Cette théorie soutient plutôt que les individus ont davantage de chance d'être victimes de la criminalité parce qu'ils participent à des activités ou à des comportements dits à « haut risque », qu'ils ont des *risky lifestyles* (Turanovic et Pratt, 2014). Dans cette théorie, on note donc plutôt une influence indirecte des facteurs sociodémographiques : par exemple, une caractéristique comme le statut social ou le niveau d'éducation influencera les habitudes de vie, qui à leur tour influenceront la probabilité d'adopter tel ou tel comportement à risque. Dans cet esprit, l'étude de Pratt *et al.* (2010) démontrait justement que dans le cas de la fraude en ligne, bien qu'une majorité de « sociodemographic variables significantly predicted whether respondents purchased goods from Internet », et que « buying something from a Web site increases the odds of Internet fraud targeting by 377 percent », les variables démographiques prises seules n'avaient au final qu'une influence beaucoup plus faible sur le risque d'être victime d'une tentative de fraude (Pratt *et al.*, 2010 p. 280-284).

#### **2.2.4 Le rôle de l'instabilité économique**

Dans la littérature certains chercheurs établissent des liens entre l'instabilité économique et le nombre de fraudes financières. Comme cette étude prend place à la suite d'une telle période, une brève revue des connaissances à ce sujet a donc été réalisée.

Se concentrant sur le contexte historique de l'Australie et du Royaume-Uni, un rapport du gouvernement australien intitulé *Fraud and its relationship to pandemics and economic crises : From Spanish flu to COVID-19*, expliquait que, bien qu'il soit impossible d'établir un lien de causalité direct, les fraudes (à l'instar des autres crimes économiques) connaissent de fortes

hausse lors des périodes d'instabilité économique comme les pandémies et les récessions (Levi et Smith, 2021). Ces constats sont en phase avec la théorie du « moral panic for profit », proposée par Frailing et Harper en 2017, qui explique que lors d'une crise les liens sociaux entre les individus sont affaiblis, ce qui cause une hausse des comportements non éthiques (Frailing et Harper, 2017). Ces mêmes constats ne sont également pas sans rappeler ceux de Maurer (datant de 1940), qui étudiait les arnaques et décrivait la période de la Grande Dépression comme étant « the big con's Golden Age » (Maurer, 2010 p. 12).

### **2.2.5 Stéréotypes et victimisation**

Ensuite, bien que nous venons de voir dans les sections précédentes qu'il est tout à fait vrai que les facteurs individuels jouent un rôle dans le risque de devenir une victime de fraude, il faut tout de même faire attention à ne pas adopter une perspective blâmant les victimes pour les crimes qu'elles ont subis. En effet, les études démontrent que « victims of online fraud are often constructed as greedy or gullible and there is an overwhelming sense of blame and responsibility leveled at them for the actions that led to their losses » (Cross, 2015 p. 188). Spécifiquement, après plus de 80 entrevues avec des personnes âgées de la région du Queensland en Australie, la chercheuse Cassandra Cross constatait que « the victim-blaming discourse is an overwhelmingly powerful and controlling discourse about online fraud victimization [...] and was also held by victims of online fraud themselves » (Cross, 2015 p. 189-201). En effet, à l'instar des victimes de viol ou d'abus domestique, plusieurs victimes de fraudes internalisent les croyances populaires qu'elles sont responsables du crime qu'elles ont vécu (Suarez et Gadalla, 2010, cité dans Cross, 2015 ; Thapar-Björkert et Morgan, 2010, cité dans Cross, 2015). Et en matière de crimes financiers, ces croyances s'avèrent particulièrement tenaces : avec des auteurs décrivant ce phénomène depuis les années 90, elles ne datent pas d'hier ! (Moore et Mills, 1990). Bien ancrés, ces stéréotypes accentuent donc le sentiment de culpabilité des victimes, les décourageant d'aller chercher l'aide dont elles ont besoin et les isolant encore davantage (Richards et Cross, 2018). L'isolation, avec le déni, étant l'un des facteurs principaux de rechute (autrement dit, d'être victime d'une seconde fraude), rend ce problème encore plus préoccupant (Buchanan et Whitty, 2014 ; Buil-Gil et Zeng, 2022).

## 2.2.6 Une alternative à la stigmatisation : le rôle des fraudeurs

Alors, si ce ne sont pas les victimes qui sont responsables de leur malheur, qui l'est ? Que ce soit en criminologie, marketing ou psychologie, de très nombreuses études ont été effectuées sur les stratégies employées par les fraudeurs pour bernier leurs victimes. De l'endoctrinement au mensonge en passant par la manipulation émotionnelle, les fausses représentations et l'abus de confiance, c'est tout un arsenal de tactiques qui est déployé par les fraudeurs (Atkins et Huang, 2013 ; DeLiema, Yon et Wilber, 2014 ; Norris *et al.*, 2019). Ces stratagèmes portent même un nom : le *social engineering* (Atkins et Huang, 2013). Le sujet du *social engineering* est vaste. Comme il ne s'agit pas à proprement parler du sujet sur lequel se concentre la présente recherche, seuls quelques-uns des moyens particuliers au contexte de cette étude seront ici présentés.

La première étape que tout fraudeur doit franchir est de convaincre une victime de sa crédibilité. Pour ce faire, les fraudeurs reprennent le plus souvent les codes associés aux figures d'autorité en imitant leur style de communication (*genre-mapping*), qu'il s'agisse de ceux du gouvernement, de la banque ou de la police (Carter, 2015). Ils vont par la suite utiliser ce « déguisement » pour menacer une victime dans les cas d'extorsion, ou lui faire miroiter des bénéfices dans les cas de fraude (Bidgoli et Grossklags, 2017). Dans le second cas de figure, celui qui nous intéresse ici, ce processus porte le nom de *phantom-fixation*, où typiquement les fraudeurs cherchent à faire appel au côté émotif d'un individu en lui faisant miroiter une bonne affaire (DeLiema *et al.*, 2014 ; Kircanski, Notthoff, DeLiema, Samanez-Larkin, Shadel, Mottola, Carstensen et Gotlib, 2018). Une étude tout particulièrement intéressante publiée dans le *British Journal of Criminology* s'est justement intéressée à ce processus, et pour ce faire, la chercheuse a pu mettre la main sur 16 appels téléphoniques enregistrés où une fraude avait eu lieu. Contrairement à bon nombre d'études devant se contenter d'analyser les récits relatés par les victimes, avec tous les problèmes d'objectivité que cela entraîne, la chercheuse a en effet eu accès aux conversations brutes entre fraudeurs et victimes. En analysant celles-ci, elle a pu constater comment les fraudeurs parviennent à rassurer et à doucement diriger (et tromper !) leurs victimes, soulignant l'importance du langage utilisé et des normes sociales : « fraudsters use social and interactional expectations to manoeuvre individuals into compliance [...] with actions and decisions appearing [for the victim] to be co-constructed by the fraudster and the victim », parvenant ainsi à démontrer qu'au final « frauds are

not necessarily irregularities or deviations from ‘normal’ interactions that can be identified for their oddity and stopped » (Carter, 2023 p. 15-16). Bien que ces conclusions puissent sembler surprenantes, le travail de la criminologue n’est pas sans rappeler les thèses de Baumeister sur le *Free Will in Consumer Behaviour*, qui, pour rappel, avançait que dans un contexte de consommation, « decision making is often impaired by the body’s basic energy supply » et qu’ainsi « most behavior is effortless and automatic », et qu’en fin de compte les choix rationnels et réfléchis sont plus l’exception que la norme (Baumeister, Sparks, Stillman et Vohs, 2008 p. 5-9).

## **2.3 Composer avec une fraude**

Maintenant, il est important de comprendre que la nature de la présente recherche est double. En effet, par le fait qu’elle s’intéresse au processus de reconstruction des victimes de fraude, elle s’inspire d’apprentissages venant à la fois du domaine de la fraude, et d’un second domaine : le *coping*. C’est donc sur cette seconde facette que cette section se concentre.

### **2.3.1 Qu’est-ce que le *coping* ?**

Afin de nous aider à bien comprendre toute l’étendue du processus qu’un individu traverse après avoir vécu une fraude, cette recherche s’inspire également des travaux ayant été réalisés dans le domaine du *coping*. Bien que parfois traduit par « adaptation », le terme *coping* n’a pas d’équivalent direct en français, et est ainsi défini par le Larousse comme une « stratégie développée par l’individu pour faire face au stress » (Larousse). Afin de rester le plus fidèle possible à l’esprit des différentes études présentées dans les pages suivantes, c’est donc le terme anglais qui sera employé dans la revue de littérature. Néanmoins, comme l’indique le titre de ce mémoire, la perspective finale de ce travail en est plus une ayant trait à la reconstruction qu’à l’adaptation. Ainsi, dans les chapitres subséquents, lorsque le *coping* sera abordé, c’est le terme « reconstruction » qui sera préféré à « adaptation », puisque le cœur de ce mémoire est de comprendre comment les victimes de fraude s’impliquent activement dans un retour à la normale, et comment, au-delà de l’adaptation, elles parviennent à se reconstruire.

### 2.3.2 Un bref survol des différentes formes et stratégies de *coping*

Duhachek en 2005 constatait déjà qu'en matière de *coping*, il existait presque autant de classifications qu'il existait de chercheurs (Duhachek, 2005). C'est loin d'être surprenant lorsqu'on sait que des chercheurs ont répertorié jusqu'à 400 stratégies de *coping* différentes (Skinner, Edge, Altman et Sherwood, 2003). Cette multiplication des modèles peut sans aucun doute être également en partie expliquée par ce que Susan Folkman et Judith Tedlie Moskowitz avaient identifié en 2004 comme étant les « pitfalls » de la recherche sur le *coping*. D'une part, la difficulté à mesurer efficacement les expériences vécues, notamment en raison du manque de précision et de fiabilité des souvenirs des participants, et d'autre part en raison, plus largement, du fait que « the issue of determining coping effectiveness remains one of the most perplexing in coping research [...] due to its underlying subjectivity » (Folkman et Moskowitz, 2004 p. 753).

Ainsi, près de vingt ans plus tard, il n'existe toujours pas de cadre théorique sur lequel tous s'entendent. À ce jour, trois modèles principaux sont utilisés par les chercheurs du domaine pour classifier les stratégies employées par un individu (Stanisławski, 2019).

D'abord, le modèle WCQ de Lazarus et Folkman (1984) est basé sur un questionnaire qui permet de différencier les stratégies émotionnelles et rationnelles. Ce modèle, bien qu'ayant aidé à poser les bases conceptuelles, a largement été dénoncé par la suite en raison de sa sursimplification du *coping*, certaines stratégies pouvant être à la fois rationnelles et émotionnelles, comme recensé par Joseph Skinner quelques années plus tard (Skinner *et al.*, 2003).

Au tournant des années 90, un autre modèle, baptisé COPE, a été proposé par Charles Carver et ses associés (Carver, Scheier et Weintraub, 1989). Enrichissant le modèle du WCQ, ils ont proposé treize différentes catégories de stratégies, plaçant cette fois d'abord l'accent sur une différenciation entre l'engagement et l'évitement (*coping* fonctionnel et dysfonctionnel), et reléguant au second plan la distinction émotionnelle-rationnelle. Quoique ce modèle manque encore de preuves analytiques claires, l'un de ses principaux avantages est la flexibilité offerte par la grande variété de stratégies (Stanisławski, 2019).

Enfin, constatant selon eux une lacune importante dans les deux modèles précédents, Endler et Parker ont développé un troisième modèle, le CISS, qui ajoute une troisième dimension aux dimensions rationnelles et émotionnelles : l'évitement (Endler et Parker, 1999). Cet ajout leur permettait, selon eux, de mieux différencier les stratégies efficaces de celles inefficaces. Par exemple, la retenue (ne pas agir de manière impulsive), identifiée comme une stratégie « efficace » par Endler et Carver, pourrait être à la fois un signe de maturité émotionnelle, ou une façon d'éviter le problème, dépendamment de l'individu. Bien que les auteurs apportent une nuance intéressante, et que leur modèle à trois volets soit le seul des trois à avoir été prouvé de manière psychométrique, il présente au final le même problème que celui de Lazarus et Folkman en sursimplifiant le processus en proposant de le classifier en trois catégories uniquement (Stanisławski, 2019).

### 2.3.3 Les impacts d'un crime

Au cours des prochaines pages, il sera possible d'observer que lorsqu'il est question de l'étude dudit *coping*, pour la plupart des recherches analysées, le terme *coping* semble être synonyme de « étude des impacts ». En effet, la vaste majorité, pour ne pas dire la totalité, des études disant appartenir au champ du *coping* se concentrent sur l'analyse, le catalogage et la compréhension des impacts sur une victime. Les études — qui, comme cette recherche, s'intéressent aux pratiques impliquées dans le processus de coping (les stratégies de *coping*) — sont pratiquement toutes décontextualisées, se contentant de proposer des cadres théoriques. Cela étant dit, les diverses études sur les impacts, au même titre que les apprentissages qu'il est possible de tirer des études théoriques, restent tout de même pertinentes dans un objectif de revue des connaissances existantes et offrent une solide base sur laquelle construire la présente recherche.

Maintenant, les recherches sur les impacts d'un crime sont naturellement très nombreuses et s'étendent sur plusieurs décennies, tout particulièrement en criminologie. Toutefois, le livre de Basia Spalek *Crime Victims : Theory, Policy and Practice* offre une bonne revue des impacts d'un crime sur un individu. Cinq catégories d'impacts sont mentionnées. Il y a d'abord les impacts psychologiques, où les victimes ressentent une perte de contrôle sur leur vie ou une perte de confiance en eux et envers les autres. Les impacts émotifs, où les victimes ressentent de la peur, de la colère, de la détresse ainsi que tous les symptômes s'apparentant au PTSD. Les impacts

comportementaux vont quant à eux de l'évitement à un changement de style de vie complet. Les impacts physiques, qu'il s'agisse de plaie, d'infections transmises sexuellement, de migraines ou autre sont aussi incontournables dans bien des cas. Enfin, les impacts financiers sont à la fois directs et indirects (primes d'assurances, coût d'un système d'alarme, coût d'une thérapie, etc.), avec des répercussions pouvant s'étendre sur plusieurs années (Spalek, 2017).

Toutefois, l'une des lacunes de cette étude est qu'elle s'inscrit dans la même tendance que bien d'autres dans ce champ de recherche : l'importance démesurée accordée aux crimes violents. En effet, « although there is a considerable body of research on the short and long-term consequences of victimization, the majority of this work focuses on violent crimes » (Golladay et Holtfreter, 2017 p. 742).

Une transition s'observe néanmoins dans le domaine et de plus en plus d'études s'intéressent aux impacts des crimes dits « col blanc », mais la recherche en est encore à ses balbutiements, tout particulièrement en cybercriminalité (Jansen et Leukfeldt, 2017). Grâce à des entrevues semi-structurées, Jansen et Leukfeldt sont tout de même parvenus à déterminer qu'à l'instar des victimes d'un crime classique, les victimes d'un cybercrime subissent des impacts psychologiques, financiers et parfois même comportementaux : « they became more attentive, alert, and distrustful » (Jansen et Leukfeldt, 2017 p. 223). Dans une analyse croisée effectuée à partir d'un sondage mené auprès de milliers d'utilisateurs du web, trois psychologues finlandais ont cherché à comprendre si, comme c'est le cas pour les victimes d'un crime traditionnel, l'isolement social était un facteur aggravant pour les victimes de cybercrime. Ils ont ainsi pu déterminer que les impacts négatifs d'un cybercrime étaient beaucoup plus prononcés chez les utilisateurs qui ont de faibles liens sociaux, et qui ont donc peu ou pas d'aide pour faire face au stress causé par un cybercrime (Kaakinen *et al.*, 2018).

#### **2.3.4 Le *coping* dans un contexte de criminalité**

Précisons maintenant notre lentille et intéressons-nous aux spécificités du *coping* dans un contexte de crime financier. Bien qu'il y ait longtemps existé un stéréotype qu'un crime financier soit moins violent ou moins grave que d'autres types de crimes, nous verrons que c'est tout à fait faux (Button,

Lewis et Tapley, 2014). Dans une étude de terrain menée au tournant des années 2000, des victimes de fraude financière confiaient à Debbie L. Deem qu'elles s'étaient littéralement senties « violées » (Deem, 2000 p. 37). Deem notait en effet, après avoir présenté une série de ses observations personnelles sur le terrain, « that the financial, emotional/spiritual, and physical im-pact of financial crime can be as severe as that of violent crime » (Deem, 2000 p. 37). Qui plus est, les victimes rapportaient non seulement une perte de confiance envers les autres et le système, mais également envers elles-mêmes, vis-à-vis leur capacité à prendre de bonnes décisions financières (Deem, 2000). Il est également intéressant de noter que même lorsque l'impact financier est minime, les répercussions sur une victime n'en sont pas moindres (Spalek, 1999).

Malgré le long historique de recherche sur la fraude et les impacts d'un crime, peu de recherches ont été effectuées spécifiquement sur les conséquences d'une fraude, et encore moins dans un contexte de consommation (Button et Cross, 2017 ; Button *et al.*, 2014 ; Golladay et Holtfreter, 2017). L'une des études les plus extensives à ce sujet, *Not a victimless crime : The impact of fraud on individual victims and their families*, énumère justement quelques raisons pour expliquer ce phénomène. Les chercheurs font donc face à trois problèmes particulièrement importants lorsqu'ils tentent de s'intéresser aux victimes de fraude. D'abord, une importante part de ces victimes, tout particulièrement lors de fraudes financières, ne savent tout simplement pas qu'elles ont été victimisées. Par exemple, une personne qui a acheté de fausses actions ne saura pas qu'elle est victime de fraude jusqu'à ce qu'elle vienne les encaisser. Qui plus est, même au moment de l'encaissement, un néophyte ne saura pas toujours faire la différence entre un mauvais investissement et une fraude. Ensuite, les victimes hésitent souvent à rapporter la fraude, aussi bien lorsque la somme perdue est trop petite... ou trop importante (Button *et al.*, 2014). Pourquoi ? La réponse est en partie donnée par Debbie L. Deem, qui avait elle aussi mentionné des difficultés de recherche similaire dans son rapport sur les crimes financiers, et expliquait notamment que « many victims of financial crime do not admit that they have been victimized out of shame or embarrassment. Some fear that they will lose their financial independence if family members conclude that they are unable to manage their own financial affairs », mais aussi que dans ce type spécifique de crime « victims often feel a close bond with the perpetrator », les décourageant de dénoncer (Deem, 2000 p. 45). Enfin, la culture de victimisation précédemment décrite vient aussi exacerber la situation ; décourageant encore davantage les victimes de fraude de participer à une

étude ou de rapporter leur situation aux autorités (Button *et al.*, 2014). Ces principes sont plus que des conjectures théoriques. En 2023, Statistique Canada rapportait que, tous crimes confondus, la fraude était le type de crime dont le plus de Canadiens rapportaient être victimes, et ce même si, paradoxalement, tous crimes confondus, la fraude est l'un des crimes les moins susceptibles d'être signalés à la police ! (Perreault, 2023).

Dernièrement, dans un rapport présenté au gouvernement britannique, Mark Button et ses co-chercheurs rapportaient qu'une autre entrave à la recherche est la désillusion, causée par l'instinct de préservation, qui affecte bien des victimes : « some victims of investment frauds were told at the point of payment by their financial institutions that it was a scam, but thought they were merely frustrating their chances of making a 'killing' on an investment » (Button, Lewis et Tapley, 2009 p. 22). Il est alors difficile pour un chercheur d'approcher une victime ne se reconnaissant même pas comme telle.

Cela étant dit, certaines études régionales nous permettent de jeter des bases sur lesquelles bâtir. Avec plus de 800 entrevues téléphoniques et une trentaine d'entrevues en face-à-face réalisées, l'étude du criminologue australien Mark Button et de ses associés avait un but tout simple : « destroy[ing] the myth of fraud being almost entirely a victimless crime or a crime of lesser impact » (Button *et al.*, 2014 p. 32). Adoptant une méthodologie hybride, à la fois quantitative et qualitative, la quantité d'information colligée a permis aux chercheurs de recenser et de cataloguer les impacts d'une fraude sur un individu. Les chercheurs ont donc pu déterminer que les impacts directs d'une fraude étaient financiers, psychologiques (stress, colère, etc.), relationnels et parfois même physiologiques. Au niveau des impacts secondaires, les chercheurs listent les changements comportementaux comme impact principal, une résultante directe de la culture de victimisation à leur avis (Button *et al.*, 2014). Certaines études suivant celle-ci vont encore plus loin, et dans le cas spécifique du vol d'identité, vont même jusqu'à affirmer que les impacts d'une telle fraude sont d'abord émotifs, encore plus que financiers (Golladay et Holtfreter, 2017).

S'intéressant aux répercussions d'une fraude sur la *perception* qu'a un individu de sa situation financière, l'étude empirique de l'économiste américain Lukas Brenner propose quant à elle une perspective novatrice sur lesdits impacts : « our results suggest that the indirect (psychological)

costs of consumer fraud victimization, as captured by a significant loss of confidence in one's own financial abilities, appear to outweigh the direct (monetary) costs » (Brenner, Meyll, Stolper et Walter, 2020 p. 9). Qui plus est, les impacts financiers d'une fraude s'échelonnent bien au-delà de la fraude initiale, puisque la baisse de confiance en soi vécue par les victimes impacterait leur habileté à prendre des décisions financières judicieuses sur le long terme, tout particulièrement dans le domaine de l'épargne-retraite (Brenner *et al.*, 2020).

Un certain nombre d'études se sont également intéressées aux conséquences d'une fraude sur les personnes âgées. Comme expliqué précédemment, cette catégorie d'individus était en effet historiquement considérée comme plus à risque pour la fraude. Néanmoins, avec le temps, les études ont plutôt démontré que ce qui explique l'écart statistique est le fait que les personnes plus âgées ont davantage tendance à rapporter avoir été victimes d'un crime financier que les plus jeunes (Titus *et al.*, 1995). Ces conclusions de Titus ont par la suite été confirmées par une métaétude parue en 2022, qui faisait l'inventaire des études sur la persécution des aînés en matière de fraude en ligne et arrivait à la conclusion que « the susceptibility of older adults to internet fraud may be different from that of other groups [...] [but] there is no evidence that older adults are more vulnerable than other groups to online fraud » (Shang, Wu, Du, Jiang, Ma et Chi, 2022 p. 12). Différente, mais pas plus importante, donc. Une métaétude antérieure, cette fois émanant du *National Institute of Health* américain, expliquait en effet qu'il y avait un vaste éventail de facteurs liés à l'âge à prendre en compte. Par exemple, bien que les personnes âgées puissent être plus naïves (*less critical*) ou moins à l'aise technologiquement, leur âge fait aussi en sorte qu'elles passent moins de temps en ligne que les générations plus jeunes, diminuant le risque d'être confrontées à une tentative de fraude (Burnes, Henderson, Sheppard, Zhao, Pillemer et Lachs, 2017). Une nuance peut toutefois être apportée au niveau des conditions médicales dont peuvent souffrir les personnes plus âgées, notamment la démence, qui elle est un risque bien réel. En effet, la perte de facultés intellectuelles (et non donc l'âge à proprement dit) peut s'avérer un facteur de risque important pour l'exploitation financière (Spreng, Karlawish et Marson, 2016).

Enfin, de nombreuses recherches sur les répercussions d'une fraude, et plus particulière d'une fraude amoureuse, ont été réalisées par la criminologue australienne Cassandra Cross, avec à elle seule près d'une dizaine d'articles publiés sur le sujet, en plus de deux livres. Le plus récent d'entre

eux, *Cyber Frauds, Scams and their Victims*, recense entre autres les conclusions de ses travaux des deux dernières décennies, l'agrémentant de passages tirés des entrevues conduites par Mark Button lors de son étude précédemment mentionnée. Les conclusions tirées sont donc assez similaires, avec l'ajout de la peur du ridicule, la honte, les dommages à la réputation et les impacts sur les relations interpersonnelles aux conséquences dont peuvent souffrir les victimes d'une fraude (Button et Cross, 2017).

## 2.4 La prévention de la fraude

Un incontournable, la prévention est certainement l'une des facettes les plus étudiées de la fraude. Au début des années 50, le sociologue américain Donald Cressey (1953) réalisa une série d'entrevues avec des fraudeurs et proposa par la suite l'une des théories sur la fraude encore la plus populaire à ce jour : *the fraud triangle*. Brièvement, le triangle de la fraude est composé de trois facteurs qui, ensemble, prédisent la probabilité qu'un individu commette une fraude : l'opportunité, la motivation et la rationalisation (Cressey, 1953). Alors que l'opportunité et la motivation sont communes aux autres types de comportements criminels (Schuchter et Levi, 2016), la rationalisation, ou la capacité pour un individu à justifier la fraude, est elle bien spécifique à ce contexte.

Bien que la théorie de Cressey ait été dénoncée depuis pour être quelque peu simpliste, elle n'en reste pas moins intéressante (Dorminey, Fleming, Kranacher et Riley Jr, 2012 ; Schuchter et Levi, 2016). Certains auteurs ont également cherché à l'actualiser, soit en l'enrichissant de facteurs comportementaux ou psychologiques (Murphy et Dacin, 2011 ; Trompeter, Carpenter, Desai, Jones et Riley, 2013), ou encore en tentant de l'appliquer à des contextes nouveaux, tel le métavers (Smaili et de Rancourt-Raymond, 2022).

Les méthodes et les procédés utilisés par les fraudeurs ont également été étudiés en long et en large par les praticiens de nombreux domaines, avec notamment une application des théories sociologiques du *social engineering* (Atkins et Huang, 2013) et de celles propres au *storytelling* (Cukier, Nesselroth et Cody, 2007 ; Freiermuth, 2011).

Malgré une forte connaissance théorique de la fraude, l'application de cette théorie au monde réel demeure encore un défi, notamment en raison des problèmes de juridiction (Drew et Farrell, 2018). Une autre raison qui explique les problèmes d'application, cette fois-ci inhérente aux études elles-mêmes, est, comme l'expliquait une métaétude parue en 2022, que dans ce domaine de recherche, « most studies are cross-sectional, many are methodologically weak, and they all provide only limited information on the effectiveness or the costs of the anti-fraud measures » (Gotelaere et Paoli, 2022 p. 2). Détail intéressant, cette métaétude, qui avait pour but de faire l'inventaire des études sur la fraude et de les classer, catégorisait celles-ci en cinq familles : « determining », « defining », « guiding », « monitoring » et « enforcing », reprenant une classification établie il y a plus de dix ans par Maeschalek et Bertók (2009). L'absence de la présence même d'une catégorie sur les études s'intéressant aux victimes est un exemple frappant du fait que celles-ci sont le parent pauvre du domaine.

## **2.5 État de la recherche en marketing**

Dans les pages précédentes, nous avons exploré comment les différents auteurs, de différents domaines, abordent le thème de la fraude et du *coping* dans la littérature. La combinaison de leurs expertises, allant de la criminologie à la psychologie, en passant par le droit et la finance, nous permet d'avoir un portrait plus global du sujet. En effet, comme l'ont décrit nombre d'auteurs par le passé (Hill et Sharma, 2020 ; Murphy et Dacin, 2011 p. 22) les connaissances en marketing sont plutôt limitées sur ces sujets, tout particulièrement lorsqu'il s'agit de s'intéresser aux conséquences sur une victime. Cela étant dit, cette section tentera tout de même de faire la revue de leurs perspectives sur la fraude.

En marketing, la recherche sur la fraude au cours des quatre dernières décennies s'est principalement concentrée sur deux volets principaux : le profilage des victimes de fraude et le profilage des fraudeurs.

Plusieurs courants de pensée existent dans le premier volet, les auteurs s'intéressant tantôt au profil psychologique des victimes (Langenderfer et Shimp, 2001), puis à leurs profils comportementaux (Deliema *et al.*, 2019), ou encore à leurs caractéristiques sociodémographiques (Anderson, 2006 ;

Engels, Kumar et Philip, 2020 ; Raval, 2021). Quant aux méthodes de recherche, la vaste majorité des études mentionnées précédemment sont des études empiriques qui s'inscrivent donc dans une tradition quantitative. En ce qui concerne le deuxième volet, il est plus difficile de catégoriser les recherches tant celles-ci ont des approches variées. Toutefois, l'objectif principal de plusieurs d'entre elles est de comprendre comment un individu en vient à commettre une fraude. Qu'il s'agisse au départ d'un consommateur (Hasford *et al.*, 2021; Murphy et Dacin, 2011), d'un fraudeur s'étant professionnalisé (Eutsler, Eutsler et Williams, 2023 ; Smith, 2009), d'employés (Steinmeier, 2016) ou même d'un chef d'entreprise (Davidson, 2022 ; Zahra, Priem et Rasheed, 2005), nombre d'auteurs semblent avoir été fascinés, comme le disait Nina Mazar, par « the dishonesty of honest people » (Mazar, Amir et Ariely, 2008 p. 633).

Moins abordées en marketing, les causes générales d'une fraude sont également un volet sur lequel certains auteurs se sont penchés, avec par exemple les impacts du contexte économique (Akerlof et Shiller, 2015), ou encore de la façon dont les fraudeurs présentent une information (Pouryousefi et Frooman, 2019). Bref, les lacunes de la littérature en marketing se concentrent autour de deux éléments principaux : la faible place accordée à la perspective des victimes et le peu (voire le manque total) d'études analysant les impacts d'une fraude à travers le prisme de l'expérience subjective vécue par un consommateur.

Bien que, comme nous l'avons démontré dans les pages précédentes, les recherches en marketing sur la fraude et le *coping* en soient encore en leurs balbutiements, les bases du champ de recherche sont néanmoins posées et bien solides. De nombreux recensements et classifications des impacts d'une fraude sur un individu ont été faits, donnant la chance aux études subséquentes de s'intéresser plus en profondeur au phénomène.

Dans cette optique, la présente recherche construira sur les apports théoriques de ce type d'études, mais son approche, émergeant de la tradition *Consumer Culture Theory* (CCT), fera en sorte que son intérêt premier sera de s'intéresser à comprendre la vision des victimes plutôt qu'à cataloguer leurs expériences ; à comprendre comment les individus se perçoivent plutôt qu'à quelle catégorie de victimes ils correspondent. L'approche CCT, comme détaillée dans le chapitre suivant, nous permettra d'explorer comment les aspects financiers, émotifs et identitaires s'expriment, et même

s'entrechoquent, à la suite l'expérience de consommation de plus en plus fréquente qu'est une fraude.

### **3 Chapitre 3 – Méthodologie**

Le troisième chapitre de ce mémoire présente la méthodologie. D’abord, le contexte de l’étude sera présenté, suivi des choix et procédés méthodologiques. Notamment, le mode de recrutement lors de la collecte des données, la sélection des participants et les embûches rencontrées seront abordés.

#### **3.1 Contexte de l’étude**

La présente étude s’est déroulée au Québec et sur une période de six mois, soit entre décembre 2022 et mai 2023. Quant au contexte historique général de cette étude, le facteur le plus important à noter est que les fraudes étudiées se sont toutes produites dans un contexte pandémique ou post-pandémique — contexte qui, comme abordé précédemment dans la revue de littérature, a largement fait augmenter le nombre de fraudes dans la population (Centre antifraude, 2021 ; Perreault, 2023).

#### **3.2 Une perspective CCT sur la fraude**

La présente étude s’inscrit dans le courant de la *Consumer Culture Theory* (CCT). Le terme, d’abord défini par Arnould et Thompson en 2005 dans leur article *Consumer Culture Theory (CCT) : Twenty Years of Research*, en est venu à être défini comme étant des « studies within the field of consumer research that address the sociocultural, experiential, symbolic and ideological aspects of consumption » (Sherry et Fischer, 2008 p. 1). Toutefois, la CCT est tout autant une approche méthodologique qu’une philosophie de recherche. En effet, depuis ses tout débuts, il y a au centre de la *Consumer Culture Theory*, un désir profond de comprendre et de s’intéresser au vécu des gens : « consumer culture theorists concerns themselves with the way [...] consumers forge a coherent if diversified and often fragmented sense of self » (Arnould et Thompson, 2005 p. 871). Ainsi, l’unicité de cette perspective est dans ce qu’elle pousse les chercheurs à examiner la relation entre la culture et le marché, à comprendre comment les consommateurs se construisent grâce à la consommation, et dans le cas qui nous intéresse tout spécialement, comment la culture

de consommation peut mener à des excès. Bien que la CCT ne soit pas caractérisée par des procédés méthodologiques, néanmoins, de par ses objectifs, l'approche qualitative est typiquement (mais pas exclusivement) celle employée dans les études s'inscrivant dans ce courant : « CCT focuses on the experiential and sociocultural dimensions of consumption that are not plainly accessible through experiments, surveys, or database modeling » (Sherry, 1991 p. 548). L'approche CCT permettra donc de non seulement privilégier, mais aussi mettre en lumière l'expérience d'une fraude par un consommateur.

Quant à la place de la recherche sur la fraude en CCT spécifiquement, la revue de littérature présentée aux pages précédentes a permis de démontrer que le terrain reste encore à défricher. Néanmoins, on note quelques études en CCT s'étant intéressées à la perspective du *coping*, qui vont justement au-delà du simple catalogage des impacts. On pense ici notamment à l'étude de Pavia et Mason (2004) réalisée auprès de victimes de cancer du sein et qui offre une vitrine sur le rôle joué par la consommation dans le processus de *coping*. Bien que le contexte de fin de vie de leur étude ne soit pas connexe à cette recherche, l'approche phénoménologique de celle-ci — entre autres des entrevues en profondeur ainsi que l'attention accordée par les deux chercheuses à l'analyse et la compréhension de l'ensemble du processus de *coping* vécu par les participantes — résonne certainement avec les priorités de la présente recherche.

Ainsi, une étude sur les victimes de fraude, bien qu'elle s'inscrive par définition en rupture avec les objectifs traditionnels de persuasion et de vente des études en marketing, n'en reste pas moins une étude intimement liée à la consommation. En effet, elle répond à une préoccupation des chercheurs d'amener une meilleure compréhension des impacts de la consommation dans sa globalité, soit notamment des menaces (*threats*) auxquelles les consommateurs font face (Campbell *et al.*, 2020). Qui plus est, les procédés méthodologiques utilisés sont en parfait accord avec ceux typiques de la CCT. Ces deux facteurs rendent donc indéniable son adhérence au mouvement CCT.

### 3.3 La collecte et l'analyse des données

Les données de cette étude ont été récoltées grâce à des entrevues en profondeur, une méthode d'entrevue inspirée des travaux de Susan Fournier. Dans son article *Consumers and Their brands : Developing Relationship Theory in Consumer Research* (Fournier, 1998), Fournier explore comment les consommateurs tissent des liens avec les marques. Cet article influencera de multiples façons le monde de la recherche en marketing ; toutefois, nous nous concentrerons ici sur la méthodologie employée par Fournier dans son étude. Notamment grâce à une sélection délibérée de ses participants, à des récits racontés à la première personne et à un processus d'analyse et de réanalyse rigoureux, Fournier a pu découvrir de nombreux *insights* même avec un nombre minimal de participants (Arnould et Thompson, 2005 ; Fournier, 1998 ; Simonson, Ziv, Dhar, Drolet et Nowlis, 2001). Cette étude nous permet donc d'établir qu'il est possible d'en arriver à des conclusions probantes avec un petit nombre d'entrevues et de participants.

Toutefois, quoique son influence sur la popularisation de cette méthode soit indéniable, Susan Fournier n'a pas pour autant inventé celle-ci. En effet, la méthode de Fournier s'inspire du mouvement phénoménologique qui, tel qu'expliqué par Kvale dans son *Introduction to Qualitative Research*, est une approche « that points to an interest in understanding phenomena from the actors' own perspectives [...] with the assumption that the important reality is what people perceive it to be » (Kvale et Brinkmann, 2009 p. 26). Ainsi, il est connu depuis bien longtemps que lorsqu'il s'agit de comprendre les motivations, les comportements ou les réactions d'un consommateur, l'entrevue en profondeur est le moyen tout indiqué, et encore plus particulièrement l'approche phénoménologique (Thompson, Locander et Pollio, 1989). Autrement dit, lorsqu'on s'intéresse au vécu et à l'expérience des consommateurs, comme dans le cas présent, c'est la méthode à privilégier. Qui plus est, en ce qui concerne la présente étude, c'est non seulement lorsqu'on tient compte de ses objectifs, mais également du contexte spécifique auquel elle s'intéresse, soit la fraude, que la phénoménologie s'impose comme la méthode de choix. En effet, la fraude est une expérience hautement subjective, et c'est justement à cette perspective subjective d'un individu que la phénoménologie s'intéresse, ce qui en fait un *match* parfait (Segal, Doron et Mor, 2021).

C'est pourquoi le format des entrevues de cette étude s'est inspiré de ces travaux. En effet, deux rencontres d'une heure et trente minutes ont été planifiées avec chaque participant. La première rencontre visait à comprendre l'expérience que chacun a vécue, la seconde de comprendre comment ils s'en étaient remis. En moyenne, environ deux semaines séparaient la première entrevue de la seconde afin de permettre aux participants de refléter sur les discussions et au chercheur de gagner un certain recul par rapport à l'entrevue et de déterminer les points à approfondir, s'il y avait lieu. En raison de contraintes géographiques et temporelles, deux des participants ont été interviewés par vidéoconférence, et un autre en personne.

À la suite de telles entrevues, de nombreuses façons d'analyser les données récoltées existent. Pour cette étude, conformément aux recommandations de McCracken (1988) sur l'analyse des entrevues, tirées de son ouvrage *The Long Interview*, chaque transcription sera codée avec des observations, des catégories et des thèmes, ainsi que leurs interrelations. Ensuite, selon les principes de l'herméneutique de Thompson (1997), chaque texte sera d'abord analysé seul, puis relativement aux autres, afin de faire émerger des tendances. L'approche de Thompson est tout particulièrement compatible avec les objectifs de la phénoménologie, qui elle aussi au final vise à « shift from describing separate phenomena to searching for their common essence » (Merleau-Ponty (1962), cité dans Kvale et Brinkmann, 2009 p. 28)

### **3.4 Participants**

Les participants à cette étude sont trois individus âgés entre 24 et 74 ans qui ont chacun été rencontrés à deux reprises pendant une heure et demie, à environ deux semaines d'intervalles. Quoique provenant tous du Québec, dû à la distance géographique importante avec certains d'entre eux, deux des trois participants ont été interviewés par vidéoconférence, et l'autre en personne.

Les participants à cette étude ont été sélectionnés de manière à maximiser les chances d'obtenir des *insights* pertinents sur le processus de *coping*, suivant les recommandations de Erlandson sur les *naturalistic inquiries* (Erlandson, 1993). Ainsi, les participants devaient avoir vécu une fraude ou une tentative de fraude entre les derniers six mois et les cinq dernières années, et avoir eu un contact direct avec le fraudeur. L'objectif de l'étude étant d'étudier la façon dont les individus se reconstruisent après une fraude, une fraude trop récente, trop ancienne ou moins « complexe »

aurait été moins pertinente. C'est pourquoi, par exemple, les individus ayant été victimes de la fraude de masse chez Desjardins, où ils n'ont eu individuellement aucune implication, ont été exclus.

Une note cependant sur la précision apportée au sujet de la *tentative* de fraude. En effet, pour l'une des participantes à l'étude, la fraude ne se sera pas au final « complétée ». Pourquoi ne pas l'avoir exclue ? D'abord, la littérature sur la fraude démontre que la taille du montant perdu lors d'une fraude n'est en aucun cas corrélée à l'importance des impacts sur un individu (Button *et al.*, 2014). Ainsi, comme les prochaines pages le démontreront, même si au final aucune perte financière ne fut encourue, la réponse émotionnelle de la participante a été très forte, et les impacts se font encore sentir deux ans plus tard. Le focus de cette étude est l'expérience : la richesse du témoignage a donc été priorisée sur le montant perdu. Pour les mêmes raisons, les participants n'ont pas été discriminés sur la base de l'âge, du sexe, ou de tout autre critère sociodémographique.

Maintenant, mentionnons que le recrutement des participants fut assez ardu. Contrairement à bon nombre d'études réalisées sur la fraude, la présente étude n'a pas pu disposer d'accès à de l'information privilégiée. En effet, bien que différents corps policiers, l'Autorité des marchés financiers, le Centre antifraude, le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) et même la Clinique de cybercriminologie et la Chaire de recherche en prévention de la cybercriminalité de l'Université de Montréal aient tous été contactés, aucun acteur institutionnel n'a souhaité collaborer avec la présente étude, que ce soit par manque de temps, par manque de moyens ou par souci de confidentialité.

Également, en ce qui concerne les groupes de support aux victimes, plusieurs messages sollicitant la collaboration de victimes de fraude à cette étude ont été affichés sur les médias sociaux, mais ils n'ont généré que très peu de réponses, et parmi celles-ci, aucun individu ne correspondait au profil recherché. Qui plus est, contrairement à bien des études réalisées sur le sujet, cette étude cherchait non pas uniquement à simplement effectuer des sondages, mais bien à rencontrer les victimes pour des entrevues en personne, se butant aux difficultés énumérées au chapitre précédent tirées des travaux de Cross (2016), Deem (2000) et Button (2014) dans leurs études respectives.

Cela étant dit, une aide précieuse fut apportée par l'équipe d'une émission *La Facture* de Radio-Canada. En effet, l'émission d'affaire publique n'étant pas tenue aux mêmes règles de confidentialité que les organismes, ses journalistes ont été en mesure de fournir le nom de plusieurs individus leur ayant écrit ou ayant participé à l'émission au fil des ans. En entrant par la suite en contact avec ceux-ci sur les médias sociaux, il a été possible de convaincre l'un d'entre eux de participer à l'étude. Quant aux deux autres participants, ils ont pu être recrutés grâce au bouche-à-oreille. Au final, ce seront trois participants qui seront interviewés à deux reprises.

Enfin, à noter qu'il n'a pas été possible d'obtenir des participants du matériel complémentaire tel des courriels, des textos ou autres correspondances avec les fraudeurs. En effet, pour le premier récit, les communications ont été uniquement par téléphone, éliminant cette possibilité. Pour les deux autres, il n'a pas été possible d'avoir accès à leurs correspondances en raison de défis liés à la littératie numérique. En effet, comme décrié par de nombreux auteurs dans la revue de littérature, nos participants, aux âges plutôt avancés, étaient de souvent mal équipés pour faire face aux procédures que cela requerrait, et n'ont même pas été en mesure de fournir leurs correspondances à la police lorsqu'ils ont tenté de porter plainte. Incapables d'obtenir de l'aide pour faire face à ces défis technologiques, cela créera une certaine frustration chez certains, comme nous le verrons plus loin. Pour ces raisons, l'analyse a donc été effectuée uniquement sur la base de leurs propos.

Dans le tableau qui suit, un bref profil des participants est présenté. Conformément à l'accord de confidentialité, des pseudonymes ont été utilisés afin de protéger l'identité des participants. Un portrait plus complet suivra au début de l'analyse des résultats.

Tableau 1 : Participants aux entrevues individuelles

	<b>Fabrice</b>	<b>Antoine</b>	<b>Alexandra</b>
<b>Genre</b>	Homme	Homme	Femme
<b>Âge</b>	74 ans	64 ans	21 ans
<b>Langue maternelle</b>	Français	Français	Français
<b>Niveau d'éducation</b>	Maîtrise	Doctorat	Maîtrise
<b>Lieu de résidence</b>	Rive-Sud / Floride	Abitibi-Témiscamingue	Montréal
<b>Occupation</b>	Psychothérapeute retraité	Psychologue judiciaire	Étudiante
<b>Situation maritale</b>	Séparé	Divorcé	Célibataire
<b>Situation familiale</b>	Une belle-fille uniquement	Aucun enfant	Aucun enfant
<b>Pertes financières dues à la fraude</b>	~ 500 000 \$	~ 1 000 000 \$	n/a
<b>Durée de la fraude</b>	~ 6 mois	~ 3 mois	~ 15 min
<b>Type de fraude</b>	Investissement	Amoureuse / investissement	Vol d'identité / financière

## **4 Chapitre 4 – Présentation des résultats**

Ce quatrième chapitre nous emmène au cœur du sujet, dans les témoignages des participants, racontés sous forme de récit afin de mettre en lumière leur expérience subjective d'une fraude. Une première section présente les fraudes ou les tentatives de fraudes vécues par les participants et les participantes. Suivra une présentation des impacts subis par ceux-ci, puis une analyse comparative présentant les liens avec la littérature.

### **4.1 Récit de fraudes**

Cette section présente en trois temps les résultats émanant de la première entrevue réalisée avec les participants, concentrée sur les événements ayant mené à la fraude (ou tentative de fraude) ainsi que le déroulement de celle-ci.

#### **4.1.1 Le récit d'Alexandra, ou 15 minutes en enfer**

Française d'origine, Alexandra est arrivée au Canada en 2018 à l'âge de 21 ans pour entamer des études en administration, et a ensuite poursuivi à la maîtrise en commerce électronique. Célibataire, elle n'a pas de famille au Canada et habite donc en co-location dans Westmount avec son amie depuis 2020. Les entrevues prennent en effet place deux ans après la tentative de fraude, soit les 22 et 28 décembre 2022. À l'époque, Alexandra ne travaillait pas et vivait ainsi de ses économies, en plus d'une aide de ses parents.

C'est justement au tout début de cette colocation (donc, en 2020) que se déroule la tentative de fraude. À cette époque, le confinement était en vigueur, et la journée d'Alexandra était donc chargée de cours en ligne. Installée à la table de cuisine, un appel inattendu vient perturber le premier cours de sa matinée :

« Je sais plus je pense que c'était +1 888 ou quelque chose comme ça alors je me suis dit que ça devait être important, je me suis dit que ça devait être un numéro auquel je devais répondre et en

fait quand j'ai répondu c'était un message automatique du gouvernement du Canada », raconte-t-elle.

Un message automatisé l'informe alors que son numéro d'assurance a été compromis et qu'il a été utilisé lors de transactions frauduleuses. Elle est immédiatement prise d'inquiétude « mais là, comme c'était un message général, un peu une voix robotisée qui te dit que c'est le gouvernement du Canada je me suis dit “wow damn”, il faut que je mette ma vie en pause ».

Alexandra explique sa réaction initiale notamment par le fait qu'elle n'est pas très familière avec le système canadien :

« Je suis étudiante étrangère, donc forcément tout ce qui touche à mes papiers, à ma légalité, et cetera bah ça vient me chercher parce que je n'ai pas envie qu'on m'expulse quoi, sachant que j'ai ma vie ici et tout [...] je sais pas comment expliquer le *feeling*, mais c'est venu m'écraser quoi j'étais en mode, mais c'est pas possible que ça m'arrive, ça arrive que dans les séries quoi ».

Le message lui indique donc d'appuyer sur le « 1 » si elle désire contester les accusations et protéger son compte, ce qu'elle s'empresse de faire. Ce sera à ce moment qu'elle entrera en contact pour la première fois avec son fraudeur, qui se présente comme un représentant du gouvernement canadien. Lorsque le représentant lui détaille les accusations, Alexandra est submergée par les émotions :

« Je m'en souviens, j'ai même explosée en larmes au téléphone parce que je me suis dit comment c'est possible (que) quelque chose comme ça arrive à moi quoi [...] tout de suite je me suis mise à penser aux avocats, à comment j'allais m'en sortir, les procès, les avocats, l'argent que ça va coûter... ».

Témoin de la force de la charge émotionnelle ressentie, même si nous sommes désormais deux ans plus tard au moment de l'entrevue, une pause dans celle-ci sera nécessaire à ce moment afin de lui permettre de reprendre son souffle : Alexandra est au bord des larmes. À l'époque, elle explique que c'est plutôt son interlocuteur (en anglais) qui tentera de la rassurer : « la personne était vraiment dans le soin avec moi, elle était comme “oh breathe don't worry, calm down” elle me

disait, en fait c'était un mec il me disait de prendre un verre d'eau, que ça allait bien se passer, et cetera il était vraiment comme rassurant en fait ». Alexandra raconte qu'il y aura également sa coloc qui, devant cet éclat soudain d'émotions, viendra lui porter assistance. Elle explique que sa coloc tentera de la rassurer, en vain selon ses dires :

« J'étais vraiment dans une phase tellement de panique il n'y avait rien d'autre que le gars et moi, une bulle c'est particulier parce que tu te sens tellement attaquée, vulnérable et tout que c'est comme enfin genre j'écoutais que lui tu sais j'étais paniquée ou je pleurais et je n'arrivais pas à... elle était là, mais je ne me souviens pas vraiment de ce qu'elle me disait ».

L'individu au téléphone lui demande alors à ce moment de lui indiquer son poste de police local, et qu'un agent la contactera sous peu. Alexandra s'exécute et seulement une à deux minutes plus tard, le téléphone sonne de nouveau. Ce deuxième interlocuteur lui parle aussi en anglais, et Alexandra raconte que cela contribue à son inconfort « en période de panique ou de gros stress tu as envie de parler dans ta langue natale, tu n'as pas envie de parler dans une langue étrangère ou t'es moins à l'aise... ». Elle explique que le fait que l'agent ne parle qu'en anglais éveille quelques soupçons, mais comme Alexandra réside dans Westmount, un quartier de l'ouest de Montréal fortement anglophone, elle ne s'en formalise pas. Elle raconte toutefois que l'appel prend rapidement des airs d'interrogatoire :

« Il se présente comme avec un nom de police là agent je sais pas quoi là, agent Carlton ouais, et il m'explique son rôle, et cetera, et il commence à me parler de mes sous, de mes comptes, combien j'ai d'argent sur mon compte canadien, si j'ai des comptes épargne, et cetera pour tout protéger bah voilà et donc là je trouve ça un peu bizarre donc tu sais toutes ces questions parce qu'en soit ça les regarde pas tu sais enfin je veux dire toi ton rôle c'est juste de protéger mon compte pas de savoir combien il y a dessus donc là déjà je trouve ça un peu bizarre. »

Toutefois, bien qu'Alexandra explique que ses doutes se font de plus en plus grands, elle est encore en état de choc et raconte que la panique l'empêchait d'avoir un esprit critique. Ne travaillant pas à l'époque, elle raconte n'avoir à l'époque qu'environ 1000 \$ sur son compte canadien, ce qui, selon elle, désintéresse rapidement le fraudeur. Elle raconte néanmoins qu'après quelques minutes

de discussion, celui-ci finit néanmoins par comprendre qu'elle est Française, et commence à la questionner sur ses comptes bancaires français.

C'est à ce moment que la situation commence à sembler de plus en plus louche pour Alexandra : « je lui pose une question je lui dis, mais en quoi c'est lié à mon numéro d'assurance sociale parce que je veux bien vous me protégez au Canada, mais mon compte français il n'est pas lié à mon numéro d'assurance sociale j'étais en mode ben c'est trop bizarre et du coup j'ai raccroché ». Plus calme, Alexandra n'est toutefois pas encore convaincue qu'il s'agisse bel et bien d'une fraude

« Mes émotions ont vraiment changé, au début je ne comprenais pas ce qui se passait on dit plein des chiffres énormes on dit que c'est corrompu tu sais c'est des mots forts là, après quand tu réalises ce qui t'arrive c'est là où j'ai commencé à pleurer à paniquer à me dire comment je vais m'en sortir, et cetera, et ensuite la police m'a appelé j'ai eu des petits détails qui m'ont un peu dit, mais c'est un peu bizarre quand même donc je me suis un peu en fait au fur et à mesure que ça se passait je me suis un peu réveillée, j'ai un peu réalisé quand même que c'était gros, j'y croyais, mais je me disais, mais c'est gros quand même ».

Sa co-locataire, toujours à ses côtés, lui suggère alors de contacter le 911 afin d'en avoir le cœur net.

« Donc là j'appelle 911 et je dis ouais il y a le gouvernement du Canada qui vient de m'appeler qui dit que mon numéro d'assurance a été corrompu, et cetera je sais pas si c'est vrai je sais pas si c'est faux et c'est là que la personne c'était une dame, je m'en souviens, qui m'a répondu elle m'a dit que le gouvernement du Canada il m'appellerait jamais [...]j'ai dit merci beaucoup et j'ai raccroché... j'étais tellement soulagée ».

Néanmoins, durant l'entrevue, Alexandra explique qu'après le soulagement, vient aussi de la honte presque immédiatement : « je me suis sentie soulagée et bête et choquée... je me suis dit enfin j'aurais dû m'en apercevoir que c'était faux », mais elle ne prend toutefois pas tout le blâme. Elle explique que c'est particulièrement la gentillesse des prétendus agents qui l'a marquée « après j'ai repensé à la gentillesse de me dire de boire un verre d'eau et tout je me suis dit, mais c'est vraiment

des enflures... c'est horrible, c'est vraiment dégueulasse ». Elle se remémore avoir vécu à ce moment une seconde tempête émotionnelle :

« C'est rapide là comme émotions parce que t'analyses rapidement ce qui vient d'arriver en fait et t'es tellement sous le choc, si soulagée, mais tu repenses c'est comme ah, mais c'est vraiment dégueulasse quoi enfin horrible et après tu es comme putain je suis tombée dedans quoi enfin... j'avais du mal à m'en remettre ».

Elle explique qu'instinctivement elle décidera à ce moment d'appeler ses parents, en France, afin de leur raconter sa mésaventure :

« Je ne sais pas j'avais juste envie de leur dire tout de suite j'avais envie de me sentir peut-être rassurée tu sais me faire dire, mais oh my god heureusement que tu as bien fait ça ou tu sais peut-être le réaliser, le dire ce qu'il vient de m'arriver tu sais c'est fou enfin et de me rendre compte un petit peu puis je pense que c'est ça c'est resté, jusqu'à peu près au lunch et puis après c'est passé... ».

Alexandra se remémore que ses parents finiront en effet par la rassurer au bout de quelques minutes, qu'elle parviendra, grâce à eux, à reprendre le contrôle. Dès qu'elle raccroche avec ses parents, Alexandra se rappelle toutefois que son téléphone se met presque immédiatement à sonner sans arrêt, les fraudeurs essayant de reprendre contact avec elle. Alexandra, expliquant avoir bien eu sa leçon, décidera par contre de mettre son téléphone en mode avion :

« J'avais peur ça m'a tellement paniquée que ouais ça me faisait peur qu'ils m'appellent autant enfin je me suis dit qui sont ces gens quoi ouais ça fait peur tu te sens vraiment harcelée je pense que je me suis mise en mode avion et j'ai dû enlever le mode avion genre une heure après c'est là où j'ai vu une vingtaine d'appels manqués et je me suis dit ok il faut que je bloque ce numéro ».

Nuance intéressante, elle explique que ce n'était pas les fraudeurs comme tels dont elle avait peur, mais plutôt d'elle-même, laissant supposer une perte de confiance en soi :

« Ce qui me faisait peur c'est que je ne me souvenais plus de ce que je leur avais dit comme informations, tu sais parce qu'ils demandent des informations tu sais ils m'avaient demandé combien j'avais d'argent sur mes comptes, mais tu sais je me souvenais plus si je leur avais dit mon numéro d'assurance sociale je me souvenais plus si... c'est tellement dans la panique que tu dis des informations... j'étais quasiment certaine que j'avais rien dit qui pourrait me nuire, mais ouais j'avais peur... tu sais genre est-ce qu'ils vont faire du chantage ».

Elle explique qu'elle a donc immédiatement bloqué le numéro, impatiente de pouvoir mettre tout ça derrière elle. Elle raconte ensuite qu'elle tentera dans les prochains jours qui suivent de porter plainte à la police, sans succès malheureusement. Elle insiste que les policiers ne prendront même pas le temps d'écouter son histoire, ce qui la déçoit beaucoup :

« Bah je me suis dit enfin il t'arrive un truc comme ça et on t'aide même pas tu sais c'est vraiment... je ne sais pas tu te sens vraiment seule... parce que moi j'ai fait l'effort de me déplacer d'aller au poste de police et tout et juste qu'on me dise rentre chez toi on peut rien faire pour toi j'ai trouvé ça vraiment... j'étais vraiment déçue quoi ».

Tout cela au final pour un événement qui n'aura, au total, pas duré plus d'un quart d'heure. On sent en effet tout au long de l'entrevue avec Alexandra que, malgré le fait que la tentative de fraude ait été infructueuse, la charge émotionnelle demeure assez intense. Le bris de confiance avec son interlocuteur et le simple fait de réaliser que cela « aurait pu lui arriver » ont été suffisants pour la marquer. Cette intensité de la charge émotionnelle souligne donc le fait que, comme nous le verrons plus loin, les séquelles laissées par une fraude ont souvent bien plus à voir avec les dommages à l'estime de soi qu'aux finances personnelles.

#### **4.1.2 Le récit de Fabrice, ou la fièvre du *Monopoly***

Âgé de 74 ans, Fabrice est une personne plutôt spirituelle. En effet, ancien prêtre, il est aujourd'hui férù de méditation, discipline qu'il pratique depuis le milieu des années 2000. Fabrice n'a pas d'enfants : « à l'époque où on se marie et qu'on fait des enfants moi j'étais chez les prêtres, donc quand je suis sorti je n'avais pas d'enfants, pas de famille... » résume-t-il. Au fil des entrevues, Fabrice mentionnera toutefois son ex-femme et sa belle-fille à quelques reprises, qui semblent donc former l'essentiel de son nœud familial. Quant à son statut socio-économique, le côté spirituel

de Fabrice ne signifie pas qu'il est pour autant désintéressé totalement du monde matériel. En effet, résidant à Montréal, il est un investisseur immobilier de longue date et rapporte « avoir toujours été intéressé par avoir de l'argent, par faire fructifier [son] argent ».

Cette facette de sa personnalité est jumelée à un certain goût du risque, que Fabrice avoue candidement : « tu sais j'ai comme cette espèce de mentalité-là magique de “faut prendre un risque pour faire de l'argent” [...], si tu prends pas de risque tu fais des petits rendements et puis c'est pas tellement intéressant ». Ce seront donc principalement ces traits de personnalité, décuplés par la promesse de profits faramineux, qui déclencheront chez Fabrice un intérêt pour la cryptomonnaie :

« À cette époque-là [en 2020] on s'intéressait aux cryptomonnaies puis on voyait des gars comme Elon Musk, le premier ministre de l'Ontario qui s'intéressaient aux cryptomonnaies, toutes sortes de grands personnages, ça fait que ça m'intriguait tout ça et puis c'est toujours dans l'idée de faire de l'argent, de faire des placements ».

La dimension novatrice de la cryptomonnaie semblait également intéresser Fabrice — lui, qui ont le rappelle, était au préalable plutôt familier avec le monde de l'investissement :

« Pour moi la valeur de monnaie ça l'a toujours été comme un peu arbitraire, alors que les humains soient en train d'inventer une nouvelle manière d'établir une monnaie ça me semblait comme fascinant “ah c'est peut-être une nouveauté puis peut-être que quand il y a une nouveauté comme ça au début on peut faire de l'argent, tu sais.” »

Son histoire débute donc en 2020, alors que Fabrice, après avoir vu une énième publicité sur Facebook vantant les mérites de la cryptomonnaie, décide de cliquer sur l'une d'entre elles. Redirigé vers un site web, il explique prendre ensuite en note le numéro de téléphone indiqué à l'écran et décider de prendre contact avec l'annonceur qui se présente comme un conseiller financier d'une compagnie fictive. Fabrice décrit sa première impression de celui-ci comme « rassurante ». Néanmoins, Fabrice raconte que dès le premier appel ce dernier brouille déjà les pistes, notamment concernant l'organisation à laquelle il appartiendrait. Ainsi, lorsque Fabrice,

prenant tout de même ses précautions, vérifie la réputation de l'entreprise auquel son fraudeur prétend appartenir, la confusion créée le pousse à commettre une erreur

« Alors ce qui a fait que quand je suis allé sur Internet, comme je te dis, lui il avait créé une confusion dans mon esprit sur le nom de la compagnie pour que j'aie cliqué sur la vraie bonne compagnie alors j'ai cliqué sur la vraie bonne compagnie puis je voyais des rapports qui disaient que c'est une compagnie qui est réglementée, puis qui fait des affaires dans le monde entier, ça fait que ça va m'a comme inspirer confiance ».

À ce jour, le nom exact de l'organisation dont la fausse organisation à laquelle le fraudeur prétendait appartenir lui échappe encore.

Fabrice raconte que les choses s'accélérent après qu'il ait dévoilé au fraudeur qu'il aurait prochainement des rentrées d'argent assez importantes. En effet, il est sur le point de prendre sa retraite et de vendre ses immeubles à logements, actifs évalués à près d'un million de dollars, ce qu'il ne manque pas de mentionner au fraudeur. Dans la semaine qui suit, Fabrice investit un premier 250 \$, et les profits s'accumulent rapidement « puis là bon mon compte finalement au bout de trois semaines il était rendu à 1000 quelque chose dollars ! ». Racontant être de plus en plus convaincu d'avoir trouvé le bon filon, Fabrice accepte dans les jours qui suivent d'augmenter le montant de ses investissements, mais pose une condition :

« Donc là j'ai dit ok, c'est beau, mais avant d'investir davantage, je veux que tu me retournes mon argent dans mon compte... alors là je voulais être sûr (que) j'étais pas pris dans d'une arnaque, j'avais un petit peu l'idée que ça pouvait être une arnaque... ».

Le fraudeur — qui comme on vient de le voir, était maintenant au fait de toute l'étendue de la fortune de Fabrice — accepte. Fabrice explique qu'un autre facteur joue également dans son esprit au moment d'aller de l'avant, soit la personnalité de l'interlocuteur (ou plus exactement, les préjugés entretenus par Fabrice à l'égard de celui-ci) :

« Il me disait qu'il était en Suisse, la Suisse c'est un pays sérieux au point de vue de l'argent, les personnes riches dans le monde mettent leur argent en Suisse. Alors donc il y avait pris un nom de

juif, David Silverman, les Juifs sont bons dans l'argent, la Suisse est bonne dans l'argent alors tout ça joue un peu dans mon inconscient... ».

Le fait que les échanges se déroulaient en anglais semble également avoir pesé dans la balance : « il parlait en anglais, c'était toujours "*mister Fabrice, don't worry, you know*" et puis il me rassurait tout le temps de la manière qu'il parlait ». Ce qui est particulièrement intéressant ici c'est que ce respect pour le fraudeur semble subsister encore aujourd'hui, malgré la fraude : « je les trouvais bons en maudit de l'avoir fait, je trouvais, je me disais "tabarnouche, mon arnaqueur t'a du talent en maudit parce que je ne suis pas aperçu de rien !" », avoue-t-il lors de l'entrevue.

Bref, se sentant de plus en plus en confiance, Fabrice fait le grand saut et investit 20 000 \$. Bien que conscient du risque, il contextualise l'importance de cet investissement :

« J'étais dans une situation où j'avais un gain de 700 000 \$ qui s'en venait, j'avais 300 000 \$ dans mon FERR, 100 000 \$ dans mon compte, tu sais, je me sentais riche comme tout d'un coup [...] alors moi c'est comme si l'argent devenait du Monopoly là, tu sais, à cette période-là c'est un peu comme ça... ».

Une nouvelle fois, les profits s'accumulent rapidement, la valeur de son investissement double dans la semaine suivante (selon les informations que lui transmet son interlocuteur). Fabrice est extatique, et son fraudeur le félicite « j'étais tellement content, je me dis wow, mon Dieu que ça va bien, [le fraudeur] me dit "Ah oui vous êtes chanceux mister Fabrice, you're lucky, things are going really well for you" ». Fabrice, tout sourire, raconte qu'à ce moment la bonne entente règne et qu'ils commencent à voir encore plus grand. En effet, le fraudeur explique alors à Fabrice « [qu'il] y a un gros mouvement d'argent au mois de juillet ». Celui-ci fait miroiter à Fabrice les millions qu'il pourrait faire, et bien entendu, Fabrice ne veut pas rater sa chance. La rapidité avec laquelle les profits s'accumulent rend néanmoins Fabrice un peu suspect « mais là c'est comme s'il me pressait de mettre bien de l'argent là [...] à un moment donné j'ai demandé j'ai dit "si vous pouvez faire de l'argent facilement comme ça pourquoi tu travailles" ». Devant ses hésitations, le fraudeur propose alors à Fabrice de lui prêter l'argent, afin de démontrer sa bonne volonté et de diminuer le risque pour lui. C'est donc 400 000 \$ que Fabrice lui emprunte, confiant que les retours

en vaudront la peine. Fabrice raconte alors être rapidement convaincu d'avoir vu juste : une fois de plus, les profits sont vertigineux, raconte-t-il durant l'entrevue :

« Pis là ça a commencé, tu sais on était rendu à un million, pis moi j'étais sûr que c'était mon million, là j'étais sûr que j'étais capable de le rapatrier, tu sais, et puis après ça... ça a monté à deux, trois millions, vers le mois d'août là je suis rendu à trois millions... fait que là je lui ai dit "ben là c'est assez ! Je pense je vais retirer mon argent" ».

Pour Fabrice, c'est à ce moment que les choses vont commencer à se compliquer. D'abord, pour pouvoir récupérer son argent, le fraudeur demande à ce que le montant du prêt précédemment consenti soit remboursé. Fabrice ne s'en inquiète pas, et lui demande de prélever l'argent depuis le compte. Lorsque le fraudeur lui indique que son organisation refuse, et demande un nouveau transfert en argent, un premier déclic se fait « je commençais à voir que c'était une arnaque là, je commençais à douter pas mal... », indique Fabrice. Néanmoins, en multipliant les explications, le fraudeur finit par le convaincre, et Fabrice rembourse le prêt grâce à son FERR (une forme de REER). Ce n'est toutefois que le premier écueil sur sa route « [le fraudeur] me dit "aucun problème, on est rendu c'est à vous cet argent-là", mais il dit "faut payer les frais avant, les frais de transactions" ». Ces frais, qui s'élèvent à plus de 200 000 \$ selon l'organisation du fraudeur, font peur à Fabrice, mais il ne veut pas s'arrêter si près du but « là je pouvais plus perdre... alors j'ai payé ». Le coup de grâce sera asséné lorsque les fraudeurs demanderont ensuite à Fabrice de payer les impôts sur ses gains, impôts qu'il sait, par habitude, être toujours pris à la source « il dit "ah non on peut pas"... Là, là j'ai su que c'était une arnaque, juste là j'ai dit "ah shit, va chier mon maudit, tu m'as eu" ».

Au final, tout au long de l'entrevue persistera un sentiment que Fabrice ne réalisait pas l'importance des enjeux devant lesquels il se retrouvait. Ses gains soudains, jumelés à des traits de personnalités typiques des victimes de fraude (goût du risque, *overconfidence*, etc.) et les tactiques de manipulation de son fraudeur, lui feront peu à peu perdre contact avec la réalité... un peu comme si cet argent avec lequel il jouait n'était que de l'argent *Monopoly*.

### 4.1.3 Le récit d'Antoine, ou comment l'amour rend aveugle

La pandémie aura durement frappé Antoine. Divorcé depuis 2015, le cercle social de ce psychologue clinicien et judiciaire habitant en Abitibi-Témiscamingue était déjà assez restreint, même avant celle-ci. À 64 ans, bien qu'il mentionne avoir quelques amis avec lesquels il aime « faire des veillées », Antoine n'a pas de famille habitant à proximité et était donc plutôt seul. Les longs mois de confinement l'auront donc complètement isolé.

Tentant de briser cet isolement, Antoine s'est donc retourné vers la seule méthode à sa disposition (selon lui) : les applications de rencontres.

« La Covid ça m'a isolé énormément, je n'ai pas de famille dans le coin, j'ai plus de femme, j'ai laissé aller aussi mes amis avec ma femme parce qu'elle venait de l'extérieur aussi fait que finalement je me suis ramassé dans une période un peu isolée... la Covid c'était justement une période au moment où je devais me refaire une vie sociale puis la Covid est arrivée fait que là je me suis tourné vers Internet parce que j'étais vraiment isolé [...] j'ai plus personne à Noël ça fait trois ans. »

Antoine raconte qu'au final, à l'époque de l'incident, pratiquement le seul contact social qu'il avait était ses patients de l'hôpital.

Peu familier avec Internet et la technologie en général, il explique être d'abord réticent à utiliser des applications de rencontres : « je me suis toujours tenu loin des réseaux sociaux, je suis un gars de face-à-face, mais là compte tenu de l'isolement ben je me suis dit que j'essayerais ça ». Après avoir vu une publicité pour *Elite Singles*, Antoine en fait l'essai, mais optera finalement pour Tinder, qui lui « permettait de parler avec le plus de gens [...] j'ai vu Tinder puis Tinder ben c'est quelque chose qui est mondial fait qu'on peut se promener ici et là rencontrer des gens et il y a un bassin épouvantable fait que je me suis dit que ça correspondait pas mal à ce que je cherchais ».

La fraude qu'a vécue Antoine prend ainsi racine lorsque, après environ sept ou huit mois d'utilisation de l'application, il rencontre non pas une, mais bien deux femmes qui lui tombent dans l'œil :

« Cette journée-là par un hasard incroyable là, ça m'a fourvoyé, j'ai rencontré deux filles en même temps [...] normalement là j'y vais une fois pour ne pas mêler les affaires, mais j'ai tellement vu de conneries puis de perdre du temps [sur Tinder] que là j'ai dit non, ben de valeur, mais là je les prends toutes ».

Graduellement, les deux jeunes femmes se mettent à lui parler de leurs intérêts, dont le plus important s'avère être... les cryptomonnaies. Il explique que, curieux, il s'intéresse, pose des questions et après environ un mois à discuter avec l'une d'elles, il décide de faire le grand saut. Il se concentra ainsi sur celle qui se présente sous le nom d'Anna, qui le convaincra de laisser tomber la seconde jeune femme, et de commencer à investir en cryptomonnaie avec elle. Anna n'a par contre pas la tâche très difficile. Un concours de circonstances fait en effet en sorte qu'Antoine vient d'avoir de grosses rentrées d'argent :

« Avant de faire mon doctorat j'étais charpentier-menuisier [...] j'ai acheté à un moment donné une terre sur le bord de l'eau pis j'ai construit une belle maison là-dessus, j'ai emprunté là-dessus, je me suis construit quatre triplex en ville puis je me suis construit un 12 logis fait que bref j'ai roulé ça tout en travaillant ».

Devant la flambée des prix immobiliers durant la pandémie, Antoine décide ainsi de vendre tous ses actifs. Le problème, comme l'expliquera Antoine, c'est que cet argent lui brûle les doigts :

« Là je m'ennuyais avec mon argent... je suis un gars qui... je suis actif financièrement, faut que ça bouge ! Isolé comme j'étais là, m'ennuyer comme ça ne pouvait pas, j'avais l'impression là de vraiment perdre mon temps, puis je cherchais le moyen de faire de l'argent avec cet argent-là ».

Grâce à des envois de captures d'écran et de textos, Anna aide donc Antoine à créer un compte, mais Antoine explique néanmoins rester tout de même sur ses gardes : « je m'assure que je ne lui envoie aucune information confidentielle comme mon numéro de compte de banque, un numéro de carte de crédit je m'assure de ça ». Toutefois, un malaise commence à s'installer dans les interactions :

« Je vois qu'elle a tout un caractère la fille ok mais, mais écoute moi, je suis un psychologue, j'en ai vu d'autres, je suis habitué d'en voir du monde fucké, et isolé comme j'étais je voyais juste ça du monde fucké pour moi on dirait que c'était comme normal ».

Lorsque questionné sur les traits de caractère exacts de la jeune femme, Antoine renchérit :

« Elle était assez directive, si j'hésitais sur quelque chose elle disait "moi la procrastination j'aime pas ça pantoute" donc vous voyez il y avait comme une forme de pression qu'elle faisait, puis là à un moment donné c'est la jalousie donc il ne fallait pas que je parle avec d'autres femmes alors je voyais bien c'était une stratégie d'isolement pour que je puisse pas avoir accès à d'autres visions... mais c'est pareil un peu ça qui est arrivé. »

Ainsi, Antoine commence rapidement à « jouer » sur le site *crypto.com* en investissant près de 5 000 \$. Par un tour de passe-passe technique qui semble encore obscur à ce jour dans l'esprit d'Antoine, Anna lui fait ensuite ouvrir un autre compte sur le site Coinbase, qui lui permet de rapatrier ses gains et d'investir sur d'autres sites affiliés, dont un qu'Anna lui conseille en particulier : « c'est une espèce de contrat où est-ce que c'est que si tu mets tant d'argent tu reçois un intérêt quotidiennement », explique-t-il. Communiquant au quotidien par textos avec elle, parfois même aussi par téléphone (en anglais), Antoine relate que des rapprochements sentimentaux se font sentir peu à peu. Disant elle aussi travailler dans le domaine de la santé, mais au New Jersey, Anna joue visiblement sur les cordes sensibles d'Antoine, discutant avec lui de leurs réalités professionnelles et personnelles entre deux investissements. Adoptant la stratégie du « bon Samaritain », Anna pousse Antoine à investir de plus en plus, l'assurant qu'elle a ses intérêts à cœur. Les montants s'accumulent graduellement dans son portefeuille virtuel et, expliquant être confiant d'être en sécurité derrière ses mots de passe, Antoine investit de plus en plus, disant donc être content des résultats jusqu'à date.

Antoine raconte que tout ira pour le mieux entre Anna et lui pendant environ un mois (il voit sa vie romantique comme florissante, une grande amélioration par rapport à sa solitude précédente), jusqu'au jour où il reçoit une alerte lui disant que les avoirs de son compte sont gelés. Antoine dit donc devoir (pour une raison qui n'a pas pu être totalement éclaircie lors de l'entrevue, l'explication d'Antoine étant demeurée assez confuse), verser au total près de 200 000 \$ afin de

débloquer ses gains. Antoine relate avoir été plutôt secoué par cette exigence soudaine, mais Anna est toutefois là pour le rassurer :

« Elle m'a dit regarde si tu n'as pas l'argent, on va y aller ensemble, on va le faire ensemble. Fait qu'elle dit moi je vais en mettre puis tu as juste en mettre aussi on va en mettre ensemble il n'y a pas de problème puis on va tout transférer ça dans ton compte, ça ne me dérange pas, tu me le renverras après ».

Une contrainte de temps semble également être présente, et des récompenses offertes s'il parvient à déposer 200 000 \$ dans le compte à temps. Bien que tenté par cette occasion, des doutes s'accumulent progressivement pour Antoine :

« Il y avait des éléments qui s'additionnaient pas que je voyais [...] fait que là un moment donné au fil du processus j'ai demandé des preuves [...] elle m'a envoyé son permis de conduire [...] une autre fois elle m'a envoyée une photo d'elle avec un papier marqué "ce n'est pas un scam" ».

Rapportant être alors rassuré, Antoine, de fil en aiguille, finira par tout de même par investir 30 000 \$ en 45 jours. Il explique voir qu'Anna investit également sur le site, et qu'ils sont désormais tout près du but.

Néanmoins, à ce moment (donc environ deux mois après la rencontre d'Anna), Antoine est contacté par son institution bancaire, alarmée par l'important volume de transactions et la nature douteuse de celles-ci : « [le représentant de la banque] me dit que ça ne se peut pas que mon argent soit gelé, je vous le dis croyez-moi vous vous faites frauder. ». Antoine explique n'être toutefois pas convaincu : « il n'arrêtait pas de me dire croyez-moi, croyez-moi, croyez-moi, mais moi croyez-moi là... prouve-moi-le ! » Exaspéré, Antoine finit donc par mettre fin à l'appel avec la banque et décide d'en discuter avec Anna :

« L'autre à l'autre bout elle me dit oui c'est clair écoute la cryptomonnaie comment tu penses qu'ils réagissent à ça les banques, c'est un concurrent là, sont pas pour ça pantoute, sont frileux [...] elle me raconte tout ça et on voit clairement qu'elle connaît ça les banques et pis pas à peu près. »

Anna ne l'ayant pas encore tout à fait convaincu non plus, Antoine appelle alors la police pour en avoir le cœur net et se renseigner sur la meilleure chose à faire, pour savoir si la situation leur semble frauduleuse et s'il devrait porter plainte : « la police s'en vient ici je leur explique la situation et là il y en a un qui me dit ouais, mais tout d'un coup c'est vrai... ». Les policiers prendront tout de même ses informations, mais pour aller plus loin, ils lui indiquent avoir besoin d'une copie de ses échanges par textos avec Anna, un processus technique qu'Antoine n'est pas en mesure d'accomplir : « c'est impossible à copier j'ai tout essayé [...] sur une clé USB c'est ça qu'ils voulaient avoir, mais là moi je ne sais pas faire ça copier les SMS d'un téléphone... ça prend un logiciel ou je sais pas. » Devant son incapacité à produire les documents demandés, les policiers décideront par la suite de fermer son dossier : « s'il y a de quoi vous nous rappellerez », lui indique-t-on. Antoine, devant la nonchalance des policiers, est rassuré : « je me suis dit, il m'a dit il va fermer le dossier, ça veut tout dire ! Il n'y a pas lieu de s'énerver ! »

Devant ce qui lui apparaît donc comme de multiples drapeaux verts (l'incapacité de son institution bancaire à « prouver » la fraude, l'apparent désintérêt des policiers pour sa plainte, le support continu d'Anna, etc.), Antoine décide de faire confiance à Anna, car même s'il ne la rencontrera jamais, elle est de plus en plus présente dans sa vie : « c'est à tous les jours qu'elle m'écrit, même la nuit je m'ennuie [...] malgré les doutes, ces éléments-là viennent faire contrepoids [...] tu sais on parle de projets [...] nous deux ça avait l'air sérieux ».

En plus des éléments externes, Antoine explique qu'il y a une part de ses propres tendances naturelles qui ressortent à ce moment-là : « tu sais j'ai toujours évité les casinos, les jeux d'argent parce que je suis un *gambler* solide, je le sais, je me connais quand je joue j'embarque trop là ». En rétrospective, Antoine expliquera qu'il ne se méfiait pas assez de lui-même, car c'était un terrain nouveau : « c'est facile le casino, si tu veux pas y aller tu y vas pas, mais là avec l'Internet ça vient de te chercher chez vous ». Il continue donc d'investir, et y retrouve de plus en plus d'adrénaline. En effet, afin d'éviter que son institution bancaire bloque ses transactions, Antoine enchaîne les péripéties : il ouvre de multiples comptes de banque et cartes de crédit, fait des *wiretransfers* vers les États-Unis, bref « j'étais suis obligé de marcher un petit peu en cachette », résume-t-il. Ce côté « agent secret » était, au final, ce à quoi Antoine explique avoir été le plus accro : « c'est l'adrénaline [...] des fois c'était tellement serré pour réussir la passe [...] j'étais

mort de rire pendant huit mois de temps [...] je me souviens un moment donné pendant que ça arrivait je me suis dit, même si je perds tout, ben ça l'aura valu la peine en tabarnak ! ».

Comme Antoine est sur le point de l'apprendre, le plaisir tirait par contre à sa fin. En effet, lorsque vient le temps pour Antoine de récupérer ses gains avoisinant le million de dollars, les choses se compliquent. Les fraudeurs lui demandent de payer les impôts sur ses gains à l'avance, par des versements totalisant près de 300 000 \$, ce qu'Antoine sait très bien ne pas être la pratique réglementaire au Québec. Malgré cela, Anna parvient une fois de plus à le convaincre que le monde de la cryptomonnaie opère de manière différente : « j'avais toujours douté du site, mais [de Anna] moins ». Une dernière embûche se dresse toutefois devant Antoine : le régulateur du site de transactions, préoccupé par l'important montant d'argent qu'Antoine tente de transférer, suspend son compte. Néanmoins, après trois heures et demie au téléphone avec un agent, appel durant lequel il est en contact constant avec Anna (qui lui fournit les bonnes réponses par message texte), Antoine parvient à convaincre l'agent et à recommencer ses transferts. Au moment où ceux-ci atteignent les 300 000 \$ dus, les délais se multiplient : « là je voyais ben que ça s'étirait puis elle faisait tout pour que je rajoute d'autres montants [...] j'ai ben vu que ça se rendrait jamais à la fin ».

Antoine poursuit en expliquant s'être simplement levé un matin et avoir décidé de ne plus répondre à Anna : « à un moment donné j'ai juste décidé de lui répondre plus rien parce que là je voyais bien que ça ne marchait pas [...] la cassure ça a juste été ça ». Antoine explique sa réaction par le fait que, selon lui, son deuil avait été fait depuis un moment déjà : « ces montants-là j'avais déjà accepté de les perdre [...] je m'étais fait à l'idée tout le long, tout le long, ça s'est passé je me posais la question "es-tu prêt à le perdre ? es-tu prêt à faire avec ?" [...] le travail se faisait dans ma tête ».

La résilience fut ainsi le mot d'ordre d'Antoine pour les prochains mois : « quand il t'arrive des malheurs dans la vie j'ai vu deux types de personnes, j'ai vu du monde debout pis j'ai vu du monde à terre et j'ai pris une décision, ce n'est pas vrai que je passe par là, de la marde je reste deboutte ». Antoine explique « en avoir vu d'autres », entre autres lorsqu'il a été amené à témoigner comme expert dans des procès liés à la guerre des motards, et que les leçons apprises durant cette période

plus sombre de sa vie lui auront permis de garder le cap : « la vie c'est comme la Bourse, ça monte et ça descend, il y a pas de ligne droite entre le point A et B, [la fraude] c'est juste une autre courbe descendante [...] de toute façon on crève toute à l'autre boutte », conclura-t-il.

Un ultime concours de circonstances fera en sorte que la fin de la fraude (du moins, pour l'instant) surviendra quelques jours seulement avant la visite du frère d'Antoine, Robert, qui habite à 650 km. La réaction de ce dernier quand Antoine lui racontera son histoire à de quoi surprendre : « il s'est mis en beau tabarnak, il s'est mis à me traiter de noms, de beau tata [...] en revenant de la chasse il a fait ses bagages pis il est parti ». Antoine raconte encore cet épisode avec émotion : « ça, ça m'a fait plus de quoi que de perdre l'argent [...] c'est mon frère... tu ne t'attends pas à ça, tu t'attends à du support [...] je le sais que j'ai été naïf, mais c'est pas ça que j'avais besoin d'entendre là ». À l'exception de son contact avec Fabrice après son passage à *La Facture*, Antoine n'en parlera plus.

Bref, comme Fabrice, l'histoire d'Antoine peut sembler assez surprenante, surtout puisque celui-ci est censé être un expert en matière de criminalité ; il est après tout psychologue judiciaire ! Le problème avec ce raisonnement est que l'enjeu pour Antoine ici n'était pas de repérer la fraude. Les lecteurs attentifs auront en effet remarqué qu'Antoine a amplement été capable de voir à travers le jeu de sa fraudeuse : il a douté et l'a même confrontée à maintes reprises. Il a reçu maintes mises en garde de son institution financière et de la police, qu'il ignorera toutes. Le témoignage d'Antoine, c'est l'exemplification parfaite du principe d'aveuglement volontaire. Sa solitude était tellement grande que les gains émotifs apportés par le contact avec la fraudeuse pesaient mille fois plus lourd dans sa balance que les potentielles pertes financières.

## **4.2 Récits des impacts**

En continuation avec la section précédente, cette section présente les résultats émanant de la seconde entrevue réalisée avec les participants, concentrée cette fois sur la période ayant suivi la fraude. Précisons que l'analyse de ces résultats sera présentée séparément à la section suivante.

### 4.2.1 Alexandra

L'entrevue précédente aura permis de constater que bien que la tentative de fraude vécue par Alexandra ne s'échelonne que sur quinze minutes, la gamme d'émotions traversée par celle-ci n'en sera pas moins intense ou variée, comme en témoigne son émotivité deux ans plus tard. Néanmoins, au niveau des impacts à long terme, ceux-ci seront plutôt restreints, selon Alexandra.

Lorsque questionnée sur la façon dont sa perception de l'événement a évolué au fil du temps, Alexandra répondra tout simplement qu'« au final je me suis dit que c'était juste une expérience et du coup je suis pas allée jusqu'au bout au moins et puis euh je sais que maintenant qu'il ne faut plus que je fasse ça quoi ». Elle nuancera toutefois, en expliquant que son esprit critique s'en retrouvera par contre plus aiguisé : « ça m'a appris à pas tout croire quoi et à plus me poser des questions [...] maintenant quand j'ai des petits trucs un peu bizarres je supprime directement ». Cette nuance démontre ainsi qu'une plaie a été ouverte, qu'au final cette expérience n'a peut-être pas été aussi « banale » que ce qu'elle tentait d'abord de (se) faire croire.

Alexandra remarquera tout de même quelques petits changements au niveau de son attitude lorsque vient le temps d'entrer en contact avec le gouvernement : « je pense que cette fraude-là ça a un peu plus renforcé ce sentiment que je n'ai pas envie de faire de faux pas ou quelque chose que pour du coup ce soit ma faute à moi qui arrive par rapport à tout ce qui est mes impôts ou avec l'Agence du revenu du Canada ». On peut ainsi constater que l'impact de la fraude aura donc été sur son estime personnelle, et non pas au niveau de sa confiance envers les institutions. Cela se reflète aussi dans le message qu'Alexandra aimerait transmettre à d'autres potentielles victimes si elle en avait l'occasion : « je leur dirais que ce n'est pas très grave, que ça arrive à plein de gens, que ce n'est pas bien, et cetera de leur part, mais que tu ne peux pas te blâmer de tomber dedans parce qu'on réagit tous différemment ».

### 4.2.2 Fabrice

Pendant deux mois après le dernier échange entre eux, l'organisation du fraudeur continuera de tenter d'entrer en contact avec Fabrice, autant par courriel que par téléphone. Au lieu de simplement les ignorer, Fabrice racontait avoir pris un malin plaisir à leur dire sa façon de penser :

« j'en profitais pour leur dire des bêtises, ou j'en profitais pour leur envoyer des courriels, pour leur dire ma façon de penser, que c'était des écœurants de faire ça à un vieux, que c'était des ci pis des ça... ». Il disait savoir pertinemment que sa colère était vaine, mais semblait tout de même en tirer une certaine satisfaction :

« En même temps je savais que ça me donnait à rien de mettre en maudit contre eux autres, mais j'avais au moins le plaisir de leur dire que c'était, c'est quoi le mot que j'ai employé, je sais pas trop là, en tout cas, pas des compliments [...], mais je suis psychologue, je savais que je me mettre en maudit, d'être enragé, ça ne me donnerait absolument rien... »

Cependant, bien qu'il la qualifiait d'inutile, la colère de Fabrice semblait toutefois avoir comme objectif précis pour lui de culpabiliser son interlocuteur : « toutes les façons que je pouvais faire pour les faire filer *cheap*, leur faire sentir que c'était des moins que rien, des choses comme ça ». Parallèlement, Fabrice entreprend aussi des démarches pour tenter de porter plainte, en s'adressant dans un premier temps à l'Autorité des marchés financiers, puis à sa banque comme telle et enfin à la police. La police prend sa plainte, mais tous trois lui indiquent ne rien pouvoir faire pour lui dans un avenir rapproché. Après une discussion avec sa sœur, Fabrice décidera donc de se tourner vers l'émission *La Facture* à la fin du mois de septembre (environ une semaine après la fin de la fraude) : « je voyais que j'avais aucune possibilité nulle part ça, que j'avais pas d'aide nulle part fait que j'ai décidé d'écrire à *La Facture*, mais eux autres ils ont été intéressés tout de suite [...] ils m'ont dit "on a des chercheurs, on a des experts qui peuvent vous aider" ». Cette décision peut surprendre : durant l'entrevue Fabrice avait pourtant mentionné ne pas avoir informé ses proches de son initiative par peur d'« avoir l'air d'un naïf ». Ainsi, lorsque questionné face aux potentiels enjeux émotionnels d'un témoignage à visage découvert à heure de grande écoute, Fabrice (évitant un peu la question) répondra ceci :

« M'a te dire, de la honte, oui, j'avais honte, parce que j'ai je m'étais fait fourré comme il faut, comme un enfant d'école là, tu sais, fait que j'avais honte, mais là sur ces sentiments de honte là le fait que j'avais beaucoup médité [...] j'avais commencé depuis 10 ans et j'avais beaucoup avancé là-dedans, quand on médite on a de moins en moins d'égo [...] c'est comme si on se détache de tout ça tranquillement ».

Il mentionnera aussi qu'il y avait une autre « motivation supérieure » pour sa participation : ne plus se sentir seul — un thème, comme nous le verrons plus loin, qui est central pour nos trois participants.

« *La Fracture*, ça me faisait quelqu'un qui s'intéressait à cette affaire-là puis qui était un peu solidaire avec moi si tu veux dans le sens qu'eux autres aussi ils voulaient alerter le monde puis alors on se rejoignait là-dedans fait que ça me motivait de ce côté-là c'est-à-dire d'avoir du monde qui me laissait pas seul dans mon drame là si tu veux ».

Revenons-en toutefois à l'importance qu'a prise la méditation dans un processus qui, à bien des égards, pourrait rappeler le deuil. Le rôle de la médiation reviendra en effet à de nombreuses autres reprises dans les réponses de Fabrice. Elle est notamment évoquée lorsque Fabrice est questionné sur de potentiels regrets. Sa philosophie se résume un peu comme suit « ça s'est passé, c'est du passé, et si j'y repense plus, j'en souffrirai pas [...] je me suis mis à juste prendre la vie comme elle venait et me de dire "bah on verra" ». Lors de l'entrevue, il transparait toutefois bien dans les réponses de Fabrice que celui-ci n'est pas tout à fait en paix avec l'événement, souhaitant visiblement l'oublier : « j'ai vraiment fait un effort pour n'en garder aucun souvenir » nous confiera-t-il. Dans chacune de ses réponses, Fabrice parle de la médiation avec beaucoup de reconnaissance, et cet événement n'aura pour effet que de renforcer son rapport avec celle-ci : « je me suis dit waouh je me regardais réagir là puis je me dis eh c'est bon tu sais c'est si la méditation peut faire ça là tu sais de ne pas être plus bouleversé que ça là j'ai dit waouh ça marche pour vrai ».

Si on regarde maintenant les impacts dans son quotidien, Fabrice revendique ne pas avoir opéré de grands changements dans ses habitudes de vie. Au niveau de sa vie numérique, Fabrice dira que celle-ci :

« n'a pas vraiment changé dans le sens que j'utilise [Internet] de plus en plus [...] ma [nouvelle] compagne elle est bien bonne là-dedans puis à m'initie là-dedans puis on fait toutes sortes de sessions grâce à ça puis alors je trouve ça merveilleux le monde numérique puis j'apprends à l'utiliser de plus en plus ».

Dans la même veine, il indique toujours se sentir en sécurité derrière son écran, du moins depuis qu'il a changé tous ses mots de passe. Du côté de sa personnalité, Fabrice indique que la fraude l'a « dynamisé » : « si j'avais gardé mon argent, mon million, je serais probablement à la retraite peut-être que je me serais assis sur mon steak là puis j'aurais fait moins de choses ». Le principal changement se trouve au niveau de ses habitudes d'investissement, alors qu'il était auparavant du type à prendre de risque, Fabrice rapporte désormais être beaucoup plus prudent :

« Ça ne m'a pas refroidi du tout sauf que maintenant l'argent que j'ai je ne veux pas le perdre là alors je fais bien attention je n'ai pas réinvesti depuis [...] j'ai ramassé un certain montant et je vais probablement investir là, mais je ne prendrai pas de risque là parce que je ne peux pas me permettre de perdre d'argent là ».

Et bien que Fabrice insistera tout au long de l'entrevue n'avoir jamais vraiment « eu besoin de cet argent », il y aura tout de même quelques conséquences au plan financier pour lui. Pour « se refaire un motton », Fabrice convertira le sous-sol de sa maison en Airbnb :

« Mon ex, sa fille, eux autres, ils avaient de l'expérience dans Airbnb, fait que là ils m'ont donné l'idée, j'avais un sous-sol, c'est une grande maison, il y avait un sous-sol fini, je pouvais transformer mon sous-sol en Airbnb sans trop de problèmes, fait que je me suis lancé dans Airbnb, ça a marché ! ».

En complément, il recommencera également à pratiquer la psychothérapie quelque temps après : « j'ai recommencé à travailler, puis là je me suis dit “m'a donné un gros coup pendant un an” ». La combinaison de ces deux méthodes lui permettra donc d'amasser 100 000 \$ en un an, ce qui semble le satisfaire. Néanmoins, à ce jour, Fabrice garde toujours espoir : « ça m'arrive d'imaginer et recevoir un téléphone de la police me disant on a retrouvé et malfaiteurs on a retrouvé votre argent c'est sûr », conclura-t-il.

Au final, s'il y avait un apprentissage à tirer pour Fabrice de toute cette histoire ce serait le suivant

« Quand on s'aventure dans quelque chose qu'on ne connaît pas il faut en parler aux autres [...] tu sais aussitôt qu'on s'aventure dans quelque chose qu'on ne connaît pas, de nouveau, il faut en

parler, s'informer moi je dirais que c'est ça qui serait le plus important parce que moi le fait que je suis resté tout seul là-dedans là ça ne m'a pas aidé, si j'en avais parlé à différentes personnes tu sais il y a quelqu'un m'aurait dit bah fait attention ça ressemble à de la fraude tu sais ou des choses comme ça, mais moi je suis resté tout seul là-dedans ».

### 4.2.3 Antoine

Une chose frappe particulièrement lorsqu'Antoine parle des impacts que la fraude a eus sur lui. Alors que dans son témoignage précédent, sa relation avec Anna était mise à l'avant-plan et que l'argent semblait secondaire, c'est la composante financière de son expérience qui cette fois-ci dominera nos conversations. En effet, Antoine s'empresse de détailler les impacts fiscaux :

« Je peux pas encore dire que je suis retourné à la normale vraiment [...] parce que j'ai tout mis sur pause en attendant de voir qu'est-ce que ça va donner au niveau des impôts, là je vais rencontrer ma comptable [...] là je vais savoir exactement qu'est-ce que je dois fournir euh est-ce que ça va être déductible dans le sens c'est une perte ».

Sa comptable n'est pas la seule ressource qu'Antoine a consulté. Il explique également avoir eu des rencontres avec son banquier tout au long de la fraude « il faut dire aussi que tout le long pendant que je faisais ça j'allais régulièrement m'asseoir mon banquier pour voir si j'étais capable d'éponger ces pertes-là ». Il était donc résolument au fait des risques encourus.

Au niveau de sa qualité de vie, Antoine indique qu'outre quelques heures supplémentaires qu'il a fait à l'hôpital — ce qu'il dit le rendre heureux, car il peut davantage socialiser — il n'a pas remarqué de changements majeurs : « il n'y a rien qui a changé là, j'ai encore ma cabane d'un million tu sais, c'est juste là le futur qui a changé ça c'est clair et net, mais le futur je ne l'ai pas vécu [...] au lieu de changer, il changera pas ». On sent tout de même un certain regret dans sa voix, et poussé un peu plus loin, Antoine admettra : « c'est sûr que moi ma force c'était mon *cash* ». Il raconte ensuite comment, il y a 20 ans, « pas une banque voulait [lui] prêter 20 000 \$ » et qu'avant la fraude il avait été en mesure d'accumuler des avoirs dont la valeur a déjà frôlé les cinq millions de dollars : « ce n'est pas la première perte que j'essuie, mais ça c'est une perte frauduleuse fait que ça n'a pas le même impact ». Il reste toutefois très rationnel dans son

explication des différences entre les deux, citant de nouveau les enjeux fiscaux ainsi que le fait que « ce n'est pas supposé arriver une fraude [...] dans le sens que quand je fais un investissement quand je planifie un investissement bah les risques ils sont connus ». Il renchérit, effleurant la notion des impacts sur son estime personnelle : « subir une perte quand t'investis puis que tu as fait du mieux que tu pouvais c'est une chose [...], mais le facteur fraude, comment je pourrais dire il n'est pas censé faire partie de la *game* ».

Il a tout de même tenté de chercher un peu du soutien autour de lui et, avec l'expérience infructueuse vécue avec son frère, il a décidé de se tourner vers Internet à nouveau : « je suis tombé sur un site qui est dédié aux personnes qui se sont fait arnaquer, mais c'était en France [...] fait que j'ai été posé quelques questions là [...] puis il y a bon toutes ces questions-là la reconstruction, et cetera [...], mais je n'ai pas pris le temps encore d'y aller vraiment ». L'expérience semble tout de même prometteuse.

Lorsque questionné sur l'aspect sentimental de son expérience, Antoine reste hésitant : « de l'amour oui il y en avait, il y avait une connexion à un moment donné avec cette personne-là oui oui oui ça existe c'était important évidemment [...], mais par contre tout ça tournait alentours de la crypto quand même ». Toutefois, au fil des réponses, Antoine fait un aveu :

« le plus drôle dans tout ça c'est que ce n'est pas la première fois qu'on essaye de m'avoir [...] je m'étais donné une consigne dans ce temps-là bien avant que ça arrive là ne jamais envoyer d'argent sur Internet tu sais [...] sauf que je lui en envoyais pareil [...] je me suis fait prendre un peu par surprise avec Tinder et tout ça ».

Néanmoins, le fait que l'amour ait pu l'aveugler, que c'est en partie grâce à cela que sa vigilance habituelle fut trompée (autrement dit, briser la « promesse » qu'il s'était faite de ne pas envoyer d'argent par Internet), ne sera jamais explicitement mentionné par Antoine. En effet, à l'instar de lors de son premier témoignage, Antoine insiste qu'il existait une dissociation claire dans son esprit entre son histoire amoureuse et la fraude « dans le fin fond, il y avait comme deux choses, il y avait elle, pis il y avait le site [...] Anna elle était investie là [...] elle m'appelait la nuit pour me dire qu'elle s'ennuyait [...] c'était 24 h sur 24 ». Bien que sur le coup ce dévouement lui apparaissait

comme une preuve des bonnes intentions de son interlocutrice, avec le recul, Antoine relativise un peu : « je me dis qu'au final avec tout l'argent qu'elle est venue chercher là bah elle, elle s'en fout de travailler 24 heures sur 24 pendant des mois ». Quand Antoine aborde les impacts à long terme de cette relation sur sa vie sentimentale, une certaine amertume ressort dans ses propos : « avant quand j'entamais une relation, j'entamais une relation avec UNE personne, pas une relation avec trois-quatre filles, fait que j'avais ce respect-là, maintenant je ne l'ai plus [...] je vais voir ailleurs pareil ».

Lorsqu'Antoine réalisera qu'il s'est fait avoir, la première émotion qu'il dit avoir ressentie, c'est la peur, « j'ai eu peur parce que je me suis dit tout d'un coup je me pète une bonne dépression [...] j'avais déjà connu des gens qui avaient déjà perdu gros puis je me disais oh tabarnak je ne veux pas vivre ça moi ». Pour s'en sortir, il relativise rapidement ses pertes : « si j'étais dans la rue ça serait peut-être une autre histoire et puis même encore là je n'aurais pas trop le choix [...] il y a la réalité, puis il y a ce qu'on veut et c'est probablement la réalité qui va gagner », explique-t-il. Questionné sur à quel point cette réalisation lui est venue rapidement, Antoine est sans équivoque : « le jour même ».

Antoine exprimera par la suite qu'il essaie encore aujourd'hui de tirer le meilleur de l'événement qu'il a vécu : « je n'ai pas envie de creuser ma tombe une double fois ». Ainsi, il évacue au final quelque peu sa notion de culpabilité : « j'ai décidé de le voir comme étant un peu comme une perte à la Bourse [...] quand je regardais tout ça je me disais “ça me donne quoi d'avoir honte” ». Il résumera sa philosophie comme ceci :

« Quand tu vas à la guerre et que tu reviens avec une jambe coupée tu peux sacrer boire, chialer après le gouvernement, te droguer et passer une vie de calvaire où tu peux te promener avec tes médailles puis la jambe que tu as perdue ben c'est un trophée [...] dans ma tête à moi tout se passe au niveau de la perception ».

Éventuellement, Antoine finira tout de même par admettre prendre une certaine part de la responsabilité dans ce qui lui est arrivé : « je me suis fait pas mal plus avoir par des facteurs internes c'est-à-dire moi-même [...] se tourner vers Internet en pleine Covid alors que je connaissais pas

ça vraiment Internet c'était peut-être pas ma meilleure idée [...] je suis allé jouer sur un terrain qui n'était pas mon terrain ». Bien qu'il prend donc ici une part de la responsabilité, il nuancera par la suite ses propos précédents : « n'importe qui qui aurait été dans ma situation aurait pu se faire avoir aussi je crois [les fraudeurs] connaissent l'informatique comme ça se peut pas, c'est impressionnant, il y a personne qui peut les arrêter ».

Antoine poursuivra ensuite en expliquant qu'au final, selon lui, la fraude aura eu plus d'effets positifs que négatifs sur lui :

« Le pire de toute c'est que je me suis rendu compte qu'au final j'étais plus stressé avant cette perte-là qu'après parce que dans le fond là je me suis rendu compte que je m'en faisais pour rien en tabarnak [...] je me suis rendu compte que je n'avais pas raison d'être anxieux partout [...] cet argent-là je n'aurais pas pu l'investir si je n'avais pas eu de moyen de le faire ».

Il va même plus loin, en parlant des impacts généraux sur sa vie :

« Il y a eu un choc, dans le sens que je me suis rendu compte que je dormais depuis le début de la Covid, je me suis rendu compte que j'étais coupé du monde je n'en étais pas ressorti autrement dit que j'avais pogné l'habitude de l'isolement [...] quand j'ai vu jusqu'où j'ai été j'étais allé, ça m'a dit réveille-toi c'est le temps que tu bouges ».

Il expliquera que c'est donc plutôt la période précédant la fraude qui a été particulièrement difficile pour lui :

« Pendant la Covid, avant la la fraude, j'avais des idées suicidaires régulièrement [...] je savais que c'était temporaire [la Covid] ça fait que pour moi ce n'était pas une alarme, je veux dire je pognais pas les nerfs parce que j'avais des idées suicidaires, je le sais que c'est juste un message [...] j'étais comme en carence affective ».

Incidentement, il notera par lui-même que c'est probablement une autre des raisons expliquant qu'il se soit fait piéger : « quand tu es en carence, quand tu as faim, c'est plus facile d'avaler à peu près n'importe quoi ». Ce contraste entre les deux périodes de sa vie explique donc en partie peut-être

pourquoi, lorsque questionné sur les impacts psychologiques négatifs de la fraude, il ne parvient pas à en nommer : « écoute j'étais déjà pas mal bas que c'est difficile d'aller plus bas », résumera-t-il. Le seul élément qu'il sera en mesure de nommer à ce niveau sera les impacts sur la relation avec son frère Robert, dont il ne s'explique toujours pas la réaction, raconte-t-il, à mi-chemin entre la tristesse et l'indignation :

« Ce qui a été le pire c'est mon frère, ouais c'est sa réaction, c'est ça qui me vient à l'esprit, ça j'y pense souvent, ça m'a dépassé sa réaction je le connais et je sais comment il est, je ne m'attendais jamais à ce qu'il y ait une réaction de même [...] franchement, merci beaucoup, merci pour le support hen ».

À la date de l'entrevue, quatre mois après fin de la fraude, Antoine dit avoir l'impression « d'être en croissance ». En quelque sorte, qu'après la pluie vient le beau temps : « je vais travailler et je vois mon argent remonter dans mon portefeuille puis ça m'encourage » ! Quand il se remémore l'événement, Antoine a le sourire aux lèvres « je te le dis j'avais du fun [...] je me souviens à un moment donné je me suis dit "même si je perds toute, avec le fun que j'ai là, ça aura valu la peine" ». Même maintenant que la perte est bien réelle, son opinion ne semble pas avoir beaucoup changé : « écoute c'est sûr que je ne trouve pas que c'est une bonne idée de perdre autant d'argent pour s'amuser, mais quand je me rappelle comment ça s'est passé, c'était drôle en tabarnak [...] j'ai eu l'impression d'être dans un film à la James Bond », raconte-t-il, en riant. Il poursuit : « en plus maintenant, avec tout ce que j'ai appris sur la crypto au moment là je me dis que pourrais y retourner [...], mais si j'y retourne j'y retournerai pas pour jouer avec 20 \$ certains si j'y vais, je vais y aller avec au moins 100 000 \$, je suis pas un gars qui joue avec des *peanuts* ». Confronté à la possibilité de subir une seconde fraude, Antoine se dit confiant d'être à même de les reconnaître : « j'ai vu les sites qui sont droits, j'ai vu comment ça fonctionne ».

C'est justement à ce moment de l'entrevue que la seconde fille qu'il avait rencontrée sur Tinder le même jour qu'Anna revient dans la conversation. Antoine explique alors que, maintenant qu'Anna n'est plus dans sa vie, il a recommencé à utiliser Tinder, et qu'il a donc notamment repris contact avec cette jeune femme. Ils parleront ensemble durant quelques semaines, abordant inévitablement le sujet de la cryptomonnaie, qui est aussi un de ses intérêts « on s'est mis à jaser ensemble pis on

a embarqué là-dessus “je te l’avais dit que c’était plein de fraudeurs” patati patata ». Les jours passent, et Antoine relate que quelques jours avant cette seconde entrevue « elle m’a envoyé un *screenshot* d’une passe de *cash* qu’elle venait de faire dans la crypto ». Antoine avoue être tenté « c’était des beaux profits ». Toutefois, à la suite des discussions de la première entrevue, il explique s’être de plus en plus mis à douter de sa sincérité. Il décidera donc de couper les ponts avec elle « deux trois jours après qu’on se soit parlés [...] c’était trop gros [...] j’ai décidé de ne pas prendre de chance [...] même si ça avait peut-être été vrai [...] j’ai trop peur de moi là-dessus ». Une belle preuve que, parfois, simplement d’en parler peut faire toute la différence !

### **4.3 Analyse comparative**

À la lumière des témoignages consignés lors de la collecte de données, plusieurs ressemblances et différences ressortent entre ceux-ci. Nous abordons dans un second temps les thématiques sur lesquelles les expériences vécues par les participants se rejoignent, puis celles sur lesquelles elles diffèrent, le tout en montrant les liens avec la littérature existante. Mais d’abord, regardons les stratégies de *coping* employées par les participants.

#### **4.3.1 Les stratégies de *coping* employées par les participants**

Pour analyser les diverses stratégies de *coping* employées par les participants, nous reprendrons la distinction engagement-évitement du modèle COPE de Carver *et al.* (1989, 2010), qui est le modèle de référence en marketing (Campbell *et al.*, 2020). Ce mémoire s’intéresse aux manières des participants de donner un sens à leur expérience : la distinction entre engagement et évitement laisse ainsi plus de place à leur interprétation que celle émotive-rationnelle de Lazarus et Folkman (1984).

Regardons d’abord du côté des stratégies d’engagement. Pour rappel, la différence entre les stratégies d’engagement et d’évitement est au niveau de leur objectif premier : avec les premières les individus cherchent à s’adapter, à reprendre le contrôle de manière active, avec les secondes, ils cherchent plutôt à fuir une situation ou les émotions qui sont rattachées à celle-ci (Roth & Cohen, 1986 cité dans Carver et Connor-Smith, 2010).

D'abord, la réinterprétation positive est une stratégie d'engagement que nos participants emploient tous. De loin la plus utilisée par ceux-ci, la réinterprétation positive consiste en la construction par un individu d'une perspective alternative où une situation stressante devient quelque chose de positif. Tour à tour, Fabrice, Alexandra et Antoine chercheront à mettre de l'avant durant les entrevues tous les bienfaits qu'auront au final eu la fraude sur leur vie — Antoine allant jusqu'à, rappelons-nous, déclarer que la fraude, et donc la perte d'une potentielle amoureuse et de près de 800 000 \$, aurait eu plus d'impacts positifs que négatifs dans sa vie selon lui. Ou encore Fabrice, en affirmant que la fraude l'avait au final permis de vivre plus d'expériences : « si j'avais gardé mon argent mon million je serais probablement à la retraite puis peut-être que je me serais assis sur mon steak là puis je j'aurais fait moins de choses ».

Une autre stratégie de *coping* d'engagement employée cette fois principalement par Antoine est la planification, l'exemple le plus frappant étant lorsqu'Antoine admet s'être forcé à adopter une certaine perspective face à l'événement : « j'ai eu peur parce que je me suis dit tout d'un coup je me pète une bonne dépression [...] j'avais déjà connu des gens qui avaient déjà perdu gros puis je me disais oh tabarnak je ne veux pas vivre ça moi ». On voit qu'il s'agit donc d'une décision intentionnelle de ne pas se laisser dériver vers une telle perspective, d'une tentative de sa part de planifier la façon dont il réagit à une situation. Antoine, tout comme Fabrice et Alexandra, combine cette forme de *coping* à une autre : la restriction (*restraint coping*). En effet, tous les participants, à un moment ou à un autre, chercheront à se retirer de la situation, Alexandra en bloquant le numéro du fraudeur, Fabrice et Antoine en choisissant de ne plus répondre à leurs fraudeurs, de les ignorer.

Dans leur processus de *coping*, nos trois participants iront également chercher de l'aide extérieure, à la fois sous forme de support instrumental et de support émotionnel, deux stratégies d'engagement. Du côté du support instrumental, on retrouve par exemple les moments où Antoine est entré en contact avec la police, ou a consulté sa comptable et son banquier afin de mitiger d'éventuelles pertes financières : c'est l'exemple parfait du support instrumental, où un individu cherche à s'adapter en allant chercher des conseils ou de l'information. On peut également voir que, bien qu'elle ne soit pas allée chercher cette aide à proprement parler, que le soutien apporté par la police à Alexandra l'a également poussée vers cette forme de *coping*. Quant à Fabrice, les

initiatives entreprises pour aller chercher du support autant auprès des autorités, ou de plus notoirement l'émission *La Fracture*, sont toutes d'autres bons exemples de support instrumental. De son côté, le support émotionnel a lui aussi été recherché par nos trois participants : Alexandra avec sa coloc et ses parents, Fabrice avec des groupes d'aide en ligne et Antoine auprès de son frère. Également, comme le support émotionnel comprend aussi les objectifs de sympathie, on pourrait défendre que le support que Fabrice est allé chercher auprès de *La Fracture* est en fait double, puisque le personnel de l'émission lui a également fourni une oreille et une plateforme : « *La Fracture*, ça me faisait quelqu'un [qui s'intéressait à cette affaire-là puis qui était un peu solidaire avec-moi [...] c'est-à-dire d'avoir du monde qui me laissait pas seul dans mon dans mon drame là si tu veux ».

Une autre forme de *coping* d'engagement, cette fois-ci bien propre à Fabrice, est l'appel du religieux. En effet, bien qu'il ne s'agisse pas d'une religion à proprement dit, l'ampleur de l'importance donnée par Fabrice à la méditation dans son processus de retour à la normale en fait un incontournable de son processus. Comme décrit dans la littérature, les entrevues ont permis d'observer que son inclinaison vers la spiritualité lui permettait en effet d'aller chercher un réconfort émotionnel (Carver *et al.*, 1989).

Enfin, nous le verrons plus loin, mais une seule des trois participants, Alexandra, démontre véritablement de l'acceptation, une stratégie émotionnelle à part entière, face à l'événement qu'elle a vécu. En effet, elle est la seule à admettre candidement avoir appliqué des changements concrets dans sa vie depuis la fraude : « [...] maintenant quand j'ai des petits trucs un peu bizarres [sur mon téléphone] je supprime directement », une admission donc (à demi-mot) de sa faillibilité.

Passons maintenant aux stratégies d'évitement. La principale stratégie d'évitement qui existe<sup>2</sup> remplit une fonction bien particulière : celle de créer une barrière entre la réalité et l'expérience d'un individu (Carver et Connor-Smith, 2010). On parle bien entendu ici du déni, et celui en faisant le plus largement usage, c'est sans nul doute Fabrice. Fabrice répétera sans cesse au fil des

---

<sup>2</sup> À noter qu'il existe deux autres stratégies d'évitement, l'humour et l'abus de substance, mais comme elles ne sont pas utilisées par les participants, elles ne seront pas explorées.

entrevues que ce que la méditation lui a apporté de plus précieux, c'est la capacité « de ne plus penser à la fraude qu'il a vécue ».

L'impression qui ressort des entrevues est toutefois que sa posture s'apparente plus à celle d'un déni perpétuel que d'une véritable acceptation. En effet, plutôt que d'être en paix avec la fraude, d'accepter sa nouvelle réalité, il exprime « vraiment fai[re] un effort pour n'en garder aucun souvenir ». Le déni dans lequel il vit se répercute également dans les changements apportés à son comportement et son mode de vie, ou plutôt l'absence de ceux-ci, autant au niveau de son usage d'Internet, « [mon comportement] n'a pas vraiment changé dans le sens que j'utilise [Internet] de plus en plus [...] je trouve ça merveilleux le monde numérique [...] », que de ses habitudes d'investissement, « ça ne m'a pas refroidi du tout [...] j'ai ramassé un certain montant et je vais probablement investir là ».

Quoiqu'il mentionne être davantage prudent, concrètement, les habitudes discutées sont essentiellement les mêmes que celles qu'il avait décrites après avoir vécu une fraude. Néanmoins, une question se pose : comment est-il possible de défendre que Fabrice vis du déni alors qu'il a participé à une émission d'affaires publiques à titre de victime de fraude ? La nature même des stratégies d'évitement nous permet de répondre à cette question : dans ce cas-ci c'est avec ses émotions que Fabrice crée une barrière. Il ne nie pas qu'il a vécu une fraude, il nie que celle-ci l'ait affecté émotionnellement. Antoine est dans une approche similaire, et court les mêmes risques. En effet, la preuve la plus éloquente qu'Antoine vis du déni est qu'entre la première et la seconde entrevue il est passé à deux doigts de se faire piéger de nouveau, les stratégies d'évitement étant justement caractérisées par leur inefficacité à gérer un stresser (Lazarus, 2006).

Plus spécifiquement, Antoine est particulièrement prompt à la déresponsabilisation : « n'importe qui qui aurait été dans ma situation aurait pu se faire avoir aussi je crois [les fraudeurs] connaissent l'informatique comme ça se peut pas, c'est impressionnant, il y a personne qui peut les arrêter ». Dans une moindre mesure, le déni pour Antoine passe aussi par une romantisation de l'expérience qu'il a vécue, se remémorant presque avec nostalgie, voire parfois même avec tendresse, ses échanges avec Anna, séparant encore visiblement dans sa tête la « relation » qu'il a vécue avec elle de la fraude. Il sera également difficile de faire aborder à Antoine les conséquences de la perte de

cette relation pour lui, Antoine déviant du sujet et préférant ramener la conversation vers les impacts financiers. C'est lors d'une mise en contexte avec la littérature que cet évitement prend tout son sens : « in most cases, participants reported greater upset from the loss of the relationship compared with the loss of money ». Il est ainsi donc possible de supposer que les tentatives d'évitement d'Antoine sont le signe d'une tentative d'autopréservation, et non que la perte de la relation ne l'a « véritablement » pas impacté. Alors que Fabrice s'aveugle et qu'Antoine se déresponsabilise, Alexandra, elle, minimise. En effet, Alexandra — même si, tel que mentionné précédemment, elle démontre un certain niveau d'acceptation — verse également quelque peu dans le déni, en minimisant ce qui lui est arrivé : « au final je me suis dit que c'était juste une expérience ». Bref, on constate donc que peu importe la technique employée, elles sont toutes en phase avec l'objectif du déni : la distanciation avec la (dure) réalité.

#### 4.3.2 Les thématiques

Maintenant, attaquons-nous aux principales thématiques présentes dans les témoignages des participants : l'isolement, la relation ambivalente avec leur fraudeur, la honte, le rôle de l'autorité, l'importance des émotions, les vulnérabilités préexistantes et la composante identitaire. Mais d'abord, débutons par un regard sur les différences entre les participants.

Aux premiers abords, nos participants peuvent sembler assez différents : certains jeunes, certains vieux, des hommes, des femmes, des travailleurs actifs, des retraités, des étudiants, etc. Et même au niveau de la fraude en tant que telle, ou dans le cas d'Alexandra, la tentative de fraude, leur durée varie vastement. Pour Fabrice et Antoine, celle-ci a duré plusieurs mois, alors que pour Alexandra elle n'aura duré que quinze minutes. On ne pourrait également passer sous silence l'éléphant dans la pièce : la fraude chez Alexandra n'a pas abouti à proprement parler, alors que Fabrice et Antoine ont subi des pertes financières de plusieurs centaines de milliers de dollars. Bien que, dans les deux cas, il s'agisse d'argent qui aurait été utilisé à des fins de loisirs et non de subsistance, la différence est notable. Enfin, Fabrice est allé par lui-même à la rencontre de son fraudeur (*pull*) alors qu'Alexandra, elle, a plutôt été victime de *cold-calling*. La situation d'Antoine est un peu plus nébuleuse : c'est bien lui qui a abordé sa fraudeuse sur les applications de rencontre, mais c'est elle par la suite qui a introduit le sujet de la cryptomonnaie. Bref, leurs situations sont-

elles vraiment comparables ? Les prochaines pages nous feront voir que dans bien des cas, en dépit de leurs différences apparentes, leurs expériences se rejoignent.

D'abord, les trois témoignages ont pour toile de fond l'isolement. Ce qui est tout particulièrement intéressant, c'est que bien que la source de cet isolement varie grandement, les impacts sont similaires. En effet, pour Antoine, l'isolement sera avant tout social et géographique. Habitant en région, après son divorce, Antoine s'est en effet retrouvé sans amis ni famille avec qui parler ; il fait ainsi remarquer ses patients étaient pratiquement sa seule source de contact humain. L'isolement d'Antoine sera également accru par sa fraudeuse... celle-ci incitera en effet Antoine à ne pas faire confiance aux autorités (nous y reviendrons) et à garder secrets leurs échanges, des tactiques similaires à celles observées dans des situations de violence domestique (Cross *et al.*, 2018). Pour Fabrice, l'isolement est plutôt circonstanciel. Quoiqu'il n'ait pas lui non plus de femme ou d'enfants, il a tout de même des frères et sœurs à qui il parle de temps à autre. Ce qui l'a rendu particulièrement isolé est toutefois sa relation aux investissements. Par peur de passer pour un « naïf », il avait depuis longtemps pris l'habitude de ne discuter avec ses proches que de ses succès, et n'osa donc pas discuter de ses aventures avec la cryptomonnaie avec les gens autour de lui. Alexandra, elle, était plutôt isolée en raison du fait qu'elle habite dans un pays étranger au sien, et est donc loin de parents et amis. La présence de sa coloc en fait toutefois la moins isolée des trois participants. Enfin, on ne peut passer sous silence la pandémie. La fraude vécue par nos trois participants a en effet eu lieu durant l'une ou l'autre des périodes de confinement ayant marqué le Québec entre 2019 et 2021. Bien qu'elle ne soit pas la cause première de l'isolement de chacun d'entre eux, la pandémie est sans conteste venue exacerber la vulnérabilité des participants, en plus d'augmenter le risque de base qu'ils subissent une fraude dans un contexte économique difficile qui a fait exploser le nombre de tentatives de fraudes (Levi et Smith, 2021). Lorsqu'on cherche à comprendre les répercussions qu'aura une fraude sur un individu, l'isolement social est ainsi un facteur essentiel à prendre en considération, puisque ses impacts ont été démontrés comme étant plus importants lorsqu'une victime n'a peu ou pas de liens sociaux (Kaakinen *et al.*, 2018).

Un autre élément commun aux trois témoignages récoltés est la relation ambivalente qu'ils gardent encore aujourd'hui avec leurs fraudeurs respectifs, qu'on soit quelques mois ou quelques années plus tard tout dépendant des participants. Tous les trois parlent en effet de leurs fraudeurs avec

certes une certaine colère, mais également une certaine admiration, un certain respect. Alexandra comme Fabrice feront plusieurs remarques sur le « talent » de leurs fraudeurs, en mentionnant qu'ils étaient admiratifs par rapport à la maîtrise de leur « art ». Sa relation étant encore plus complexe avec celle l'ayant arnaqué, Antoine aussi exprimera à plusieurs reprises son admiration devant le dur labeur qu'il attribue à sa fraudeuse, son respect pour sa détermination et la finesse avec laquelle elle l'a entraînée dans son piège. Rappelons-nous qu'il ira même jusqu'à affirmer que, selon lui, tout le monde ou presque serait tombé dans le panneau comme lui. Il est possible ici de faire des liens avec la force de l'instinct de préservation dans un contexte de fraude décrite par Mark Button et ses associés (Button *et al.*, 2009). En effet, en idolâtrant les fraudeurs (autant pendant qu'après la fraude) les participants se déresponsabilisent, amenuisant la blessure potentielle à leur égo. Antoine, notamment, reprenait presque mot pour mot les observations de Button (voir page 18) lorsqu'il mentait aux banquiers pour se débarrasser de leur surveillance.

Ce deuxième aspect commun nous amène à en aborder un troisième : la honte ressentie par les participants. En effet, celle-ci est intrinsèquement liée à leur vision de la façon dont les fraudeurs les ont charmés, car le talent attribué au fraudeur semble être en corrélation directe avec le degré de responsabilités que ceux-ci prennent dans la fraude. Car, si comme Antoine l'affirmait, sa fraudeuse était tellement talentueuse que tout le monde serait tombé dans le panneau, quelle part de responsabilité peut-il vraiment prendre ? Néanmoins, tout n'est pas noir ou blanc. Antoine mentionnera à plusieurs reprises durant les entrevues qu'il a rapidement tenté d'évacuer le sentiment de honte, préférant se concentrer sur les aspects positifs. De manière détournée, il admet donc en avoir été ressenti. Qui plus est, Antoine expliquera aussi en rétrospective qu'il réalise ne pas s'être suffisamment méfié de lui-même, notamment de son intérêt pour les jeux d'argent et de son goût du risque. Fabrice, bien que cela soit pour lui lié aux bienfaits de la médiation, fera un constat semblable à Antoine. Il mentionnera d'abord n'avoir pas ressenti de honte grâce à la « pleine conscience », avant d'admettre plus loin s'en vouloir pour son manque de vigilance, mais surtout sur le fait de ne pas avoir discuté avec ses proches de ce qui lui arrivait par orgueil. Pour ces deux participants, ressentir de la honte semblait donc être une source de honte en elle-même (!). La fraude n'ayant pas été complétée pour Alexandra (autrement dit, qu'elle se soit arrêtée avant qu'il soit trop tard), ce sentiment semblera moins persistant, mais tout de même présent. En effet, elle mentionne presque immédiatement s'être sentie « bête », puis, en rétrospective, elle évoque

l'inquiétude d'avoir « mal fait », d'avoir trop révélé aux fraudeurs, ce qui sera donc pour elle une seconde source potentielle de honte. Ces observations font écho aux constats de Cassandra Cross et de Moore sur la culture de culpabilisation, qui dénonçaient que la principale barrière empêchant les victimes de dénoncer le crime qu'ils ont vécu était justement, plus que tout autre chose, la honte (Cross, 2015 ; Moore et Mills, 1990).

Les trois fraudeurs feront aussi, à répétition, des appels à l'autorité, une technique de manipulation bien documentée, et particulièrement efficace dans un contexte de fraude (Bidgoli et Grossklags, 2017 ; Carter, 2015 ; Lea, Fischer et Evans, 2009). Ainsi, un des autres éléments que les témoignages des trois participants ont en commun est leur relation avec ladite autorité, ou plus précisément le rôle d'avant-plan que celle-ci a joué dans la fraude. Pour Fabrice, l'autorité est avant tout source de prestige. Les stéréotypes dans lesquels se drapait son fraudeur (la Suisse, l'anglais, les préjugés sur les personnes issues de la communauté juive), viennent en effet non seulement renforcer sa crédibilité, mais également flatter Fabrice : il se sent privilégié que son argent soit géré par un individu d'une telle « classe ». Il faut comprendre ici que la raison pour laquelle Fabrice tombe dans le panneau, c'est avant tout parce que les agissements et la personne du fraudeur lui renvoient un reflet de ce qu'il souhaiterait être, il y voit une image de lui-même (riche, important, privilégié) à laquelle il souhaite profondément adhérer. Ainsi, du début jusqu'à la toute fin, le fraudeur de Fabrice cherchera toujours à se positionner comme son « allié », se cachant derrière « les politiques de sa compagnie » pour le pousser à verser des sommes supplémentaires et lui faisant miroiter à chaque occasion les bénéfices que sa coopération lui rapporterait. Curieusement, alors que le fraudeur de Fabrice ne tombera jamais dans les menaces ou la peur, c'est exactement l'inverse pour Alexandra. Dès les premières secondes de l'appel, pour Alexandra, l'autorité sera en effet synonyme de peur. La formalité, la gravité des accusations et le ton de l'appel lui font craindre que la police ou le gouvernement ait quelque chose à lui reprocher (un exemple typique des effets du *genre-mapping*) et c'est pour ça qu'elle cherchera à se conformer aux demandes de son interlocuteur. Il est donc intéressant ici de constater que les témoignages de Fabrice et Alexandra illustrent de manière complémentaire les deux façons décrites dans la littérature pour l'appel à l'autorité de manipuler un individu, la carotte avec Fabrice et le bâton avec Alexandra (Bidgoli et Grossklags, 2017). De son côté, le cas d'Antoine sera un peu plus particulier. Contrairement aux deux autres participants, pour la majorité de la fraude d'Antoine,

l'autorité sera plutôt source d'adversité. En effet, sa fraudeuse prenant plus le rôle d'une entremetteuse (niant être associée au site sur lequel il effectuait des transactions), celle-ci cherchera à entretenir chez Antoine une méfiance envers les institutions bancaires traditionnelles. Elle incitera en effet Antoine à interpréter les mises en garde émises par celles-ci sur la cryptomonnaie comme un signe qu'elles sont dépassées, trop conservatrices, voire même jalouses, qu'il puisse « faire de l'argent sans elles ». Antoine mentionnera à plusieurs reprises avoir justement été attiré par cet aspect rebelle de la fraude, qu'il avait grandement aimé se sentir « comme James Bond ». L'un des effets secondaires de cette méfiance est que, par son caractère impatient et intransigeant, sa fraudeuse se substituait doucement au fil des semaines dans l'esprit d'Antoine aux formes d'autorité traditionnelles. Elle lui indiquait quels investissements faire et à quel moment, et se mettait en colère lorsqu'Antoine hésitait. Il serait donc également possible d'argumenter qu'Antoine aussi, en quelque sorte, cherchait au final à se conformer à l'autorité.

Un autre élément commun à tous les témoignages est l'importance des émotions. S'il y a bien une chose que les témoignages démontrent, c'est qu'une fraude est quelque chose de hautement émotif. Non pas que nos participants soient des personnes particulièrement émotives, au contraire, mais parce que les fraudeurs font tout pour éloigner leurs victimes du terrain de la raison, et les émotions sont leurs meilleures alliées (Kircanski *et al.*, 2018). Ainsi, qu'elle ait duré six mois ou quinze minutes, c'est une tempête émotionnelle qui s'abattra sur chacun des participants, les désarçonnant et leur faisant perdre de vue leurs points de repère (déjà fragiles à la base). Alexandra, deux ans plus tard, est toujours aussi émotive en entrevue lorsqu'elle évoque la panique qui s'est emparée d'elle au moment où son fraudeur lui annonçait ce qui lui était reproché. C'est ce que son fraudeur tentera d'exploiter au maximum, capitalisant sur son besoin désespéré de soutien et de réconfort pour la convaincre de ses bonnes intentions. Si ce n'avait été de sa coloc, il y serait peut-être bien arrivé. Antoine et Fabrice, même en plein milieu de la fraude, déploieront des efforts considérables, voire désespérés, pour tenter de rationaliser leurs choix, leurs comportements. Par exemple, tous deux tenteront, en vain, de vérifier l'authenticité des dires de leur interlocuteur afin de se convaincre de sa légitimité. Ce sera certes à des degrés différents : Fabrice fera des recherches sommaires sur la compagnie alors qu'Antoine demandera des photos d'identité, contactera la police et tentera de valider les dires de son interlocutrice auprès de tiers de confiance, mais au final, la conclusion de leurs deux histoires démontre que peu importe les efforts de rationalisation

déployés, il est tout simplement impossible de justifier rationnellement ce qui était au départ des décisions prises sur la base d'émotions. Ils l'avoueront tous deux : quelque part, malgré leurs doutes, le problème c'est qu'au fond d'eux-mêmes ils *voulaient* y croire.

Pourquoi voulaient-ils autant y croire ? Deux choses. D'abord, on peut sentir qu'il existait préalablement chez les participants certaines vulnérabilités. Autrement dit, les fraudeurs sont venus exploiter des failles préexistantes, failles qui étaient bien souvent exacerbées par le contexte dans lequel prenait lieu la fraude. Après tout, ce qui fait le succès d'une fraude c'est sa capacité à « exploit [the] error tendencies of victims » (Lea *et al.*, 2009 p. 135). Ainsi, chez Fabrice, on sent tout au long de l'entrevue un besoin de validation, une recherche du prestige assez équivoque. Cela s'est également manifesté par sa participation à une émission télévisée : la publicisation de son histoire lui apportant inévitablement une part de gratification et de reconnaissance. Pour Antoine, c'était plutôt le sentiment de se sentir vivant, de satisfaire son goût du risque. La composante relationnelle est également non négligeable, le contact de la fraudeuse lui apportant de la chaleur humaine dans une période particulièrement sombre de sa vie. Alexandra, elle, était visiblement déjà anxieuse au niveau de toutes les questions gouvernementales en raison du fait qu'elle soit expatriée, mais comme l'échec de la fraude l'a démontré, sa vulnérabilité était moins prononcée que chez les deux autres participants. Puis, dans le cas de Fabrice et d'Antoine, ce désir d'y croire vient aussi du fait que plus le temps avançait, plus ils avaient gros à perdre, et plus le risque à leur égo devenait grand. Dès le départ, Fabrice et Antoine décident de ne pas parler à leur entourage de leur rencontre avec le fraudeur, par peur de passer pour des « niaiseux ». Et cette peur ne fera qu'empirer avec chaque pas fait dans la direction du fraudeur. Chaque transaction lie la fraude encore davantage à leur identité. Le risque de s'admettre même à eux-mêmes qu'ils se sont fait avoir est si grand qu'ils décident plutôt d'y croire encore plus fort. Autrement dit, comme bien d'autres victimes de crime avant eux, leur instinct d'autopréservation les pousse à « create narratives of their experiences to make sense of this reality » (van de Ven et Pemberton, 2022 p. 1011).

## 5 Chapitre 5 – Discussion

Cet ultime chapitre présente une synthèse des résultats, puis les implications théoriques et managériales du présent mémoire. Enfin, les limites de l'étude de même que des avenues de recherche futures seront présentées.

### 5.1 Limites de l'étude

Une première limite rencontrée est que cette étude a dû être conduite uniquement sur la base des souvenirs des participants. En effet, comme mentionné précédemment, il n'a pas été possible d'accéder aux échanges entre les fraudeurs et nos participants ; l'analyse n'a donc pu être construite qu'à partir de leurs témoignages subjectifs. Quoique ceux-ci étaient au cœur des objectifs cette étude, il n'en reste pas moins que cette étude s'inscrit dans la même problématique du « epistemic asymmetry » décrite par Hatfield (2018), qui explique essentiellement qu'il est difficile de comprendre et de contextualiser les réactions d'un participant si nous n'avons pas accès à ce à quoi il réagissait de prime abord. Bref, tout aussi intéressante soit-elle, il devient difficile de distinguer ce qui constitue l'expérience subjective d'un individu de la réalité objective. Cette absence de « preuves » tangibles nous force également à nous baser sur la bonne foi des individus, puisque nous sommes dans l'impossibilité de vérifier leurs dires.

Ensuite, comme c'est le cas pour une vaste majorité d'études sur la fraude, seuls les individus ayant auto-déclaré être victime de fraude ont pu être considérés (*self-reported fraud victimization*) pour participer à cette étude. Considérant l'hétérogénéité du niveau de déclaration entre les différentes populations (*underreporting frequency*), tel qu'expliqué dans la revue de littérature, les participants à cette étude ne peuvent donc pas être considérés comme représentatifs d'une victime de fraude typique. Dans un même ordre d'idées, l'analyse des résultats aura permis de constater que les trois participants s'en sont, comme mentionné précédemment, somme toute bien sortis. Certes, certains d'entre eux ont subi des pertes financières importantes, mais au final aucun des participants n'a indiqué avoir vu sa qualité de vie baisser de manière significative ou avoir subi de graves séquelles psychologiques en raison de la fraude. Cela voudrait-il donc dire qu'en fin de compte, une fraude est bel et bien, pour reprendre la formule de Mark Button, un « victimless

crime »? Que nenni ! C'est plutôt l'œuvre ici d'un autre biais, bien connu des chercheurs en criminologie : « when individuals are recruited to participate in research that advertises trauma as a focus, participant self-selection may skew the sample in favor of individuals who are more comfortable (and therefore less distressed) talking about their traumatic experiences » (Hebenstreit et DePrince, 2012 p. 10). Plus qu'une simple théorie, cet effet a pu être directement constaté dans cette étude : au départ, des prises de contact ont pu être réalisées avec des individus étant davantage en détresse à la suite de la fraude qu'ils avaient vécue, mais aucun d'entre eux n'aura au final souhaité participer à l'étude, citant ne voulant pas ressasser des souvenirs (trop) douloureux. Ce biais en faveur des individus s'étant « mieux rétablis » pourrait aussi expliquer en partie pourquoi un thème récurrent chez nos participants était la déresponsabilisation.

En effet, alors que la recherche dans le domaine de la fraude démontre une forte propension des victimes de fraude à se culpabiliser, la recherche dans le domaine du trauma démontre que les individus ayant une plus forte propension à rediriger le blâme vers leurs « agresseurs » sont plus susceptibles de mieux se rétablir, certains chercheurs allant même jusqu'à considérer le niveau de « self-blame » comme « predictive of more post-traumatic stress disorder symptoms » (Cross, 2015 ; Frazier, 2003 p. 1259 ; Meyer, Wagner et Dutton, 2010). C'est donc un bon exemple que, bien qu'ils soient à nuancer en raison des biais de sélection, les constats de la présente étude n'en restent toutefois pas moins intéressants : ils jettent un éclairage sur la réalité des individus ayant « choisi » la rationalisation et le déni comme façon de se reconstruire. Et nonobstant ce que la littérature du trauma suggère au niveau de la déresponsabilisation, en matière de fraude, lorsqu'un individu laisse une grande place au déni dans son processus de reconstruction, il ne s'en retrouve qu'encore plus vulnérable : « denial was identified as an ineffective means of coping, leaving the victim vulnerable to a second wave of the scam » (Buchanan et Whitty, 2014 ; Whitty et Buchanan, 2016 p. 142). Ces individus méritent donc toute notre attention.

## **5.2 Retour sur les résultats**

Ce mémoire ajoute à la discussion entamée par des criminologues comme Debbie L. Deem, Elisabeth Carter, Monica Whitty ou Cassandra Cross avec leurs publications sur la fraude et les impacts de celle-ci. Mais ce mémoire s'inscrit aussi dans la continuité des recherches de praticiens

du marketing comme Marguerite DeLiema, dont les travaux, bien qu'ils soient davantage réalisés dans une perspective de « profilage », posent tout de même les bases de la recherche qualitative dans le domaine de la fraude en marketing. Et cette double inspiration est tout précisément ce qui fait l'une des forces de ce mémoire. En s'intéressant à l'expérience de reconstruction d'un individu à la suite d'une fraude, il permet de faire le pont entre les deux domaines. Les résultats et l'analyse de ceux-ci contribuent en effet à humaniser l'expérience d'une fraude par un individu : à mettre en lumière qu'au-delà de la catégorisation et la classification des expériences, il y a une réelle valeur (détaillée plus bas) pour les praticiens et chercheurs en marketing à écouter et tenter de comprendre ce qu'un individu a vécu. Cette approche résulte ainsi en le constat indéniable que la fraude fait partie intégrante de l'expérience de consommation, rappelant l'importance d'élargir le champ d'intérêt des recherches.

Également, ce mémoire permet de constater que même s'ils ont vécu des situations vastement différentes les unes des autres, nos trois participants se rejoignent sur bien des points lorsqu'on observe leurs stratégies de *coping*. Les chemins empruntés sont différents, mais les participants se rejoignent dans leurs objectifs de rétablissement et de réintégration d'une routine de vie normale.

Enfin, les résultats de ce mémoire contribuent également à la mise en valeur de l'isolement comme l'un des facteurs de risques les plus importants dans non seulement la vulnérabilité à une fraude, mais aussi à l'habileté d'un individu à se rétablir efficacement à la suite d'une fraude.

## **5.3 Implications**

### **5.3.1 Contributions managériales**

Les principales contributions managériales se situent au niveau des pratiques des institutions financières, des services policiers et des services sociaux destinés aux victimes.

Pour les institutions financières, l'expérience d'Antoine, qui a eu des contacts rapprochés et nombreux avec des interlocuteurs du domaine, est particulièrement éclairante. D'abord, la position de fermeture des institutions financières vis-à-vis les cryptomonnaies qu'a perçue Antoine, a au final eu pour seul effet de l'aliéné. Qu'elle soit généralisée ou non, le moindre qu'on puisse dire

est que, dans le cas d'Antoine, si son institution financière avait adopté une position de conseil et d'écoute, elle aurait peut-être pu être en mesure de lui offrir une alternative avant qu'il ne soit trop tard. Ensuite, dans cette même optique d'ouverture, Antoine décrira dans l'entrevue la façon dont le représentant de son institution bancaire avait approché la situation « tu sais l'approche de la banque favorise pas un lien de confiance [...] eux quand ils tombent sur une situation comme ça là ils ne voient pas comme une victime, ils voient un gars qui blanchit de l'argent [...] fait que quand ils me parlent, ils me parlent comme si j'étais un criminel, c'est ça que j'ai ressenti moi ». Ainsi, du propre aveu d'Antoine, il aurait été beaucoup plus facile pour lui de faire confiance à son institution bancaire si celle-ci « par exemple au lieu d'arriver là puis de hypothétiser que j'étais en train de faire une transaction croche [...] puis de jamais me retourner mes appels puis de me parler pareil comme si j'étais un chien là bah ça aurait peut-être été le fun puis qu'ils réalisent que j'étais en train de me faire avoir ». Ainsi, bien qu'il ait sa part de responsabilité dans son aveuglement, le témoignage d'Antoine porte à croire qu'une approche plus empathique de la part de son institution bancaire et une meilleure formation des agents en matière de détection des fraudes auraient pu lui être grandement bénéfiques.

Pour les autorités policières, les apprentissages qu'il est possible de tirer de ce mémoire diffèrent peu de ceux déjà présents dans la littérature (Cross, 2018 ; Cross, Holt, Powell et Wilson, 2021 ; Kerley et Copes, 2002), mais confirment que le Québec ne fait pas exception aux réalités décrites par les chercheurs. En effet, comme leurs pairs à l'international, les participants décrivent l'expérience de porter plainte comme un « parcours du combattant », pour reprendre les mots d'Antoine. Plus spécifiquement, les participants semblent d'abord avoir trouvé difficile d'intéresser les policiers à leur histoire. Tour à tour, les policiers rencontrés par nos participants n'ont pas semblé porter grand intérêt à leur situation, allant jusqu'à leur déconseiller de porter plainte dans certains cas en raison des problèmes de juridiction. Nos trois participants ont raconté avoir été affectés par cette indifférence, mais pour Alexandra celle-ci a semblé même avoir ajouté au traumatisme : « il t'arrive un truc comme ça et on t'aide même pas tu sais c'est vraiment... je ne sais pas tu te sens vraiment seule... parce que moi j'ai fait l'effort de me déplacer d'aller au poste de police et tout et juste qu'on me dise rentre chez toi on peut rien faire pour toi j'ai trouvé ça vraiment... j'étais vraiment déçue quoi ». On constate donc qu'une simple oreille tendue des policiers aurait ici fait toute la différence pour Alexandra. Après l'avoir écoutée, même si l'option

de porter plainte au final ne s'avérait pas réaliste, les policiers auraient pu rediriger Alexandra vers des ressources offrant du soutien psychologique comme le CAVAC ou son CLSC.

Antoine non plus ne parviendra pas à porter plainte, mais cette fois en raison des contraintes technologiques liées à cette étape. En effet, les policiers requéraient pour traiter la plainte qu'Antoine leur transmette une copie de ses échanges avec Anna, ce qu'il dit leur avoir avoué candidement être incapable de faire. Les policiers n'étant pas en mesure de lui offrir du soutien à ce niveau, il laissera finalement tomber. Il serait donc intéressant d'envisager une forme de soutien aux personnes moins familières avec la technologie afin de les appuyer dans le processus de plainte. Le seul de nos trois participants ayant réussi à porter plainte est Fabrice, bien que cela soit sans grand succès. Fabrice aussi décriait lors des entrevues le peu de soutien offert par les policiers, et nommait cette absence de support comme l'une des raisons l'ayant poussé à se tourner vers l'émission d'affaires publiques (qui lui promettait de mettre des experts sur son dossier).

Enfin, en ce qui concerne les contributions potentielles de cette étude pour les services sociaux, l'élément principal à mettre en place serait la création de groupe de supports pour les victimes de fraude. En effet, nous avons pu voir au fil des pages précédentes que l'isolement était non seulement l'un des facteurs de vulnérabilité principaux, mais qu'il augmentait également les chances pour une victime de retomber de nouveau dans un piège. Nos trois participants, dans les heures ou les jours qui ont suivi la fraude, ont d'abord cherché du support auprès de leurs proches (Antoine auprès de son frère, Alexandra de ses parents et Fabrice de son cousin). Cependant, pour Antoine et Fabrice, ceux-ci chercheront aussi éventuellement à entrer en contact avec d'autres victimes de fraude afin de parler de leur histoire, notamment grâce à des forums et les réseaux sociaux. Cela invite donc à penser qu'il existe un besoin réel chez les victimes de fraudes, au-delà du simple soutien émotif, d'échanger sur leur expérience avec des personnes ayant vécu une situation semblable. On peut penser qu'offrir ce type de soutien permettrait non seulement de briser l'isolement, mais aussi d'indirectement diminuer la honte ressentie par les victimes lorsqu'elles réaliseront qu'elles ne sont pas les seules dans cette situation. Ces constats font écho à ceux de Cassandra Cross au niveau des fraudes amoureuses, ainsi qu'à bien d'autres dans la littérature plus générale au niveau des bénéfices des groupes de soutien (*peer support groups*) pour les victimes d'un crime (Cross, 2019 ; de Ven, Leferink et Pemberton, 2023 ; Sims, Yost et Abbott, 2005).

### 5.3.1 Contributions théoriques

D'abord et avant tout, ce mémoire vient contribuer à une meilleure compréhension des réactions d'un consommateur qui subit une fraude, de l'expérience vécue par celui-ci. Cette meilleure compréhension s'inscrit notamment comme réponse au besoin exprimé par les éditeurs du *Journal of Consumer Research* de mieux cerner les « adaptative responses » des consommateurs face à ce qu'ils décrivent comme des « ontological threats », que celles-ci soient physiologiques, économiques ou sociales (Campbell *et al.*, 2020 p. 315). Bref, la manière dont les consommateurs *cope* ! La requête du *Journal* n'est pas étonnante, car en marketing, non seulement la recherche sur le  *coping*  est éparse, mais elle est le plus souvent décontextualisée : on cherche à établir des échelles de mesure et à classifier des comportements plutôt que de tenter de comprendre l'expérience vécue par un consommateur. Cette recherche a donc le potentiel d'enrichir cette discussion, venant ajouter une composante plus humaine aux travaux, par exemple, de Duhachek (2005 ; 2009 ; 2015). Évoluant en parallèle à celui du  *coping* , les champs de recherche des  *brand transgressions*  et des  *service failures*  abordent, par définition, régulièrement le sujet des répercussions sur un consommateur, et pourraient aussi bénéficier des résultats de ce mémoire. En effet, bien qu'un certain nombre d'études s'intéressent au processus de rétablissement d'un consommateur suite à un échec de service ou à une transgression de la part d'une marque (Gelbrich, 2010 ; Roehm et Brady, 2007 ; Sarkar Sengupta, Balaji et Krishnan, 2015 ; Strizhakova, Tsarenko et Ruth, 2012), à l'instar des études réalisées par Duhachek, ces études adoptent elles aussi une approche quantitative, les chercheurs s'intéressant à la qualification du processus ; la compréhension des expériences vécues par le consommateur est une fois de plus reléguée au second plan. Ce type d'étude cherche à faire rentrer les participants dans des cases, et non à comprendre leur expérience de façon plus holistique. Ainsi, en raison de leur faible nombre et de leurs angles de recherche, ces études ne permettent donc pas d'avoir une perspective assez large sur le processus de reconstruction et d'adaptation d'un consommateur, un besoin auquel cette étude vient répondre.

Ensuite, de manière plus spécifique, au niveau du processus de reconstruction, cette étude vient aussi nuancer certains constats émis dans la littérature au niveau de la propension des individus

ayant eu une mauvaise expérience en investissement à investir de nouveau. En effet, la perspective dominante actuellement reprend un peu les principes du dicton « chat échaudé craint l'eau froide » ; autrement dit, qu'en matière d'investissement, une mauvaise expérience fait redoubler de prudence les individus (Andersen, Hanspal et Nielsen, 2019). Néanmoins, les résultats de cette étude montrent que, pour deux des trois des participants rencontrés, avoir subi des pertes financières importantes ne semblait pas avoir refroidi leurs ardeurs au niveau de l'investissement. Fabrice indiquait en effet continuer d'investir régulièrement en Bourse et Antoine, dans le court laps de temps entre les deux entrevues réalisées, est passé très proche de se faire prendre au piège de la cryptomonnaie une seconde fois. Ainsi, bien que le petit nombre de participants ne permette pas d'invalider entièrement les conclusions d'Andersen *et al.*, les résultats de cette étude poussent à se questionner sur les nuances existant peut-être dans un contexte de crime financier ou de fraude. Cette étude s'inscrit donc davantage dans la lignée de l'étude menée par l'économiste Lucas Brenner (2020), qui décriait l'impact négatif à long terme d'une fraude sur les habiletés d'un individu à prendre des décisions financières judicieuses, à la différence près que pour Fabrice et Antoine la raison n'est pas une importante baisse de confiance en soi, mais plutôt une minimisation (voire, un déni) de leur part de responsabilité.

D'autre part, bien que les participants à cette étude n'aient pas, en général, éprouvé de grande détresse lors des entrevues, il reste que ceux-ci, en tant que victimes d'un crime, faisaient partie d'une population vulnérable. Où cela devient particulièrement intéressant en matière de contribution théorique est que, historiquement, les chercheurs étaient plutôt réticents à travailler avec ce type de population, craignant pour leur bien-être (Becker-Blease et Freyd, 2006 ; Newman, Walker et Gefland, 1999). Néanmoins, comme il est possible de le constater dans les secondes entrevues, les participants ont grandement apprécié participer au processus. En effet, chacun mentionnera que leur participation aura au final eu un impact positif sur eux, que ce soit au niveau de leur cheminement de reconstruction et d'acceptation, ou d'un sentiment de contribuer à l'avancement de la recherche. Ces constats viennent ainsi appuyer la théorie que la participation à des entrevues, à un processus de recherche, s'inscrit au sein même du processus de *coping* des individus (Hebenstreit et DePrince, 2012). Bref, tout cela vient également construire sur ce qui était plus récemment avancé par la criminologue australienne Kelly Richards dans son étude *Online fraud victims' experiences of participating in qualitative interviews*, soit que « in most

cases, [in research with vulnerable population], the potential distress is outweighed by the benefits of participation», un constat s'inscrivant donc en porte-à-faux avec le courant de pensée historiquement dominant (Richards et Cross, 2018 p. 96). Les observations de Richards ayant été réalisées grâce à un questionnaire de suivi en ligne (bien que portant sur un processus qualitatif), la présente étude vient enrichir les constats de la chercheuse sur le plan méthodologique avec une perspective qualitative.

Enfin, comme discuté au tout début de la présentation des thèmes, les profils des participants étaient assez différents. Le constat fait au cours de la discussion du nombre de thèmes sur lesquels les participants se rejoignent contribue ainsi à démontrer qu'il n'existe pas de « victimes types » ou de « réaction type » lorsqu'il s'agit d'une fraude (Aihio *et al.*, 2017 ; Whitty, 2023). Plus largement, le fait qu'Alexandra ait, à bien des égards, vécu des répercussions aussi importantes qu'Antoine et Fabrice contribue à la discussion émergente qu'il n'y a aucune adéquation possible entre les pertes financières et les conséquences émotionnelles (Brenner *et al.*, 2020 ; Button *et al.*, 2014). Autrement dit, que la fraude vous ait fait perdre 1 \$ ou 1 000 000 \$, ce qui compte, c'est le bris de confiance — autant envers soi qu'envers les autres.

## **5.4 Avenues de recherches**

Lorsqu'on considère les avenues de recherche futures, il apparaîtrait tout particulièrement intéressant de conduire une étude longitudinale avec des victimes de fraude. Un tel recul permettrait d'évaluer comment les perceptions et les impacts d'une victime de fraude évoluent et se transforment dans le temps, et peut-être même quels en sont les impacts sur sa consommation. Également, cette étude contribue à élargir la définition de ce qu'est « l'expérience de consommation » et ouvre donc la voie à d'autres études s'intéressant à d'autres sujets inconfortables tels le vol d'identité, tout particulièrement avec la montée de l'intelligence artificielle et des *deep fakes*.

## 6 Bibliographie

- ADPQ. (2024). *L'adpq révèle une hausse préoccupante des fraudes au québec*.  
<https://www.adpq.qc.ca/medias/iw/Communique-de-presse-17-avril.pdf>
- Aihio, N., D. Frings, R. Wilcock et P. Burrell (2017). « Crime victims' demographics inconsistently relate to self-reported vulnerability », *Psychiatry, Psychology and Law*, vol. 24, no 3, p. 379-391.
- Akerlof, George A et Robert J Shiller (2015). *Phishing for phools: The economics of manipulation and deception*, Princeton University Press.
- Andersen, Steffen, Tobin Hanspal et Kasper Meisner Nielsen (2019). « Once bitten, twice shy: The power of personal experiences in risk taking », *Journal of Financial Economics*, vol. 132, no 3, p. 97-117.
- Anderson, Keith B (2006). « Who are the victims of identity theft? The effect of demographics », *Journal of Public Policy & Marketing*, vol. 25, no 2, p. 160-171.
- Antifraude, Centre (2021). *Rapport annuel 2021*, Gendarmerie Royale du Canada. Récupéré de [https://publications.gc.ca/collections/collection\\_2022/grc-rcmp/PS61-46-2021-fra.pdf](https://publications.gc.ca/collections/collection_2022/grc-rcmp/PS61-46-2021-fra.pdf)
- Arnould, Eric J. et Craig J. Thompson (2005). « Consumer culture theory (cct) : Twenty years of research », *Journal of Consumer Research*, vol. 31, no 4, p. 868-882.
- Atkins, Brandon et Wilson Huang (2013). « A study of social engineering in online frauds », *Open Journal of Social Sciences*, vol. 1, no 03, p. 23.
- Baumeister, Roy F., Erin A. Sparks, Tyler F. Stillman et Kathleen D. Vohs (2008). « Free will in consumer behavior: Self-control, ego depletion, and choice », *Journal of Consumer Psychology*, vol. 18, no 1, p. 4-13.
- Beals, Michaela, Marguerite DeLiema et Martha Deevy (2015). « Framework for a taxonomy of fraud », *Financial Fraud Research Center*.
- Bearden, William O, Richard G Netemeyer et Jesse E Teel (1989). « Measurement of consumer susceptibility to interpersonal influence », *Journal of Consumer Research*, vol. 15, no 4, p. 473-481.
- Becker-Blease, Kathryn A et Jennifer J Freyd (2006). « Research participants telling the truth about their lives: The ethics of asking and not asking about abuse », *American psychologist*, vol. 61, no 3, p. 218.
- Benson, MICHAEL L. (1985). « Denying the guilty mind: Accounting for involvement in a white-collar crime\* », *Criminology*, vol. 23, no 4, p. 583-607.
- Bhandari, Gokul et Richard Deaves (2006). « The demographics of overconfidence », *The Journal of Behavioral Finance*, vol. 7, no 1, p. 5-11.
- Brenner, Lukas, Tobias Meyll, Oscar Stolper et Andreas Walter (2020). « Consumer fraud victimization and financial well-being », *Journal of Economic Psychology*, vol. 76, p. 102243.
- Buchanan, Tom et Monica T. Whitty (2014). « The online dating romance scam: Causes and consequences of victimhood », *Psychology, Crime & Law*, vol. 20, no 3, p. 261-283.
- Buil-Gil, David et Yongyu Zeng (2022). « Meeting you was a fake: Investigating the increase in romance fraud during covid-19 », *Journal of Financial Crime*, vol. 29, no 2, p. 460-475.
- Burnes, D., C. R. Henderson, Jr., C. Sheppard, R. Zhao, K. Pillemer et M. S. Lachs (2017). « Prevalence of financial fraud and scams among older adults in the united states: A systematic review and meta-analysis », *Am J Public Health*, vol. 107, no 8, p. e13-e21.

- Butler, Robert N (1968). « Why are older consumers so susceptible? », *Geriatrics*, vol. 23, no 12, p. 83-88.
- Button, Mark et Cassandra Cross (2017). *Cyber frauds, scams and their victims*, Taylor & Francis.
- Button, Mark, Chris Lewis et Jacki Tapley (2009). « Fraud typologies and the victims of fraud: Literature review ».
- Button, Mark, Chris Lewis et Jacki Tapley (2014). « Not a victimless crime: The impact of fraud on individual victims and their families », *Security Journal*, vol. 27, no 1, p. 36-54.
- Campbell, Margaret C, J Jeffrey Inman, Amna Kirmani et Linda L Price (2020). « In times of trouble: A framework for understanding consumers' responses to threats », *Journal of Consumer Research*, vol. 47, no 3, p. 311-326.
- Carcach, Carlos, Adam Graycar et Glenn Muscat (2001). *The victimisation of older australians*, vol. 212, Australian Institute of Criminology Canberra, Australia.
- Carter, Elisabeth (2015). « The anatomy of written scam communications: An empirical analysis », *Crime, Media, Culture*, vol. 11, no 2, p. 89-103.
- Carter, Elisabeth (2023). « Confirm not command: Examining fraudsters' use of language to compel victim compliance in their own exploitation », *The British Journal of Criminology*, vol. 63, no 6, p. 1405-1422.
- Carver, Charles S, Michael F Scheier et Jagdish K Weintraub (1989). « Assessing coping strategies: A theoretically based approach », *Journal of personality and social psychology*, vol. 56, no 2, p. 267.
- Carver, Charles S. et Jennifer Connor-Smith (2010). « Personality and coping », *Annual Review of Psychology*, vol. 61, no 1, p. 679-704.
- Cohen, Lawrence E et Marcus Felson (1979). « Social change and crime rate trends: A routine activity approach », *American sociological review*, p. 588-608.
- Cressey, Donald R (1953). « Other people's money; a study of the social psychology of embezzlement ».
- Cross, Cassandra (2015). « No laughing matter: Blaming the victim of online fraud », *International Review of Victimology*, vol. 21, no 2, p. 187-204.
- Cross, Cassandra (2018). « Victims' motivations for reporting to the 'fraud justice network' », *Police Practice and Research*, vol. 19, no 6, p. 550-564.
- Cross, Cassandra (2019). « "You're not alone": The use of peer support groups for fraud victims », *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, vol. 29, no 5, p. 672-691.
- Cross, Cassandra, Molly Dragiewicz et Kelly Richards (2018). « Understanding romance fraud: Insights from domestic violence research », *The British Journal of Criminology*, vol. 58, no 6, p. 1303-1322.
- Cross, Cassandra, Thomas Holt, Anastasia Powell et Michael Wilson (2021). « Responding to cybercrime: Results of a comparison between community members and police personnel », *Trends & issues in crime and criminal justice*, vol. 635.
- Cross, Cassandra et Michael Kelly (2016). « The problem of "white noise": Examining current prevention approaches to online fraud », *Journal of Financial Crime*, vol. 23, no 4, p. 806-818.
- Cross, Cassandra et Rebecca Layt (2021). « "I suspect that the pictures are stolen" : Romance fraud, identity crime, and responding to suspicions of inauthentic identities », *Social Science Computer Review*, vol. 0, no 0, p. 0894439321999311.

- Cross, Cassandra, Kelly Richards et Russell G Smith (2016). « The reporting experiences and support needs of victims of online fraud », *Trends and issues in crime and criminal justice*, no 518, p. 1-14.
- Cross, Cassandra, Russell G Smith et Kelly Richards (2014). « Challenges of responding to online fraud victimisation in australia », *Trends and issues in crime and criminal justice*, no 474, p. 1-6.
- Davidson, Robert H. (2022). « Who did it matters: Executive equity compensation and financial reporting fraud », *Journal of Accounting and Economics*, vol. 73, no 2, p. 101453.
- de Ven, Pien van, Sonja Leferink et Antony Pemberton (2023). « The key characteristics and role of peer support in the aftermath of victimization: A scoping review », *Trauma, Violence, & Abuse*, vol. 24, no 2, p. 899-912.
- Deem, Debbie L. (2000). « Notes from the field: Observations in working with the forgotten victims of personal financial crimes », *Journal of Elder Abuse & Neglect*, vol. 12, no 2, p. 33-48.
- Deevy, Martha et Michaela Beals (2013). « The scope of the problem », *Financial Fraud Research Center*.
- Deevy, Martha, Shoshana Lucich et Michaela Beals (2012). « Scams, schemes & swindles », *Financial Fraud Research Center*.
- DeLiema, Marguerite, Martha Deevy, Annamaria Lusardi et Olivia S Mitchell (2020). « Financial fraud among older americans: Evidence and implications », *The Journals of Gerontology: Series B*, vol. 75, no 4, p. 861-868.
- Deliema, Marguerite, Doug Shadel et Karla Pak (2019). « Profiling victims of investment fraud: Mindsets and risky behaviors », *Journal of Consumer Research*, vol. 46, no 5, p. 904-914.
- DeLiema, Marguerite, Yongjie Yon et Kathleen H. Wilber (2014). « Tricks of the trade: Motivating sales agents to con older adults », *The Gerontologist*, vol. 56, no 2, p. 335-344.
- Dorminey, Jack, A Scott Fleming, Mary-Jo Kranacher et Richard A Riley Jr (2012). « The evolution of fraud theory », *Issues in accounting education*, vol. 27, no 2, p. 555-579.
- Drew, Jacqueline M. et Lucy Farrell (2018). « Online victimization risk and self-protective strategies: Developing police-led cyber fraud prevention programs », *Police Practice and Research*, vol. 19, no 6, p. 537-549.
- Duhachek, Adam (2005). « Coping : A multidimensional, hierarchical framework of responses to stressful consumption episodes », *Journal of Consumer Research*, vol. 32, no 1, p. 41-53.
- Duhachek, Adam et Katie Kelting (2009). « Coping repertoire : Integrating a new conceptualization of coping with transactional theory », *Journal of Consumer Psychology*, vol. 19, no 3, p. 473-485.
- Eisenstein, Eric M. (2008). « Identity theft: An exploratory study with implications for marketers », *Journal of Business Research*, vol. 61, no 11, p. 1160-1172.
- Ellison, Nicole, Rebecca Heino et Jennifer Gibbs (2006). « Managing impressions online : Self-presentation processes in the online dating environment », *Journal of computer-mediated communication*, vol. 11, no 2, p. 415-441.
- Endler, Norman et James DA Parker (1999). « Coping inventory for stressful situations ».
- Engels, Christian, Kamlesh Kumar et Dennis Philip (2020). « Financial literacy and fraud detection », *The European Journal of Finance*, vol. 26, no 4-5, p. 420-442.
- Erlanson, David A (1993). *Doing naturalistic inquiry: A guide to methods*, Sage.

- Eutsler, Jared, Lauren Eutsler et L. Tyler Williams (2023). « Stealing students' lunch money for a first-class lifestyle: A case study on fraud in education », *Issues in accounting education*, vol. 38, no 2, p. 107-123.
- Fischer, Peter, Stephen E. G. Lea et Kath M. Evans (2013). « Why do individuals respond to fraudulent scam communications and lose money? The psychological determinants of scam compliance », *Journal of Applied Social Psychology*, vol. 43, no 10, p. 2060-2072.
- Folkman, Susan et Judith Tedlie Moskowitz (2004). « Coping : Pitfalls and promise », *Annual Review of Psychology*, vol. 55, no 1, p. 745-774.
- Fournier, Susan (1998). « Consumers and their brands: Developing relationship theory in consumer research », *Journal of Consumer Research*, vol. 24, no 4, p. 343-373.
- Frailing, Kelly et Dee Wood Harper (2017). *Toward a criminology of disaster: What we know and what we need to find out*, Springer.
- Frazier, Patricia A (2003). « Perceived control and distress following sexual assault: A longitudinal test of a new model », *Journal of personality and social psychology*, vol. 84, no 6, p. 1257.
- Freiermuth, Mark R (2011). « Text, lies and electronic bait: An analysis of email fraud and the decisions of the unsuspecting », *Discourse & Communication*, vol. 5, no 2, p. 123-145.
- Ganzini, Linda, Bentson McFarland et Joseph Bloom (1990). « Victims of fraud: Comparing victims of white collar and violent crime », *Journal of the American Academy of Psychiatry and the Law Online*, vol. 18, no 1, p. 55-63.
- Gelbrich, Katja (2010). « Anger, frustration, and helplessness after service failure: Coping strategies and effective informational support », *Journal of the Academy of Marketing Science*, vol. 38, no 5, p. 567-585.
- Goffman, Erving (1959). « The presentation of self in everyday life ».
- Golladay, Katelyn et Kristy Holtfreter (2017). « The consequences of identity theft victimization: An examination of emotional and physical health outcomes », *Victims & Offenders*, vol. 12, no 5, p. 741-760.
- Gotelaere, Sofie et Letizia Paoli (2022). « Prevention and control of financial fraud: A scoping review », *European Journal on Criminal Policy and Research*.
- Han, DaHee, Adam Duhachek et Derek D Rucker (2015). « Distinct threats, common remedies: How consumers cope with psychological threat », *Journal of Consumer Psychology*, vol. 25, no 4, p. 531-545.
- Hasford, Jonathan, Blair Kidwell, David M Hardesty et Adam Farmer (2021). « Your cheatin' heart: How emotional intelligence and selfishness impact the incidence of consumer fraud », *Journal of Consumer Research*, vol. 49, no 1, p. 112-131.
- Hatfield, Joseph M (2018). « Social engineering in cybersecurity: The evolution of a concept », *Computers & Security*, vol. 73, p. 102-113.
- Hebenstreit, Claire L et Anne P DePrince (2012). « Perceptions of participating in longitudinal trauma research among women exposed to intimate partner abuse », *Journal of Empirical Research on Human Research Ethics*, vol. 7, no 2, p. 60-69.
- Hill, Ronald Paul et Eesha Sharma (2020). « Consumer vulnerability », *Journal of Consumer Psychology*, vol. 30, no 3, p. 551-570.
- Holtfreter, Kristy, Michael D Reising et Travis C Pratt (2008). « Low self-control, routine activities, and fraud victimization », *Criminology*, vol. 46, no 1, p. 189-220.

- James, Bryan D., Patricia A. Boyle et David A. Bennett (2014). « Correlates of susceptibility to scams in older adults without dementia », *Journal of Elder Abuse & Neglect*, vol. 26, no 2, p. 107-122.
- Jansen, Jurjen et Rutger Leukfeldt (2017). « Coping with cybercrime victimization : An exploratory study into the impact and change ».
- Judges, Rebecca A., Sara N. Gallant, Lixia Yang et Kang Lee (2017). « The role of cognition, personality, and trust in fraud victimization in older adults », *Frontiers in Psychology*, vol. 8, p. 588.
- Kaakinen, Markus , Teo Keipi, Pekka Räsänen et Atte Oksanen (2018). « Cybercrime victimization and subjective well-being: An examination of the buffering effect hypothesis among adolescents and young adults », *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, vol. 21, no 2, p. 129-137.
- Kerley, Kent R. et Heith Copes (2002). « Personal fraud victims and their official responses to victimization », *Journal of Police and Criminal Psychology*, vol. 17, no 1, p. 19-35.
- Kircanski, Katharina, Nanna Notthoff, Marguerite DeLiema, Gregory R Samanez-Larkin, Doug Shadel, Gary Mottola, *et al.* (2018). « Emotional arousal may increase susceptibility to fraud in older and younger adults », *Psychology and aging*, vol. 33, no 2, p. 325.
- Kvale, Steinar et Svend Brinkmann (2009). *Interviews : Learning the craft of qualitative research interviewing*, sage.
- Langenderfer, Jeff et Terence A. Shimp (2001). « Consumer vulnerability to scams, swindles, and fraud: A new theory of visceral influences on persuasion », *Psychology & Marketing*, vol. 18, no 7, p. 763-783.
- Lazarus, Richard S (2006). *Stress and emotion: A new synthesis*, Springer publishing company.
- Lazarus, Richard S et Susan Folkman (1984). *Stress, appraisal, and coping*, Springer publishing company.
- Lea, Stephen EG, Peter Fischer et Kath M Evans (2009). « The psychology of scams: Provoking and committing errors of judgement ».
- Levi, Michael et Russell G Smith (2021). *Fraud and its relationship to pandemics and economic crises: From spanish flu to covid-19*, Australian Institute of Criminology.
- Maesschalck, Jeroen et János Bertók (2009). « Towards a sound integrity framework: Instruments, processes, structures and conditions for implementation », *Processes, Structures and Conditions for Implementation*.
- Maurer, David (2010). *The big con: The story of the confidence man*, Anchor.
- Mazar, Nina, On Amir et Dan Ariely (2008). « The dishonesty of honest people: A theory of self-concept maintenance », *Journal of marketing Research*, vol. 45, no 6, p. 633-644.
- McCracken, Grant (1988). *The long interview*, vol. 13, New York, Sage.
- Merleau-Ponty, Maurice et Colin Smith (1962). *Phenomenology of perception*, vol. 26, Routledge London.
- Meyer, Alicia, Barry Wagner et Mary Ann Dutton (2010). « The relationship between battered women's causal attributions for violence and coping efforts », *Journal of Interpersonal Violence*, vol. 25, no 5, p. 900-918.
- Moore, Elizabeth et Michael Mills (1990). « The neglected victims and unexamined costs of white-collar crime », *Crime & Delinquency*, vol. 36, no 3, p. 408-418.
- Moreau, Greg, Brianna Jaffray et Amelia Armstrong (2019). « Police-reported crime statistics in canada, 2018 », *Juristat*, vol. 39, p. 1-67.

- Murphy, Pamela R. et M. Tina Dacin (2011). « Psychological pathways to fraud: Understanding and preventing fraud in organizations », *Journal of Business Ethics*, vol. 101, no 4, p. 601-618.
- Newman, Elana, Edward A Walker et Anne Gefland (1999). « Assessing the ethical costs and benefits of trauma-focused research », *General Hospital Psychiatry*, vol. 21, no 3, p. 187-196.
- Norris, Gareth, Alexandra Brookes et David Dowell (2019). « The psychology of internet fraud victimisation: A systematic review », *Journal of Police and Criminal Psychology*, vol. 34, no 3, p. 231-245.
- OQLF (2021). *Grand dictionnaire terminologique*, Victimisation.  
<https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/26511984/victimisation#:~:text=Terme%20privilégié&text=Le%20terme%20victimisation%20peut%20également,de%20pitié%20ou%20de%20culpabilité>.
- Pavia, Teresa M. et Marlys J. Mason (2004). « The reflexive relationship between consumer behavior and adaptive coping », *Journal of Consumer Research*, vol. 31, no 2, p. 441-454.
- Perreault, Samuel (2023). *La fraude autodéclarée au Canada, 2019*, Statistique Canada. 2023 de <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89-652-x/89-652-x2023001-fra.htm>
- Pouryousefi, Sareh et Jeff Frooman (2019). « The consumer scam: An agency-theoretic approach », *Journal of Business Ethics*, vol. 154, no 1, p. 1-12.
- Pratt, Travis C., Kristy Holtfreter et Michael D. Reisig (2010). « Routine online activity and internet fraud targeting: Extending the generality of routine activity theory », *Journal of Research in Crime and Delinquency*, vol. 47, no 3, p. 267-296.
- Raval, D. (2021). « Who is victimized by fraud? Evidence from consumer protection cases », *Journal of Consumer Policy*, vol. 44, no 1, p. 43-72.
- Reyns, Bradford W (2015). « A routine activity perspective on online victimisation : Results from the Canadian general social survey », *Journal of Financial Crime*, vol. 22, no 4, p. 396-411.
- Richards, Kelly et Cassandra Cross (2018). « Online fraud victims' experiences of participating in qualitative interviews », *Criminal Justice Studies*, vol. 31, no 1, p. 95-111.
- Roehm, Michelle L. et Michael K. Brady (2007). « Consumer responses to performance failures by high-equity brands », *Journal of Consumer Research*, vol. 34, no 4, p. 537-545.
- Roth, Susan et Lawrence J Cohen (1986). « Approach, avoidance, and coping with stress », *American psychologist*, vol. 41, no 7, p. 813.
- Sarkar Sengupta, Aditi, M. S. Balaji et Balaji C. Krishnan (2015). « How customers cope with service failure? A study of brand reputation and customer satisfaction », *Journal of Business Research*, vol. 68, no 3, p. 665-674.
- Schuchter, Alexander et Michael Levi (2016). « The fraud triangle revisited », *Security Journal*, vol. 29, no 2, p. 107-121.
- Segal, Michal, Israel Doron et Sagit Mor (2021). « Consumer fraud : Older people's perceptions and experiences », *Journal of Aging & Social Policy*, vol. 33, no 1, p. 1-21.
- Shang, Y., Z. Wu, X. Du, Y. Jiang, B. Ma et M. Chi (2022). « The psychology of the internet fraud victimization of older adults: A systematic review », *Front Psychol*, vol. 13, p. 912242.
- Sherry, John F (1991). « Postmodern alternatives: The interpretive turn in consumer research », *Handbook of consumer behavior*, vol. 199, p. 548-591.

- Sherry, John F et Eileen Fischer (2008). *Explorations in consumer culture theory*, Routledge.
- Simonson, Itamar, Carmon Ziv, Ravi Dhar, Aimee Drolet et Stephen M. Nowlis (2001). « Consumer research: In search of identity », *Annual Review of Psychology*, vol. 52, no 1, p. 249-275.
- Sims, Barbara, Berwood Yost et Christina Abbott (2005). « Use and nonuse of victim services programs: Implications from a statewide survey of crime victims », *Criminology & Public Policy*, vol. 4, no 2, p. 361-384.
- Skinner, Ellen A., Kathleen Edge, Jeffrey Altman et Hayley Sherwood (2003). « Searching for the structure of coping: A review and critique of category systems for classifying ways of coping », *Psychological Bulletin*, vol. 129, no 2, p. 216-269.
- Smaili, Nadia et Audrey de Rancourt-Raymond (2022). « Metaverse: Welcome to the new fraud marketplace », *Journal of Financial Crime*, no ahead-of-print.
- Smith, Andrew (2009). « Nigerian scam e-mails and the charms of capital », *Cultural studies*, vol. 23, no 1, p. 27-47.
- Spalek, Basia (1999). « Exploring the impact of financial crime: A study looking into the effects of the maxwell scandal upon the maxwell pensioners », *International Review of Victimology*, vol. 6, no 3, p. 213-230.
- Spalek, Basia (2017). *Crime victims : Theory, policy and practice*, Bloomsbury Publishing.
- Spreng, R. Nathan, Jason Karlawish et Daniel C. Marson (2016). « Cognitive, social, and neural determinants of diminished decision-making and financial exploitation risk in aging and dementia: A review and new model », *Journal of Elder Abuse & Neglect*, vol. 28, no 4-5, p. 320-344.
- Stanisławski, Krzysztof (2019). « The coping circumplex model: An integrative model of the structure of coping with stress », *Frontiers in Psychology*, vol. 10, p. 694.
- Steinmeier, Maria (2016). « Fraud in sustainability departments? An exploratory study », *Journal of Business Ethics*, vol. 138, no 3, p. 477-492.
- Stotland, Ezra (1977). « White collar criminals », *Journal of social issues*, vol. 33, no 4, p. 179-196.
- Strizhakova, Yuliya, Yelena Tsarenko et Julie A. Ruth (2012). « “I’m mad and i can’t get that service failure off my mind” : Coping and rumination as mediators of anger effects on customer intentions », *Journal of Service Research*, vol. 15, no 4, p. 414-429.
- Suarez, Eliana et Tahany M Gadalla (2010). « Stop blaming the victim: A meta-analysis on rape myths », *Journal of Interpersonal Violence*, vol. 25, no 11, p. 2010-2035.
- Thapar-Björkert, Suruchi et Karen J Morgan (2010). « “But sometimes i think... They put themselves in the situation”: Exploring blame and responsibility in interpersonal violence », *Violence against women*, vol. 16, no 1, p. 32-59.
- Thompson, Craig J (1997). « Interpreting consumers: A hermeneutical framework for deriving marketing insights from the texts of consumers’ consumption stories », *Journal of marketing Research*, vol. 34, no 4, p. 438-455.
- Thompson, Craig J., William B. Locander et Howard R. Pollio (1989). « Putting consumer experience back into consumer research: The philosophy and method of existential-phenomenology », *Journal of Consumer Research*, vol. 16, no 2, p. 133-146.
- Titus, Richard M., Fred Heinzelmann et John M. Boyle (1995). « Victimization of persons by fraud », *Crime & Delinquency*, vol. 41, no 1, p. 54-72.

- Trompeter, Gregory M, Tina D Carpenter, Naman Desai, Keith L Jones et Richard A Riley (2013). « A synthesis of fraud-related research », *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, vol. 32, no Supplement 1, p. 287-321.
- Turanovic, Jillian J. et Travis C. Pratt (2014). « “Can’t stop, won’t stop” : Self-control, risky lifestyles, and repeat victimization », *Journal of Quantitative Criminology*, vol. 30, no 1, p. 29-56.
- van de Ven, Pien et Antony Pemberton (2022). « Peer support and the management of spoiled identities: Re-narrating the victimization experience », *Victims & Offenders*, vol. 17, no 7, p. 1009-1028.
- van Wilsem, Johan (2011). « ‘Bought it, but never got it’ assessing risk factors for online consumer fraud victimization », *European Sociological Review*, vol. 29, no 2, p. 168-178.
- Walther, Joseph B (1996). « Computer-mediated communication : Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction », *Communication research*, vol. 23, no 1, p. 3-43.
- Walther, Joseph B. (2007). « Selective self-presentation in computer-mediated communication: Hyperpersonal dimensions of technology, language, and cognition », *Computers in Human Behavior*, vol. 23, no 5, p. 2538-2557.
- Walther, Joseph B. et Monica T. Whitty (2021). « Language, psychology, and new new media: The hyperpersonal model of mediated communication at twenty-five years », *Journal of Language and Social Psychology*, vol. 40, no 1, p. 120-135.
- Whitty, Monica T (2015). « Anatomy of the online dating romance scam », *Security Journal*, vol. 28, p. 443-455.
- Whitty, Monica T et Tom Buchanan (2016). « The online dating romance scam: The psychological impact on victims – both financial and non-financial », *Criminology & Criminal Justice*, vol. 16, no 2, p. 176-194.
- Whitty, Monica T. (2023). « The human element of online consumer scams arising from the coronavirus pandemic », dans Russell G. Smith, Rick Sarre, Lennon Yao-Chung Chang et Laurie Yiu-Chung Lau (dir.), *Cybercrime in the pandemic digital age and beyond*, Cham, Springer International Publishing, p. 57-85.
- Williams, Emma J., Amy Beardmore et Adam N. Joinson (2017). « Individual differences in susceptibility to online influence: A theoretical review », *Computers in Human Behavior*, vol. 72, p. 412-421.
- Zahra, Shaker A., Richard L. Priem et Abdul A. Rasheed (2005). « The antecedents and consequences of top management fraud », *Journal of Management*, vol. 31, no 6, p. 803-828.

## 7 ANNEXE A : GUIDE D'ENTREVUE

ENTREVUES À THÈMES NON DIRECTIVES		
Section	Temps par section	Temps cumulatif
Introduction aux entrevues	0:10	0:10
L'incident	0:50	1 : 00
Retour à la vie numérique	0:30	0:30
Adaptation	0:30	1:00
Conclusion	0:05	1 : 05

1. INTRODUCTION À L'ENTREVUE	D = 10 MIN	T = 10 MIN
<p><b>1.1. Présentation de l'animateur</b></p> <p><b>1.2. Rappel du sujet d'entrevue :</b> L'objectif de cette étude est de comprendre la façon dont une fraude influence les comportements et quelles sont les stratégies mises en place par un consommateur à la suite de l'une d'entre elles.</p> <p><b>1.3. Présentation de l'interviewé(e)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nom ? Âge ? Genre ?</li> <li>■ Occupation professionnelle ?</li> <li>■ Niveau d'éducation ?</li> <li>■ Statut marital ? Enfants ?</li> </ul> <p><b>1.4. Explication du processus d'entrevue</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Deux entrevues d'une heure chacune, afin de bien prendre le temps de comprendre.</li> <li>■ Enregistrement de l'entrevue, formulaire de consentement</li> <li>■ Rôle du participant : répondre aux questions librement, aucune bonne ou mauvaise réponse.</li> <li>■ Trois sections, retour sur l'incident, exploration du retour à la vie numérique et stratégies d'adaptation mises en place.</li> <li>■ Avez-vous des questions avant de commencer ?</li> </ul>		

## 2. L'INCIDENT

D = 45 MIN T = 55 MIN

### 2.1. L'incident

- Parlez-moi de votre relation au contexte de l'incident avant que celui-ci se produise.
- Résumez-moi dans vos mots les événements ayant mené à l'incident.
- Racontez-moi l'incident.
  - À quel moment avez-vous commencé à vous douter que vous étiez victime d'une fraude ? Quand l'avez-vous réalisé ?
- Parlez-moi de votre réaction directement après l'incident.
  - Quelles émotions avez-vous ressenties ?
    - Comment vous les expliquez-vous ?
  - Quelles actions avez-vous entreprises ?
- À quel moment avez-vous informé des tiers de l'incident ? (famille, amis, compagnie, etc.)
- Avez-vous cherché à obtenir de l'aide ? Auprès de qui ?

-- seconde entrevue --

## 3. RETOUR À LA VIE NUMÉRIQUE

D = 30 MIN T = 85 MIN

### 3.1. Retour sur l'incident

- Combien de temps s'est-il écoulé depuis l'incident ?
- Avec le recul, que représente l'incident aujourd'hui pour vous ? Quel souvenir en gardez-vous ?
  - Votre perception de celui-ci a-t-elle évolué dans le temps ? De quelle manière ?
- Abordez-vous encore l'incident aujourd'hui avec vos proches ? De quelle manière ?
  - Avez-vous remarqué un impact sur votre famille ?

### 3.2. Retour à la vie numérique

- De quelle façon l'incident vous a-t-il marqué ?
  - A-t-il un impact dans votre quotidien encore aujourd'hui ? De quelle façon ?
- Parlez-moi de votre relation à votre identité numérique
  - Décrivez vos dernières décisions prises relatives à votre identité numérique

4. ADAPTATION

D = 30 MIN T = 125 MIN

**4.1. Stratégies mises en place**

- Comment vous êtes-vous adapté à la suite de l'incident ?
  - Certains de vos comportements ont-ils changé ? Certaines de vos perceptions ont-elles changé ?
  - Votre relation à votre identité numérique a-t-elle changé ?

5. Conclusion

D = 05 MIN T = 120 MIN

**5.1. Conclusion**

- Y a-t-il d'autres éléments ou aspects que vous auriez souhaité aborder ensemble ?
- Connaissez-vous d'autres victimes de fraude ? Avez-vous des conseils pour le recrutement ?