



Cahier de recherche

**Fraude amoureuse :
l'importance du rôle du secteur
philanthropique pour aider les
victimes et leur entourage**

Recherche exploratoire

Marie-Noël Phaneuf

Montréal
Août 2022

philab.uqam.ca

 #PhiLabMTL

Description du réseau PhiLab

Le réseau canadien de recherche partenariale sur la philanthropie (PhiLab), anciennement Laboratoire montréalais de recherche sur la philanthropie canadienne, a été pensé en 2014 dans le cadre de la conception de la demande de financement du projet développement de partenariat CRSH intitulé "Innovation sociale, changement sociétal et Fondations subventionnaires canadiennes". Ce financement a été reconduit en 2018 sous le nom "Évaluation du rôle et des actions de fondations subventionnaires canadiennes en réponse à l'enjeu des inégalités sociales et des défis environnementaux". Depuis ses débuts, le Réseau constitue un lieu de recherche, de partage d'information et de mobilisation des connaissances des fondations canadiennes. Des recherches conduites en partenariat permettent la coproduction de nouvelles connaissances dédiées à une diversité d'acteurs : des représentants gouvernementaux, des chercheurs universitaires, des représentants du secteur philanthropique et leurs organisations affiliées ou partenaires.

Le centre de recherche (Hub) mère se situe dans le centre-ville de Montréal, sur le campus de l'Université du Québec à Montréal (UQÀM).

Le Réseau regroupe des chercheurs, des décideurs et des membres de la communauté philanthropique à travers le monde afin de partager des informations, des ressources et des idées.

PhiLab Québec

PhiLab Québec joue un rôle distinct au sein du Réseau PhiLab. Non seulement, il est le plus grand des centres régionaux, mais il est également unique en ce sens que son travail s'inscrit dans le contexte francophone et anglophone du Québec. Ses projets de recherche, initiatives et partenariats mettent en évidence la diversité de la culture, de l'expérience et de la stratégie du secteur philanthropique québécois. PhiLab Québec entretient une série de relations à long terme avec des fondations privées, publiques et communautaires de diverses tailles dans la province, et soutient la collaboration entre les bailleurs de fonds, les bénéficiaires et les communautés. Les projets du PhiLab Québec portent sur des questions liées aux injustices sociale, économique et écologique, ainsi que sur le rôle que le secteur philanthropique peut et doit jouer dans la création d'un Canada plus juste et plus équitable. Des recherches concrètes sur les meilleures pratiques, aux travaux théoriques plus critiques sur la philanthropie et le pouvoir, PhiLab Québec s'engage dans un mouvement visant à construire un secteur philanthropique plus démocratique, plus juste et plus collaboratif.

Résumé

Ce rapport est une adaptation pour le PhiLab et son réseau d'une recherche exploratoire effectuée dans le cadre du certificat en gestion philanthropique de l'UdeM. Il porte sur les fraudes amoureuses et l'importance du rôle du secteur philanthropique pour venir en aide aux victimes directes et indirectes.

L'objectif est de mieux comprendre la réalité sur le terrain des intervenants et intervenantes du secteur public, d'identifier les services qu'ils.elles peuvent offrir, les obstacles et les limites mais aussi et surtout le lien direct possible à faire avec le secteur philanthropique.

Mots-clés

Fraude amoureuse • philanthropie • proche aidance • vulnérabilité • violence conjugale

Abstract

This research paper was initially written in the context of the certificate in nonprofit management at Université de Montréal and has been adapted for PhiLab and its Network audience. It discusses «Lonely Heart» scams and the vital role of philanthropy in helping their direct and indirect victims.

The objective is to better understand the reality of public sector field workers, to identify the services they can offer, their obstacles and limits, and most importantly, the connection that can be made with the philanthropic sector.

Key words

“Lonely Heart” scam • Love Scam • philanthropy • caregiving • vulnerability • domestic violence

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

**FRAUDE AMOUREUSE: L'IMPORTANCE DU RÔLE DU SECTEUR
PHILANTHROPIQUE POUR AIDER LES VICTIMES ET LEUR ENTOURAGE**

PAR

MARIE-NOËL PHANEUF

CERTIFICAT EN GESTION PHILANTHROPIQUE

FACULTÉ DE L'ÉDUCATION PERMANENTE

TRAVAIL PRÉSENTÉ À DIANE ALALOUF-HALL

DANS LE CADRE DU COURS PHE3020Y-A

INTÉGRATION PROFESSIONNELLE¹

AOÛT 2022

¹ Note : Ce rapport de recherche exploratoire est une version adaptée d'un travail académique complété dans le cadre du certificat en gestion philanthropique de l'UdeM (Phe3020).



TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	6
a. Définition d'une fraude amoureuse	6
b. État exploratoire de la situation sur les fraudes amoureuses	7
c. Motivation personnelle	8
d. Exposition de la problématique	8
2. PROCHE AIDANCE ET PHILANTHROPIE	10
3. MÉTHODOLOGIE	11
a. Revue de la littérature	11
b. Les entrevues semi-dirigées	12
c. Collecte de données et analyse	13
4. SYNTHÈSE ET RÉFLEXION	14
a. L'importance des services de proximité du secteur philanthropique pour venir en aide aux victimes directes et indirectes	14
b. La collaboration entre le secteur public et philanthropique est déficiente	15
c. Reclasser la fraude amoureuse comme de la violence conjugale et économique et bonifier et spécialiser les services existants	17
5. DISCUSSION	17
a. La collaboration entre les acteurs du secteur philanthropique et du public	17
b. Enjeux de la philanthropie dans la prévention	18
c. Collaborer à développer les connaissances sur le sujet	18
6. CONCLUSION	19
Bibliographie	20
ANNEXE 1 : projet de recherche de l'UQTR	21
ANNEXE 2 : résumé de la revue littéraire	22
ANNEXE 3 : Exemple d'un guide d'entrevue	24
ANNEXE 4 : présentation des intervenants en entrevue	28



1. INTRODUCTION

Il y a 25 ans, avec l'arrivée de l'Internet et depuis une quinzaine d'années, la création de sites de rencontres et réseaux sociaux, sont apparues de nouvelles opportunités de fraudes et leurs lots de victimes. Dans le cadre de cette recherche exploratoire, nous nous intéressons particulièrement aux fraudes amoureuses virtuelles qui sont grandement méconnues et pourtant très fréquentes. Selon le Centre antifraude du Canada (CAFC), avec plus de 1 928 plaintes enregistrées pour un total de 18,5 millions de dollars volés, la fraude amoureuse constitue le second type de fraudes ayant entraîné les plus importantes pertes financières pour les Canadiens et Canadiennes en 2021 (FADOQ, 2022).

Cette recherche exploratoire, effectuée dans le cadre du certificat en gestion philanthropique, a pour objectif d'informer et de sensibiliser les professionnel·le·s du secteur public et du secteur philanthropique à l'importance de ce nouvel enjeu. L'idée première est de permettre à ces deux secteurs d'intervention de mieux collaborer afin de répondre plus efficacement à cet enjeu de société.

a. Définition d'une fraude amoureuse

Tout d'abord, il est important de préciser que plusieurs termes qualifient les fraudes amoureuses (fraudes sentimentales, arnaques amoureuses) (FADOQ, 2022; Ici télé, 2021). Afin de simplifier la lecture de ce travail dirigé, nous utiliserons principalement le terme fraude amoureuse.

Par fraude amoureuse, il est entendu une action réalisée souvent « par le biais de sites de rencontres, d'applications ou de médias sociaux », par la voie de ces moyens de communication, « des escrocs profitent des personnes à la recherche de partenaires romantiques en prétendant être des partenaires potentiels. Ils [ou elles] jouent sur des déclencheurs émotionnels pour amener leurs victimes à fournir de l'argent, des cadeaux ou des données personnelles. Les escroqueries amoureuses peuvent durer des années et causer des dommages émotionnels et financiers » (Australian Competition and Consumer Commission, 2018, p. 7, notre traduction).

Il existe deux types de victimes. La victime directe est une personne qui subit la fraude. La ou les victimes indirecte·s désignent l'entourage de la victime directe. Ce sont généralement des membres de sa famille et ses amis proches. Ces personnes jouent, malgré elles et souvent à défaut de compétences, le rôle de proche aidant. Ces personnes apportent leur soutien à la victime directe, laquelle souffre très souvent de détresse psychologique, détresse qui peut parfois engendrer des idées suicidaires. Ces personnes, du fait de la fraude, voient souvent leur situation financière s'aggraver.

b. État exploratoire de la situation sur les fraudes amoureuses

En juin 2021, à la demande de l'émission Enquête, l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ) invitait ses membres à répondre à un sondage en ligne afin de mieux comprendre le phénomène et l'implication des travailleurs sociaux auprès de victimes de fraudes amoureuses (Denis et Deetjens, 2021).

- Près des 80 membres ont répondu au sondage.
- Parmi ceux-ci, environ 85 % ont fait face à un ou deux cas de fraude amoureuse dans leur carrière.
- 45 % disent n'avoir observé aucune hausse du phénomène depuis le début de la pandémie.
- Dans 75 % des cas, la fraude amoureuse n'est pas évoquée d'emblée comme motif de consultation.
- Environ 70 % des victimes des fraudes amoureuses auprès étaient âgées de 50 ans et plus.
- Dans un peu plus de 67 % des cas, les victimes étaient des femmes.
- Près de 75 % des victimes ont été arnaquées via Facebook (38 %) et des sites de rencontres (37 %).
- Dans 90 % des cas, la motivation du fraudeur était l'argent.
- Près de 68 % des victimes se sont isolées d'un ou de plusieurs des proches qui tentaient de les convaincre qu'elles faisaient l'objet d'une arnaque.
- Un peu plus de 50 % des victimes ont dû composer avec des troubles anxieux et/ou une dépression à la suite de l'arnaque.

Ce sondage de type exploratoire révèle des données inquiétantes. Près de la moitié des répondants n'ont pas observé une hausse de cas durant la pandémie. Ce sondage ayant été effectué en 2021, durant la pandémie qui était loin d'être terminée, cette donnée ne représente probablement pas la réalité des effets de celle-ci sur une hausse de cas possible puisque d'autres statistiques, dont celle énoncée un peu plus loin dans cette section, indiquent le contraire. Aussi, plusieurs organismes ont fait état, en 2020 et 2021, d'une forte hausse de gens en détresse psychologique, qui se sont sentis davantage isolés. Ces gens vulnérables représentant des victimes parfaites pour les fraudeurs. Les trois quarts confirment que le problème de fraude amoureuse n'est pas la raison évoquée pour la demande d'aide. Ce qui démontre également que les victimes sont difficiles à identifier.

Dans la majorité des cas, la personne qui fraude a pour objectif de voler de l'argent. Malheureusement, un peu plus des deux tiers des victimes se sont isolées de membres de leur entourage qui tentaient

de les convaincre que leur amoureux ou amoureuse était un ou une fraudeur-se. Les conséquences psychologiques et financières sur les victimes d'une fraude amoureuse peuvent être graves. Patricia Lafond, technicienne en travail social au CISSSME et ancienne travailleuse de rue à Macadam Sud nomme les conséquences psychologiques et sociales.

« Ça peut aller jusqu'à la honte, la baisse d'estime de soi, la détresse psychologique, la dépression, le suicide ou des idées suicidaires, l'isolement, l'automutilation, un problème de gestion de la colère et de la gestion des émotions, l'autosabotage de leurs relations amoureuses suivantes, de la difficulté à faire confiance, l'endettement, la faillite, etc. »

Il est aussi estimé qu'une infime partie des fraudes est rapportée aux autorités. Selon les estimations, 90 % des victimes ne signalent pas l'arnaque subie (Denis et Deetjens, 2021). Selon l'émission Enquête diffusée sur la chaîne ICI télé en octobre 2021, après avoir épluché les rapports de coroners des sept dernières années, six suicides d'hommes âgés de 18 et 63 ans seraient dus à une fraude amoureuse à la suite de menaces de divulgation d'images sexuelles qui leur auraient été proférées.

c. Motivation personnelle

Le choix de cette étude tient principalement à des raisons personnelles. En 2017 et 2018, une personne vulnérable dans ma famille a perdu entre 10 000 \$ et 15 000 \$ à la suite d'un épisode de fraudes amoureuses. Encore aujourd'hui, cette parente croit encore avoir vécu de vraies relations amoureuses distantes. Pour les membres de notre famille, ce fut une situation très pénible où nous nous sommes sentis laissés à nous-mêmes. Ne sachant vers quelles ressources se tourner pour lui venir en aide. En fait, nous n'en avons tout simplement trouvé aucune. Les policiers nous répondaient qu'ils ne pouvaient rien faire, car cette personne avait envoyé de l'argent de son plein gré. L'institution financière où elle avait son compte bancaire ne pouvait poser légalement aucune action. Personne ne savait vers qui nous référer pour avoir de l'aide. En visionnant l'émission Enquête, il s'est avéré que l'entourage des victimes vit sensiblement le même genre d'expérience stressante et déstabilisante que nous avons vécue.

À la suite de cette expérience très désagréable, j'ai senti le besoin de transformer cette expérience négative en quelque chose de positif. Je me suis donc inscrite au certificat en Gestion philanthropique à l'Université de Montréal, car je pense que le secteur philanthropique peut faire partie de la solution.

d. Exposition de la problématique

Le problème des fraudes amoureuses est très ancien, mais a pris une ampleur inégalée récemment via le recours aux médias sociaux. Les données statistiques du Centre antifraude du Canada sont claires : les fraudes amoureuses sont de plus en plus fréquentes et sont devenues le deuxième type de fraude ayant



entraîné les plus importantes pertes financières (18,5 millions \$) au Canada en 2021 (CAFC, 2022).

Venir en aide à une victime de fraude amoureuse, en tant que proche-aidant ou professionnel·le demande de la détermination, des ressources et gruge beaucoup de temps et d'énergies. Dans le cas d'un·e professionnel·le, cette personne est amenée à tisser un lien de confiance avec la victime.

Les victimes de fraude amoureuse peuvent avoir tout âge, provenir de tous les milieux et se retrouver dans différentes situations : avoir ou non des limitations physiques ou mentales; avoir subi une perte d'emploi; être en situation de divorce ou de séparation; être en situation de monoparentalité, etc. Bref, l'environnement qualifiant ces personnes rend compte d'une variété de situations. Lorsque l'aide vient de personnes proches aidantes, ces dernières ne bénéficient d'aucun soutien de l'État ou du secteur philanthropique.

Lorsque l'aide vient d'un ou d'une professionnelle, c'est souvent en raison d'un support apporté à la victime pour un autre type d'intervention. Les organisations des intervenant·e·s concerné·e·s, généralement des organismes à but non lucratif, n'ont pas pour tâche ou pour objectif spécifique de venir en aide à une personne ayant subi une fraude amoureuse. Ces organismes ne bénéficient pas d'un financement public (différents paliers de gouvernement, ou social, en provenance de fondations privées ou publiques) permettant à leurs intervenant·e·s de consacrer du temps et des ressources pour répondre à ce type d'intervention.

Face à cet enjeu de société, il importe de pouvoir accorder des ressources aux personnes proches aidantes ou aux organismes de la société civile intervenant auprès de victimes de fraudes amoureuses. Il apparaît donc important que la problématique de la fraude amoureuse apparaisse sur le radar d'action des politiques publiques de nos gouvernements et des causes à prendre en considération par le secteur philanthropique.

De cet exposé de situation, ma question principale de recherche est la suivante.

- **Le secteur philanthropique québécois a-t-il un rôle à jouer pour venir en aide aux victimes directes et indirectes de fraudes amoureuses?**

De cette question principale découlent trois questions spécifiques.

- Parmi les causes travaillées par le secteur philanthropique québécois, telle la lutte contre la pauvreté, le soutien à la proche aide, la violence conjugale, les victimes d'actes criminels, la maltraitance des personnes âgées... lesquelles seraient les plus adéquates pour lutter contre les fraudes amoureuses ?
- Comment de telles organisations peuvent-elles intervenir pour le faire?
- Quelle division de responsabilités et partage de ressources peut-on envisager entre des interventions du secteur public et du secteur philanthropique?



En lien avec ce questionnement, mes hypothèses de recherche sont les suivantes.

- Le secteur philanthropique, étant donné sa proximité avec les populations vulnérables et la proche aidance, son expertise certaine et sa plus grande flexibilité dans son offre de services, est actuellement bien placé pour aider les victimes directes et indirectes au Québec. On peut donc penser que son rôle est essentiel à la lutte et à la prévention aux fraudes amoureuses.
- Comme n'importe qui peut être victime d'une fraude amoureuse, la lutte aux fraudes amoureuses relève de l'intérêt public et requiert une action de l'État, une action qui fait appel à une division des responsabilités entre l'action étatique et l'action philanthropique.

2. PROCHE AIDANCE ET PHILANTHROPIE

La proche aidance est une forme de solidarité en matière de soins de santé à donner aux personnes en situation de dépendance. Au Québec, c'est le quart de la population qui déclare être en situation de proche aidance (Grant-Poitras, 2018). Ces proches aidants prennent soin des leurs, ce qui allège grandement le rôle de l'État dans les services de santé et programmes sociaux qu'il offre à la population. Toutefois, ces nombreux proches aidants peuvent aussi avoir besoin, parfois, d'un certain soutien, lequel pourrait provenir du secteur philanthropique.

Profitant déjà d'une proximité et relation de confiance avec les clientèles vulnérables par l'intermédiaire des organismes de bienfaisance appuyés par des dons, d'une expertise certaine et d'une plus grande flexibilité que les services gouvernementaux, on peut penser que le secteur philanthropique est tout désigné pour intervenir sur la question sociale des fraudes amoureuses afin de venir en aide aux victimes directes et indirectes.

Pourquoi ne pourrait-il pas y avoir de complémentarité dans les actions menées entre la philanthropie subventionnaire et le secteur public dans les actions de lutte contre les fraudes amoureuses ? Les victimes directes des fraudes amoureuses sont souvent des personnes vulnérables, très souvent âgées. On dénote 1,5 million de personnes au Québec qui ont 65 ans ou plus et on prévoit qu'elles constitueront plus de 20 % de la population en 2026 (Dumais, 2018). Il s'agit de beaucoup de monde à risque de se faire prendre au piège par un arnaqueur ou une arnaqueuse. Ça représente également beaucoup de personnes qui sont ou seront en situation de proche aidance.

Beaucoup d'organismes sur le terrain travaillent déjà auprès des personnes âgées de façon préventive avec l'objectif de briser leur isolement et la détresse psychologique des personnes âgées vulnérables. Ces organisations pourraient être mises à contribution pour lutter contre les fraudes amoureuses et venir appuyer les proches aidants qui sont précieux autant pour le soutien psychologique auprès des

victimes qu'en prévention. Ils pourraient aussi soutenir les proches aidants qui parfois souffrent de détresse psychologique.

Quelques fondations subventionnaires connues, publiques ou privées, interviennent essentiellement dans le domaine spécifique de l'aide aux personnes âgées ou de la proche aide. Citons notamment trois fondations de taille moyenne[3]. Pour les aînés, nous retrouvons les fondations privées Berthiaume du Tremblay (fondée en 1967) et l'Œuvre Léger (renommée Mission Inclusion et fondée à la même époque, mais dont la filiale Secours aux Aînés a été créée en 1986). Notons que la fondation publique associée à la Fédération des médecins spécialistes, fondée en 2012, elle s'est donné la mission de soutenir les proches aidants de personnes handicapées et de personnes âgées. (Dumais, 2018)

De très grandes fondations appuient financièrement les organismes d'aide aux personnes âgées. La fondation privée De Sève, fondée en 1976, soutient, entre autres, les Petits Frères des Pauvres qui ont pour mission de briser l'isolement des personnes âgées. Un autre grand acteur philanthropique, la Société de gestion L'Appui, s'adresse aux aidants de personnes aînées ayant des incapacités importantes. Il ne s'agit pas à proprement parler d'une fondation, mais d'un fonds créé en 2009 en partenariat entre des membres de la famille Chagnon et l'État québécois pour une période de 10 ans. Ce partenariat public-philanthropique constitue une force d'action et d'influence importante pour la proche aide puisque il a distribué 35 millions de dollars à 600 organismes à travers le Québec en cinq ans seulement. Il a soutenu certaines organisations à hauteur d'un million de dollars. Par comparaison, de plus petites fondations offrent quelques milliers ou dizaines de milliers de dollars, rarement plus, à des organismes donateurs. Du reste, quelle que soit leur taille, toutes les fondations semblent se repositionner pour encourager le développement organisationnel ou le soutien à des activités jugées structurantes ou innovantes, faute de pouvoir impacter significativement sur le volume de services ou sur la pérennisation de ceux-ci (Dumais, 2018). Ces fondations, qui œuvrent déjà auprès des aînés, peuvent aussi soutenir des programmes spécialisés en prévention et de lutte contre les fraudes amoureuses.

3. MÉTHODOLOGIE

Dans cette section sera présentée la méthodologie utilisée. Elle est composée de trois volets qui comprennent la revue de la littérature, les entrevues semi-dirigées, la collecte et l'analyse de données.

a. Revue de la littérature

Pour ce travail de recherche dirigé, une revue de la littérature provenant de neuf sources différentes a été réalisée. Voir annexe 2 pour le résumé de la revue littéraire.

Au niveau de la revue de la littérature, il est important de souligner qu'aucun article ou document ne proposait des solutions aux intervenants ou des recommandations. Ce genre d'informations pourrait assurément être grandement utile aux divers intervenant-e-s des secteurs public et philanthropique et à l'entourage des victimes qui peuvent également jouer un rôle clé auprès de ceux-ci. Toutefois, l'Université du Québec à Trois-Rivières, en 2020, a démarré un important projet de recherche qui vise à mieux comprendre le phénomène des fraudes amoureuses en ligne, la situation des personnes qui vivent ce type particulier de fraude et à identifier les besoins en matière d'accompagnement et de soutien pour ces personnes. Le projet codirigé par les professeurs du Département de psychoéducation de l'UQTR – Julie Carpentier, Ph. D. et Charles Viau-Quesnel, Ph. D. – est financé par le ministère de la Justice du Québec dans le cadre du Programme de subvention pour favoriser la recherche, l'information, la sensibilisation et la formation en matière d'aide aux victimes d'actes criminels (Carpentier & Viau-Quesnel, 2020). Ils sont actuellement dans la phase active de recherche de témoignages de victimes et d'intervenant-e-s (Annexe 1 - Lettre et matériel promotionnel envoyés aux membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec). Selon Sandrine Lavertu, assistante de recherche, le projet de recherche devrait être complété et les résultats rendus disponibles en juillet 2023.

b. Les entrevues semi-dirigées

Dans le cadre de cette recherche, cinq entrevues ont été réalisées entre le 8 juin 2022 et le 18 juillet 2022. Elles ont toutes été effectuées en visioconférence, sauf celle avec la porte-parole de Centraide du Grand Montréal qui a été réalisée par écrit. Tous les verbatims ont été rédigés et archivés.

Au niveau des entrevues semi-dirigées, en juin et juillet 2022, deux d'entre elles ont été effectuées avec des intervenant-e-s du secteur public, trois autres provenant d'intervenant-e-s du secteur philanthropique (un représentant de fondation et deux intervenants d'organisme de bienfaisance enregistrés (OBE) offrant des services sur le terrain). Étant donné qu'il n'existe aucun organisme dont la mission est uniquement de faire de la prévention et de lutter contre les fraudes amoureuses et afin que ce soit le plus représentatif possible de la réalité sur le terrain, nous avons choisi d'effectuer plus de deux entrevues pour le secteur philanthropique. Nous avons aussi choisi d'avoir au moins un intervenant d'une fondation afin d'aborder également l'aspect financement d'une cause invisible. Toutes les entrevues avaient comme objectifs :

- de mieux comprendre pourquoi c'est une cause nouvelle, invisible et importante et quelles en sont les conséquences;

- d'identifier le profil des victimes s'il en existe un;
- de présenter la réalité actuelle sur le terrain des intervenants du secteur public et philanthropique,
- d'établir le rôle et les limites du secteur public et philanthropique;
- de réfléchir à des actions à mettre en place qui permettrait une meilleure collaboration entre ces deux secteurs;
- de se questionner sur le rôle actuel du secteur philanthropique en lien avec les fraudes amoureuses : comment peut-il améliorer les services offerts et quels secteurs de la philanthropie est le mieux placé pour aider les victimes directes et indirectes ?

Il est à noter que tous les intervenant-e-s interrogé-e-s ont accepté que leur l'identité et le titre de leur poste au travail soient dévoilés. Il n'y aura aussi aucune citation ou retranscription des entrevues mentionnées dans ce travail de recherche dirigé qui le sera sans l'accord des intervenant-e-s afin de ne pas compromettre la confidentialité de leurs fonctions et des dossiers de leurs usagers ou bénéficiaires.

Secteur public		
Caroline Phaneuf	Travailleuse sociale, CISSS Montérégie Est (CISSSME)	
Patricia Lafond	Technicienne en travail social, CISSSME et ancienne travailleuse de rue à Macadam Sud	
Secteur philanthropique		
Secteur OBE	Hugo Blanchard	Directeur général, Macadam Sud
Secteur OBE	Claudine Thibodeau	Responsable du soutien clinique et de la formation, Sos Violence conjugale
Secteur Fondation publique	Marie-Lyne Brunet	Vice-présidente – Développement social, Centraide du Grand Montréal

Le guide d'entrevue utilisé pour les entrevues semi-dirigées se retrouve en annexe 3.

c. Collecte de données et analyse

La recension de la littérature a permis de collecter et d'analyser les premières informations et données. Une fois les entrevues semi-dirigées réalisées, tous les verbatims ont été minutieusement rédigés et archivés dans les heures suivant leur réalisation. Par la suite, une relecture et analyse des données recueillies dans les verbatims ont aussi été effectuées en fonction des mêmes objectifs mentionnés précédemment. Dans une troisième étape, les données de la revue de littérature et les données des entrevues colligées ont été mises en relation afin de les valider et de compiler les résultats communs. Cette dernière analyse a été réalisée avec l'objectif final de répondre à la question principale et à ses questions sous-jacentes sur le

rôle actuel du secteur philanthropique pour la lutte aux fraudes amoureuses. L'ensemble des résultats est finalement présenté en synthèse dans la section suivante. L'analyse des données nous a permis de nourrir notre réflexion et de proposer des recommandations aux secteurs publics et philanthropiques qui sont indiqués dans la section quatre de ce document.

4. SYNTHÈSE ET RÉFLEXION

Même si la fraude amoureuse virtuelle est un phénomène qui date d'environ 10 à 15 ans, elle est beaucoup plus fréquente qu'on ne le croit. Nous présentons ici les résultats qui répondent à notre question de recherche principale : *dans ce contexte, est-ce le secteur philanthropique qui doit davantage venir en aide aux victimes directes et indirectes des fraudes amoureuses au Québec? et nos questions secondaires sur les causes philanthropiques les plus aptes à lutter* contre les fraudes amoureuses et les collaborations entre les secteurs publics et philanthropiques.

a. L'importance des services de proximité du secteur philanthropique pour venir en aide aux victimes directes et indirectes

Personne n'est à l'abri d'une fraude amoureuse, car comme l'affirme Claudine Thibodeau, intervenante à SOS violence conjugale : « Tout le monde est vulnérable lorsqu'il est question d'amour... Une relation amoureuse qu'elle soit virtuelle ou qu'elle soit dans le monde réel, c'est une relation amoureuse quand même » (Denis & Deetjens, 2021). Toutefois, selon mes entrevues, les victimes sont souvent des gens qui souffrent de carences affectives importantes, de problèmes d'attachement, de surpoids, de dépression, d'isolement ou encore vivent avec des limitations physiques ou mentales (déficience intellectuelle ou retard mental) ou une morphologie hors norme (ex. un bec-de-lièvre, des cicatrices importantes, etc.).

Comme mentionné précédemment, selon le Centre antifraude du Canada (CAFC), la fraude sentimentale constitue le second type de fraude ayant entraîné les plus importantes pertes financières pour les Canadien-ne-s en 2021, soit un total de 18,5 millions de dollars (FADOQ, 2022). Dans la réalité, les chiffres sont sans doute bien plus élevés; on estime que moins de 5 % de l'ensemble des victimes de fraude signalent leurs expériences aux organismes d'application de la loi. Ce ne serait donc que la pointe de l'iceberg du problème, puisque malheureusement, plusieurs n'en parlent pas, soit en raison de la pression que le fraudeur met sur la victime pour conserver leur relation secrète, soit parce qu'ils ont trop honte, ou encore parce qu'ils n'ont tout simplement pas de gens dans leur entourage à qui se confier. Le sondage de OTSTCFQ le confirme aussi, dans 75 % des cas, l'arnaque amoureuse n'est pas évoquée d'emblée comme motif de consultation.



Aussi, selon nos données, la plupart des victimes ne réalisent pas qu'elles sont manipulées et pensent vivre une réelle relation amoureuse alors pourquoi demander de l'aide ? Aussi, ces victimes peuvent se retrouver dans des situations financières très précaires comme Gisèle dans l'émission Enquête, qui a été jusqu'à fournir ses codes et mots de passe bancaires, faire de nombreuses demandes de cartes de crédit pour son amoureux et jusqu'à déclarer faillite (ICI télé, 2021).

Les intervenant-e-s et l'entourage de la victime se retrouvent souvent dans une situation très délicate et préoccupante comme elle refuse obstinément l'aide proposée, même si elle en a grandement besoin. Non seulement ça devient difficile de les aider, mais aussi de les identifier. Ce qui démontre l'importance des services de proximité et de la proche aide du secteur philanthropique auprès de ces victimes directes ou indirectes.

b. La collaboration entre le secteur public et philanthropique est déficiente

Les deux intervenantes du secteur public nous l'ont confirmé. En général, les professionnel-le-s de la santé du système public sont surchargé-e-s de dossiers, disposent de peu de temps pour chaque patient-e et accusent un retard significatif dans le traitement des demandes, sans compter que parfois, le dossier d'un usager peut être traité par plus d'un-e intervenant-e durant le processus. Quand on sait que bâtir un lien de confiance demande beaucoup de temps et dans le cas d'une fraude amoureuse est primordiale, cette situation nuit à l'aide que ces professionnel-le-s de la santé peuvent leur apporter.

La flexibilité des services offerts par des œuvres de bienfaisance permet d'établir un lien de confiance entre l'intervenant-e et le ou la bénéficiaire. « Il n'y a pas de temps d'attente pour recevoir des services, c'est instantané. Nous avons différents volets de services qui permettent d'avoir une intervention sur place, tout de suite », déclare Hugo Blanchard, directeur général de Macadam Sud. « Et il n'y a pas de temps moyen pour aider les bénéficiaires, ça prend le temps que ça prend. Sans le lien de confiance, d'ouverture et d'écoute, extrêmement fragile, le bénéficiaire se refermera comme une huitre ». Rappelons que dans le sondage effectué en collaboration avec l'OTSTCFQ, 68 % des victimes se sont isolées d'un ou plusieurs de leurs proches qui tentaient de les convaincre qu'elles faisaient l'objet d'une arnaque (Denis & Deetjens, 2021).

Aussi, autres éléments importants à considérer, les œuvres de bienfaisance bénéficient d'une proximité relationnelle avec la population vulnérable. Ayant déjà un lien avec elle, puisque souvent la personne est déjà utilisatrice d'un autre service comme la soupe populaire par exemple, elles la connaissent bien et il serait possible d'étendre les services donnés pour traiter l'enjeu des ravages occasionnés par des fraudes amoureuses.



Les entrevues avec les deux intervenants du secteur public ont pu démontrer que les professionnel-le-s de la santé du système public et des corps policiers ne connaissent pas bien les ressources du milieu communautaire de leur secteur. Ressources qui pourraient venir en aide aux victimes et leur entourage. « Les OBE et OBNL ne sont pas assez connus des intervenants du secteur public. Si je ne les connais pas, je ne peux pas les référer, d'où l'importance de faire avec eux des ententes de partenariats avec les CISSS et les CIUSSS », affirme Caroline Phaneuf, travailleuse sociale au CISSME sur le territoire des Maskoutains.

Également, les secteurs public et philanthropique ont très peu, ou aucune, collaboration avec des corps policiers et les institutions bancaires concernées par des cas de fraudes amoureuses. « Ils vont me recevoir, m'offrir de porter plainte, mais ils ne pourront rien faire avec la plainte à moins qu'ils y aient plusieurs plaintes. Une fois j'en ai amassé cinq et ce n'était pas encore assez. Quand tu cherches de l'info, ils n'en ont pas à t'offrir, je me fais répondre : je ne peux rien faire, tu dois t'arranger avec la banque ou la caisse », déclare Patricia Lafond du CISSME et ancienne travailleuse de rue.

La police réfère les intervenant-e-s de la santé aux institutions bancaires disant que parce que les fraudeurs proviennent d'un pays étranger, dont le système de justice est souvent corrompu, ils ne peuvent amorcer une démarche. Les institutions financières, en raison de la règle de confidentialité, renvoient finalement l'intervenant-e au service de police. Encore une fois, selon les données des entrevues colligées, cela exaspère les intervenant-e-s, mais aussi fait perdre un temps précieux à tout le monde. Dans le cas des institutions bancaires, une belle façon de contribuer à lutter contre la fraude amoureuse serait de devenir d'importants donateurs afin de financer des programmes et services spécialisés. Aussi, de plus en plus, le Service de police s'adapte aux réalités d'aujourd'hui, fait preuve de plus de souplesse et tente de mettre en place davantage de campagne de sensibilisation et d'outils de prévention aux fraudes amoureuses.

Les divers services de police au Québec tentent de contribuer à la lutte contre les fraudes amoureuses en présentant gratuitement à la communauté des activités de sensibilisation. Par exemple, le 16 juin 2022, le service de police de Mascouche a offert à ses citoyens une rencontre de prévention portant sur les fraudes amoureuses (Brian, 2022). Dans les médias, au fil des dernières années, il a aussi été beaucoup question des polices communautaires du service de police de Longueuil qui est un modèle au Québec en la matière. La police communautaire tente de se rapprocher de la population, de mieux la comprendre pour mieux la protéger, et, où la prévention prend une place prépondérante (Gagnon, 2020). Autre exemple que la situation change, la Sureté du Québec, le Réseau FADOQ et le CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal ont mis sur pied Aîné-Avisé, un programme de sensibilisation à la fraude, à la maltraitance et à l'intimidation envers les personnes âgées (Aîné-Avisé, 2010).

c. Reclasser la fraude amoureuse comme de la violence conjugale et économique et bonifier et spécialiser les services existants

Les données colligées indiquent qu'il n'existe actuellement, dans le secteur philanthropique, aucun organisme de bienfaisance spécialisé en soutien psychologique pour les victimes directes ou indirectes de fraude amoureuse.

Toujours selon nos recherches, il n'existe pas d'organismes dont une partie de la mission serait de lutter contre les fraudes amoureuses et qui offriraient des services spécialisés pour ce type de problème. Selon la cause de la vulnérabilité des victimes, celles-ci sont référées à des groupes de discussion ou à des lignes téléphoniques d'entraide non spécialisés en fraude amoureuse. Selon Patricia Lafond, technicienne en travail social au CISSSME et ancienne travailleuse de rue à Macadam Sud : « ...le problème avec cette manière de faire est que les victimes quittent les séances durant le processus thérapeutique, car elles ne se reconnaissent pas parmi les témoignages des autres bénéficiaires. Souvent, elles se sentent jugées étant donné que contrairement aux autres, elles ont aimé quelqu'un qui n'existe pas dans la réalité ».

Il y a donc une opportunité pour les œuvres de bienfaisance enregistrées de développer de nouveaux services et une nouvelle expertise pour lutter contre les fraudes amoureuses. Ainsi, elles pourraient prendre le relai du système public débordé et venir en aide aux nombreuses victimes directes ou indirectes.

Pour que des OBE ou OBNL soient en mesure de spécialiser et bonifier leurs services d'aide, il faut leur en donner les moyens. Actuellement, selon nos recherches et entrevues, les demandes de financement des œuvres de bienfaisance enregistrées pour développer de nouveaux programmes et services en lien avec les fraudes amoureuses ne cadrent actuellement pas avec les critères de sélection des bailleurs de fonds et fondations. « Comme tous nouveaux enjeux de société, avant que les donateurs et bailleurs de fonds s'y intéressent, cela prend des données et des statistiques provenant de sources sérieuses et pertinentes qui prouvent que le problème est bel et bien réel et que cette nouvelle cause mérite aussi leur attention », affirme Hugo Blanchard, de Macadam Sud.

5. DISCUSSION

À la lumière des entrevues et de l'analyse des données, nous proposons un ensemble de recommandations.

a. La collaboration entre les acteurs du secteur philanthropique et du public

Les OBE et OBNL doivent augmenter leur visibilité auprès du secteur public (réseau de la santé, le

service de police et les institutions bancaires) afin qu'ils soient davantage connus et reconnus par celui-ci pour leur expertise et que ce dernier puisse leur référer les victimes directes et indirectes de fraudes amoureuses. Ils doivent aussi davantage développer des liens et ententes de collaboration avec celui-ci.

b. Enjeux de la philanthropie dans la prévention

Il est important d'augmenter la prévention auprès des populations vulnérables. Comme la plupart des victimes ne savent pas qu'elles le sont, il est difficile pour elles d'aller chercher de l'aide. Dans ces conditions, il est très important d'agir de façon préventive. Il faut développer des outils de sensibilisation afin de développer plus de prudence face aux fraudeurs.

Il faut davantage sensibiliser le public, les donateurs et bailleurs de fonds à cette cause invisible afin d'en augmenter le financement. Les institutions bancaires doivent répondre à l'appel et faire partie de la solution en devenant des donateurs importants et des vecteurs de changement.

c. Collaborer à développer les connaissances sur le sujet

En bénéficiant d'une bonification pour service rendu au problème des causes amoureuses, les organismes de bienfaisance pourraient mieux venir en aide aux victimes directes et indirectes de fraudes amoureuses.

Aussi, il est certain que l'ensemble des services existants dans le secteur philanthropique comme les lignes d'écoute, les groupes de paroles et d'écoute, les rencontres thérapeutiques individuelles seront toujours des moyens efficaces, surtout si les intervenants sont outillés spécifiquement pour lutter contre les fraudes amoureuses. Dans le cadre de sa Maîtrise, dans son travail dirigé sur les mécanismes d'entraide en ligne des victimes de fraude amoureuse, Pascale-Marie Cantin, étudiante au département de criminologie de la faculté des Arts et des Sciences de l'Université de Montréal, a répertorié trois mécanismes d'entraide européens d'intérêt pour le Québec. Deux ont été créés au Royaume-Uni (*ScamWarners* et *ScamSurvivors*) et le troisième, a été développé en France (*Signal-Arnaques*). Ils ont tous plus ou moins la même mission, soit de référencer les escroqueries commises sur le Web, d'informer et d'aider les individus victimes d'arnaque. Plus concrètement, ils permettent aux victimes de s'ouvrir aux autres, de discuter avec d'autres personnes qui ont vécu la même chose, d'aller chercher de l'aide et du réconfort sans peur d'être jugées.

Le travail dirigé de Pascale-Marie Cantin est très intéressant, car il permet de constater que ce sont des outils très efficaces pour aider les victimes et briser leur isolement, pour les amener à voir la réalité en face. Il serait donc tout à fait pertinent et approprié qu'un organisme de bienfaisance établi soit financé pour en concevoir un similaire qui soit bilingue. Une fois l'outil créé, cela demande l'emploi



de modérateurs ou modératrices, de professionnel·le·s de la santé en permanence qui surveillent les conversations et s'assurent que des trolls (auteurs de faux témoignages ayant, par exemple, pour but de créer une polémique sur le forum) ne tentent pas de perturber les discussions et de nuire aux victimes et à la réputation du groupe d'entraide virtuel.

6. CONCLUSION

La fraude amoureuse en ligne est un problème récent qui prend de l'ampleur. Il est clair que le secteur public, moins flexible et déjà très sollicité ne peut pas tout régler. Comme les victimes de fraude amoureuse sont obnubilées par la fausse relation amoureuse, elles sont difficiles à identifier et à aider. Même si l'amoureux ou l'amoureuse n'est pas réel·le, la fraude amoureuse relève d'une forme de violence conjugale qui se présente sous la forme d'une violence psychologique et économique.

Concevoir cet enjeu de société de cette façon permettra à la population et aux donateurs de mieux comprendre leur vulnérabilité et d'être davantage sensibilisés à la cause. Les OBE dont la mission est de lutter contre la violence conjugale ont une expertise en matière de violence, expertise qui pourrait être mise à contribution pour les fraudes amoureuses. Il faut donner les moyens à des organisations désireuses d'en faire plus et d'être reconnues auprès de la population, des médias, de la classe politique, des intervenant·e·s du secteur public et philanthropique.



Bibliographie

Australian Competition and Consumer Commission (ACCC). (2018). *Targeting Scams: Report of the ACCC on Scams Activity*. accc.gov.au. https://1drv.ms/b/s!Ave-TpJ2_pOSh0rI_ctZSvP3N5bg?e=LHBEqH

Briand, N. (2022, 31 mai). *Prévention des fraudes à Mascouche*. cfnl.net. <https://cfnj.net/prevention-des-fraudes-a-mascouche>

Cantin, P.M. (2021) *Mécanismes d'entraide en ligne des victimes de fraude amoureuse D'un registre amoureux à un registre frauduleux*. umontreal.ca. https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/25766/Travail%20dirig%c3%a9_VF_Cantin_Pascale-Marie_D%c3%a9p%c3%b4t%20final-Papyrus.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carpentier, J, Ph. D. et Viau-Quesnel, C., Ph. D. (2020, novembre) *Projet de recherche sur les fraudes amoureuses en ligne*. UQTR. https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw031?owa_no_site=6520&owa_no_fiche=20&owa_bottin=

Centre antifraude du Canada. (2022, février). *Stratagème de rencontre*. Centreantifraude.ca. <https://www.antifraudcentre-centreantifraude.ca/scams-fraudes/romance-rencontre-fra.htm>

Denis, M. M. (2021, 28 octobre). *Sombrer en amour*. ici.radio-canada.ca/tele. <https://ici.radio-canada.ca/tele/enquete/site/segments/reportage/376269/amour-arnaque-crime-argent-sentiment-victime>

Denis, M. M. et Deetjens, M. (2021, 28 octobre). *Sombrer en amour*. ici.radio-canada.ca <https://ici.radio-canada.ca/recit-numerique/3136/sombrer-en-amour-arnaque-quebec-cote-ivoire>

Dumais L., (2018, novembre 28), *Le soutien à domicile et aux proches aidants : une incursion nécessaire de la philanthropie ?* Réseau canadien de recherche partenaire sur la philanthropie [Le soutien à domicile et aux proches aidants : une incursion nécessaire de la philanthropie ? - Philab - UQAM](#)

FADOQ. (2010). *Ainé-avisé*. <https://aineavise.ca/>

FADOQ. (2022). *La fraude sentimentale, quand l'amour coûte cher*. fadoq.ca <https://www.fadoq.ca/reseau/ressources/maltraitance-fraude-et-intimidation/la-fraude-sentimentale-quand-lamour-coute-cher>

Gagnon, K. (2020, 13 juin). *La révolution de la police*. lapresse.ca <https://www.lapresse.ca/actualites/2020-06-13/la-revolution-de-la-police>

Grant-Poitras, D., (Novembre 2018), *Philanthropie et proches-aidants*, Phibliothèque, Observatoire Phi-Lab, [Microsoft Word - Phibliothèque - Proches aidants new template.docx \(uqam.ca\)](#)



ANNEXE 1 : projet de recherche de l'UQTR



Projet de recherche : *Fraude amoureuses en ligne : comprendre les personnes victimes et leurs besoins.*

Notre équipe mène actuellement un projet de recherche qui vise à mieux comprendre le phénomène des fraudes amoureuses en ligne, la situation des personnes qui vivent ce type particulier de fraude et à identifier les besoins en matière d'accompagnement et de soutien pour ces personnes.

Le projet est financé par le Ministère de la Justice du Québec dans le cadre du **Programme de subvention pour favoriser la recherche, l'information, la sensibilisation et la formation en matière d'aide aux victimes d'actes criminels.**

Sachant qu'il est possible que votre organisme accompagne des personnes victimes de ce type particulier de fraude et que ce phénomène est en émergence actuellement, nous sollicitons votre précieuse collaboration pour recruter des participants au projet, soit :

- 1- Des personnes (18 ans ou plus) ayant été victime de fraude amoureuse en ligne
- 2- Des intervenants.es ayant déjà travaillé auprès de personnes victimes de ce type de fraude.

Vous trouverez ci-joint une affiche publicitaire du projet.

Nous avons aussi un site Internet dédié au projet de recherche www.uqtr.ca/projetfal de même qu'une page Facebook et Instagram (projet FAL).

Nous vous remercions à l'avance pour votre aide précieuse concernant ce projet qui nous tient tant à cœur,

Julie Carpentier, Ph.D.
Professeure, Département de
psychoéducation
Université du Québec à Trois-Rivières

Charles Viau-Quesnel, Ph.D.
Professeur, Département de
psychoéducation
Université du Québec à Trois-Rivières

ANNEXE 2 : résumé de la revue littéraire

Titre	Auteurs	Année	Format
<i>Stratagème de rencontre</i>	Centre antifraude du Canada	Février 2022	Web
Résumé Définition d'une fraude amoureuse, conseils et informations très utiles pour prévenir les fraudes			
<i>La fraude sentimentale : quand l'amour coûte cher</i>	Réseau FADOQ (Fédération de l'âge d'or du Québec)	2022	Web
Résumé : Définition d'une fraude amoureuse, données statistiques, conseils et informations. Ce texte s'adresse évidemment davantage aux aînés qui sont une clientèle particulièrement vulnérable.			
<i>Mécanismes d'entraide en ligne des victimes de fraude amoureuse D'un registre amoureux à un registre frauduleux</i>	Pascale-Marie Cantin	2021	Web
Résumé : Travail dirigé présenté en vue de l'obtention du grade de Maîtrise ès sciences (M. Sc) en Criminologie, option Criminalistique et Information, Université de Montréal Ce travail de recherche consiste en une collecte et analyse de commentaires provenant de sites virtuels d'entraide pour les victimes de ce type de fraudes pour établir si c'est une méthode efficace pour les aider. Particulièrement pertinent pour ce travail dirigé puisque ça a permis d'identifier une méthode d'entraide efficace pour ce type de fraude, applicable dans le secteur philanthropique.			
<i>Sombrer en amour</i>	Marie-Maude Denis et Michael Deetjens	2021	Web
Résumé : Article qui résume l'émission Enquête qui traite uniquement de la fraude amoureuse, expose le mécanisme des fraudeurs et la réalité des victimes, de leur entourage et des divers intervenants sur le terrain. Cet article a permis de découvrir davantage comment ça fonctionne du côté des fraudeurs, d'apprendre le vocabulaire utilisé par ceux-ci, mais aussi de constater l'ampleur de la vulnérabilité des victimes directes, mais l'impuissance et l'inquiétude vécues par les victimes indirectes qui ont très peu d'aide, malgré leurs efforts et leur recherche.			
<i>Sombrer en amour</i>	Journaliste : Marie-Maude Denis Journaliste à la recherche : Michael Deetjens Réalisateur : Jacques Taschereau	28 octobre 2021	Reportage télé aussi disponible sur le Web
Résumé : Traite uniquement de la fraude amoureuse, expose le mécanisme des fraudeurs et la réalité des victimes, de leur entourage et des divers intervenants sur le terrain. C'est la version télévisuelle de l'article précédent, mais dans laquelle on découvre davantage la vulnérabilité profonde, et jusqu'où les victimes sont prêtes à aller pour aider leur amoureux ou amoureuse, qui est au-delà de l'imaginable ! Ça permet aussi de constater les limites de l'aide que le Service de police peut offrir aux victimes directes et indirectes et le peu d'aide en général dont l'entourage peut bénéficier pour aider la victime.			

Titre	Auteurs	Année	Format
<i>Targeting Scams: Report of the ACCC on Scams Activity (2017).</i>	Australian Competition and Consumer Commission (ACCC).	2018	Web
Résumé : Rapport australien sur les diverses fraudes dont la fraude amoureuse, dans lequel nous avons puisé la définition des fraudes amoureuses la plus complète. On comprend aussi que la problématique des fraudes amoureuses subsiste un peu partout dans le monde et n'est pas propre au Canada.			
<i>Prévention des fraudes à Mascouche</i>	Naomie Briand	31 mai 2022	Web
Résumé : Informations sur une rencontre sur les fraudes amoureuses offerte par le service de police de Mascouche. Cet article m'a permis d'illustrer que le Service de police a mis en place des activités de prévention et tente aussi de faire sa part.			
<i>La révolution de la police</i>	Katia Gagnon	13 juin 2020	Web et version application lapresse+
Résumé : Article sur le Service de police de Longueuil reconnu pour son expertise en la police communautaire. Cet article permet de démontrer que même le modèle de police tente de s'inspirer davantage du secteur de bienfaisance.			
<i>Programme Aîné-avisé</i>	Réseau FADOQ, CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal et Sureté du Québec	2010	Web
Résumé : Site d'informations sur Aîné-Avisé le programme de sensibilisation à la fraude, la maltraitance et l'intimidation envers les personnes âgées, créé en 2010. Cet article nous a permis d'apprendre qu'il existe actuellement des programmes de sensibilisation à la fraude aux aînés et que la fraude amoureuse en fait partie.			
<i>Le soutien à domicile et aux proches aidants : une incursion nécessaire de la philanthropie ?</i>	Lucie Dumais	2018	Web
Résumé : Ce document a permis d'établir des liens entre la cause, les aînés, la proche aide et le secteur philanthropique et d'identifier rapidement des fondateurs et organismes qui pourraient contribuer à lutter contre les fraudes amoureuses.			
<i>Philanthropie et proches aidants</i>	David Grant-Poitras	2018	Web
Résumé : Une autre lecture intéressante et complémentaire sur la proche aide dans laquelle nous avons extrait une définition précise de la proche aide.			

ANNEXE 3 : Exemple d'un guide d'entrevue

EMPLOYÉS DE L'ÉTAT, ORGANISME DE BIENFAISANCE ET FONDATION PUBLIQUE OU PRIVÉ

.....

Guide d'entrevue - Employés de l'État

.....

Objectifs du travail dirigé :

Ces entrevues sont réalisées dans le cadre d'un travail de recherche dirigé dans le cadre du certificat en Gestion philanthropique de l'Université de Montréal dont le titre est *Fraudes amoureuses aussi appelées fraudes sentimentales, une cause invisible : l'importance du rôle du secteur philanthropique pour aider les victimes et leur entourage.*

Toutes les entrevues auront pour but d'établir le rôle et les limites de chacun et de tenter d'établir des manières de collaborer plus efficacement. Il y aura trois types d'entrevues réalisées soit avec :

- Deux employés du secteur public
 - L'objectif est de mieux comprendre la réalité sur le terrain des intervenants du secteur public qui viennent en aide aux victimes et à leur entourage, d'identifier les services qu'ils peuvent offrir, les obstacles et les limites qu'ils rencontrent au cours de leur travail auxquels pourrait pallier le secteur philanthropique.
- Un ou des représentants d'un organisme de bienfaisance œuvrant auprès de la clientèle ciblée
 - L'objectif de cette entrevue est aussi de mieux comprendre leur réalité sur le terrain en lien avec les victimes de fraudes amoureuses, d'identifier si actuellement, ils offrent des services de préventions et d'aide psychologique aux victimes et à leur entourage et si oui de présenter le type de service qu'ils offrent, de valider si selon eux c'est efficace, suffisant, et ce qui pourrait être amélioré.
- Un ou des représentants d'une fondation publique ou privée appuyant cette cause ou la clientèle ciblée
 - L'objectif de cette entrevue est d'identifier le rôle important que jouent ou puissent jouer les Fondations publiques ou privées afin de soutenir les organismes sur le terrain à mieux aider les victimes de fraudes amoureuses et leur entourage.

Note : Aucune retranscription des entrevues ne sera rendue publique et la divulgation de l'identité de la personne interrogée et de ses fonctions au travail ne sera pas dévoilée sans son accord. Il n'y aura aussi aucune citation ou retranscription des entrevues de mentionnées dans ce travail de recherche dirigé sans l'accord des intervenants afin de ne pas compromettre la confidentialité de leurs fonctions et des dossiers de leurs usagers ou bénéficiaires.

Question sur la confidentialité :

1. Acceptez-vous que votre nom et votre fonction soient identifiés dans le travail intégré ?

Oui : _____ Non : _____

2. Acceptez-vous que soit intégrée au travail une courte présentation de votre profil professionnel en lien avec le thème du sujet du travail intégré ?

Oui : _____ Non : _____

.....

SECTION GÉNÉRALE

1. Pourriez-vous me décrire brièvement votre carrière ? (Vos réponses me serviront à rédiger une courte présentation sur vous et le pourquoi vous avez été sélectionnée pour ce travail de recherche dirigé.)

SECTION EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES ET TENDANCES REMARQUÉES :

2. Avez-vous eu souvent à gérer des cas de fraudes amoureuses au cours de votre carrière?

3. Dans les cinq dernières années, avez-vous remarqué une hausse des cas de fraudes amoureuses ? _____ Et depuis le début de la pandémie en mars 2020, avez-vous remarqué une hausse des cas de fraudes amoureuses ? _____ Si oui, quelles en sont les raisons selon vous ?

4. Selon ce que vous avez observé dans votre pratique, combien de temps peut durer une fraude amoureuse ?

5. Parmi les cas que vous avez observés, est-ce que la plupart des victimes n'avaient jamais rencontré en personne leur amoureux (se) ? _____ Et non plus en vidéo avec l'aide de plateformes telles que *Messenger*, *FaceTime*, *Zoom* ou autres ? _____

6. Selon vos observations durant vos années de travail, est-ce un problème qui sera de plus en plus fréquent ?

7. Avez-vous remarqué un type de population (Ex. : personnes âgées, personnes ayant des limitations physiques ou mentales, etc.) plus vulnérable que d'autres pour ce type de fraudes amoureuses ?

SECTION CONSÉQUENCES PSYCHOLOGIQUES ET ÉCONOMIQUES SUR LES VICTIMES

8. Au cours de la pratique de votre métier, quels genres de conséquences avez-vous observés chez les victimes de fraudes amoureuses et à quelle fréquence ?

a. Au **niveau psychologique** : (oui / non – toujours / très souvent / souvent / rarement / ne sais pas)

i. Détresse psychologique : _____ Fréquence : _____

ii. Honte : _____ Fréquence : _____



- iii. Isolement/solitude : _____ Fréquence : _____
- iv. Mauvaise estime de soi : _____ Fréquence : _____
- v. Ont caché des informations et/ou ont menti à leur entourage ? _____ Fréquence : _____
- vi. Convaincue de vivre ou d'avoir vécu une relation amoureuse réciproque ? _____ Fréquence : _____
- vii. Ont refusé l'aide de leur entourage : _____ Fréquence : _____
- viii. Idées suicidaires : _____ Fréquence : _____
- ix. Ont fait une tentative ou se sont suicidé/suicidées :
Fréquence : _____
Autres conséquences psychologiques observées chez les victimes ? _____
Autres commentaires? _____

b. Au **niveau économique** : (oui / non – toujours / très souvent / souvent / rarement / ne sais pas)

- i. Ont envoyé des milliers de dollars à leur amoureux (se) : _____ Fréquence : _____
- ii. Se sont endettés : _____ Fréquence : _____
- iii. Ont fait un ou des emprunts d'argent à la banque, à la famille ou par d'autres moyens : _____ Fréquence : _____
- iv. Ont fait une demande de cartes de crédits pour leur amoureux (e) : _____ Fréquence : _____
- v. Ont vendu des biens personnels importants (Voiture, maison, moto) : _____ Fréquence : _____
- vi. Ont envoyé de l'argent faisant partie de leurs économies (REER, CELI, FERR, Placements) : _____ Fréquence : _____
- vii. Vivent maintenant avec de faibles revenus ou dans la pauvreté ? _____ Fréquence : _____
- viii. Étaient à la retraite et ont dû retourner sur le marché du travail ? _____ Fréquence : _____
- Autres conséquences économiques observées chez les victimes ? _____
- Autres commentaires? _____

SECTION OFFRE DE SERVICE AUX USAGERS – SECTEUR PUBLIC

9. Quels types de service pouvez-vous offrir aux :

Aux victimes ?

À l'entourage des victimes ?

10. Combien de temps d'attente y a-t-il avant que les victimes et leur entourage reçoivent des services d'aide ?



11. Quels sont les limites et contraintes que vous rencontrez au niveau humain et légal quand vous aidez une personne victime de fraudes amoureuses et/ou son entourage ?_
12. Est-ce que vous vous trouvez bien formée et outillée pour gérer ce genre de cas ? Si oui, pourquoi ? Sinon, pourquoi ? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré ?
13. Est-ce que vous trouvez vos services efficaces ? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré ?
14. Avez-vous une bonne collaboration du Service de police pour aider les victimes et leur entourage ? Si oui, laquelle ? Sinon, pourquoi ?
15. Avez-vous une bonne collaboration des institutions financières pour aider les victimes et leur entourage ? Si oui, laquelle ? Sinon, pourquoi ?

SECTION RÔLE DU SECTEUR COMMUNAUTAIRE

16. Connaissez-vous bien les organismes communautaires de votre région qui pourraient vous aider à gérer les cas de fraudes amoureuses ? _____ Si oui, comment se font-ils connaître auprès de vous et votre organisation ? Sinon, pourquoi ?
17. Avez-vous une bonne collaboration d'organismes de bienfaisances pour aider les victimes et leur entourage ? _____ Si oui, laquelle et avec lesquels ? Sinon, pourquoi ?
18. Quel rôle pourrait jouer davantage le secteur philanthropique auprès des victimes et de leur entourage ? Comment pourraient-ils collaborer davantage avec le secteur public ?
19. Est-ce que dans certains cas, le processus pour un mandat d'inaptitude pourrait s'appliquer ? Si oui, est-ce facile à obtenir ? Sinon, pourquoi ?
20. Y a-t-il d'autres commentaires ou informations que vous souhaiteriez ajouter ?

Merci énormément d'avoir accepté de participer à cette entrevue !

Vos réponses me seront d'une précieuse aide !



ANNEXE 4 : présentation des intervenants en entrevue

Secteur public

Caroline Phaneuf, travailleuse sociale, CISSS Montérégie-Est (CISSSME)

J'ai décidé de faire ma première entrevue avec Caroline Phaneuf, avec qui j'ai un lien familial, parce qu'elle a traversé avec moi l'épreuve et le stress de la fraude amoureuse vécue par un membre de notre entourage. Je l'ai aussi choisie parce qu'elle est détentrice d'un baccalauréat en travail social à l'UQAM obtenu en 1994 et a une longue expérience comme travailleuse sociale. En 28 ans de carrière, elle a d'abord œuvré pour un organisme communautaire en prévention des toxicomanies en milieu scolaire et depuis 2009, au CISSS de la Montérégie-Est (CISSSME), comme travailleuse sociale, au soutien à domicile auprès des personnes âgées et des personnes atteintes de déficiences physiques âgées de 18 ans et plus. Je trouvais aussi intéressant d'explorer le fait qu'elle a travaillé, toujours pour le CISSSME, sur deux territoires différents soit, durant 11 ans, sur le territoire du CLSC Longueuil-Ouest à Longueuil et depuis deux ans, sur le territoire du CLSC des Maskoutains qui couvre la ville de Saint-Hyacinthe et plusieurs villages dans les environs. Deux territoires complètement différents comme milieu de travail, le premier étant plus urbain et le second plus rural.

Patricia Lafond, technicienne en travail social, CISSSME et ancienne travailleuse de rue à Macadam Sud

Patricia Lafond travaille au CISSS de la Montérégie-Est depuis environ un an comme technicienne en travail social, mais c'est son passé, comme travailleuse de rue qui est particulièrement intéressant pour notre sujet de recherche puisqu'elle a eu à gérer une dizaine de cas de fraudes amoureuses depuis 2009. Sa mère étant éducatrice spécialisée auprès d'une clientèle vivant avec une déficience intellectuelle, très jeune, elle a baigné dans le milieu. Elle a fait ses premiers pas dans le milieu communautaire du Centre-du-Québec, à l'adolescence, durant ses emplois d'été, ou elle a été intervenante et accompagnatrice dans des centres de jour et de répit. Au cours de ses études, elle a fait la connaissance de l'organisme Macadam Sud de Longueuil qui a pour mission de soutenir et d'outiller les jeunes de 12-35 ans, afin qu'ils puissent améliorer leurs conditions de vie, dans le respect et la dignité humaine. Elle a travaillé pour eux comme travailleuse de rue durant deux ans dans l'unité mobile et 10 ans à pied et dans les transports en commun. C'est surtout durant ces années, depuis environ 2011, qu'elle a dû aider une dizaine de cas des gens victimes de fraudes amoureuses. Le fait qu'elle a œuvré longtemps pour une œuvre de bienfaisance et qu'elle travaille maintenant pour le secteur public pouvait aussi nous apporter une autre perspective sur le fonctionnement de chacun des deux.

Secteur philanthropique

Les deux organismes de bienfaisance choisis ont tous les deux à gérer annuellement des cas de victimes de fraudes amoureuses depuis de nombreuses années. Aussi, comme le rôle des fondations est entre autres de financer les services et programmes d'organismes de bienfaisance sur le terrain, parmi les intervenants en entrevue, nous trouvions important d'avoir au moins un représentant une fondation publique ou privée.



Claudine Thibodeau, responsable du soutien clinique et de la formation, SOS violence conjugale

Mme Thibodeau est diplômée d'un baccalauréat en psychologie et d'une maîtrise en service social de l'Université de Montréal. Elle travaille depuis plus de 20 ans dans le domaine de la violence conjugale et s'intéresse particulièrement aux enjeux liés à la sensibilisation de la population et des proches des victimes, à l'organisation des services, à l'aliénation parentale et au stress post-traumatique chez les victimes et leurs enfants. Elle forme et supervise des groupes d'intervenant(e)s depuis 2002 et occupe le poste de responsable de la formation et du soutien clinique à SOS violence conjugale depuis 2010. Ce travail l'a menée à rencontrer des intervenant(e)s de tous les milieux d'intervention, et à développer de nombreux contenus et outils d'information, de sensibilisation et de prévention. Cet organisme a été sélectionné parce qu'une de leur porte-parole faisait partie des intervenants en entrevue dans le reportage de l'émission Enquête mentionné précédemment parmi nos sources d'information. C'est d'ailleurs Mme Thibodeau, la même personne que dans l'émission, qui a aussi gentiment accepté de nous accorder une entrevue fort pertinente et qui a grandement nourri notre réflexion au sujet du rôle du secteur philanthropique pour lutter contre les fraudes amoureuses. D'ailleurs, dès la première question, le terme fraude amoureuse fréquemment utilisée a été remis en question par Mme Claudine Thibodeau. Nous aborderons le sujet plus loin dans la section synthèse et réflexion, car cette information a marqué grandement notre réflexion au sujet du rôle du secteur philanthropique.

Hugo Blanchard, directeur général de Macadam Sud

M. Blanchard travaille à Macadam Sud depuis sept ans. Auparavant directeur des opérations, il assurait le lien entre les intervenants et les ressources humaines. Il est maintenant depuis avril dernier, le directeur général de l'organisme. Diplômé en administration et comptabilité, il travaille dans le milieu communautaire depuis plus de 20 ans et a mis son talent et son énergie dans le secteur des loisirs et de la sécurité alimentaire, auprès de bénéficiaires âgés de la petite enfance jusqu'à 35 ans. Cet organisme a été sélectionné après avoir effectué l'entrevue très pertinente avec Mme Lafond, mentionnée précédemment, qui y a travaillé et parce qu'ils doivent gérer environ un cas de fraude amoureuse par année.

Centraide du Grand Montréal (fondation)

Il est important de souligner que la conseillère en relations publiques que j'ai approchée a d'abord décliné ma demande d'entrevue sous prétexte que Centraide du Grand Montréal ne soutient pas d'organismes qui interviennent en prévention des fraudes amoureuses. Elle a toutefois précisé qu'il est possible que des organismes qu'ils appuient proposent cette thématique dans des ateliers, mais que ça ne constitue pas un axe central de leurs investissements. Comme Centraide du Grand Montréal est très important dans l'écosystème philanthropique de la métropole et qui vient en aide à beaucoup d'organismes, nous avons décidé d'insister et avons sélectionné cinq questions qui nous permettraient au moins de valider quelques données sur leur niveau de connaissances en matière de fraude amoureuse et si c'est dans leurs plans prochainement de financer des projets luttant contre les fraudes amoureuses. Mme Brunet a finalement accepté de répondre à ces questions, par écrit uniquement. Même si nous avons préféré une entrevue complète en personne ou en visioconférence avec elle, ces quelques réponses nous ont été très utiles à nourrir notre réflexion, mais surtout à valider des données dont il sera question plus loin dans la section synthèse et réflexion.

Marie-Lyne Brunet, Vice-présidente – Développement social, Centraide du Grand Montréal

Marie-Lyne Brunet est vice-présidente – développement social à Centraide du Grand Montréal depuis janvier 2022. Elle y a auparavant occupé le poste de directrice – impact dans les collectivités pendant près de trois ans. À titre de vice-présidente, elle est responsable de l'ensemble des stratégies d'investissements en développement social et des partenariats qui y sont reliés. Elle se passionne pour le développement des communautés, l'amélioration des conditions de vie et l'inclusion des personnes vulnérables. Marie-Lyne possède près de 20 années d'expérience dans le milieu communautaire où elle a occupé diverses fonctions, notamment à titre de directrice générale d'un organisme de l'est de Montréal en persévérance scolaire de 2011 à 2018. Au cours des années, elle a siégé à plusieurs conseils d'administration d'organismes et d'espaces de concertation. Elle a également présidé le Regroupement des organismes communautaires québécois de lutte au décrochage (ROCLD) pendant six ans. Diplômée en enseignement préscolaire et primaire de l'Université du Québec à Montréal, Marie-Lyne est d'ailleurs récipiendaire du Prix reconnaissance de la Faculté des sciences de l'éducation de l'UQAM 2012. Elle a également remporté le prix ARISTA Jeune leader du Québec : responsabilité sociale de la Jeune Chambre de commerce de Montréal (JCCM) en 2015 et a été nommée bâtisseuse d'Hochelaga-Maisonneuve en 2017. Elle a notamment participé à plusieurs initiatives de leadership visant à promouvoir une société plus égalitaire et plus inclusive, dont le programme Leadership rassembleur en 2013, l'Effet A en 2015 et la Conférence canadienne du Gouverneur général en 2017.





philab.uqam.ca



#PhiLabMTL