

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

LES TECHNIQUES COMMUNICATIONNELLES DES ARNAQUEURS DANS
LES ARNAQUES AMOUREUSES EN LIGNE

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE

MAÎTRISE EN COMMUNICATION

PAR

ÉLODIE BEAUCHEMIN

JANVIER 2022

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.10-2015). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Je tiens tout d'abord à remercier ma directrice de mémoire Michelle Stewart, sans qui ce mémoire n'aurait pas eu lieu. Je vous remercie pour toute l'aide apportée, votre soutien, encouragements et judicieux conseils. Un merci spécial pour avoir répondu à mes milles et une questions et pour avoir calmé mes incertitudes, et d'avoir toujours été présente pour moi au cours des deux dernières années. Je voudrais également remercier les membres de mon jury Caroline Bouchard et Catherine Bourassa-Dansereau pour leur participation et leurs conseils lors des corrections du projet de mémoire et mémoire final.

Je souhaite également remercier les participantes aux entrevues, qui ont accepté de dévoiler les souvenirs de l'arnaque amoureuse vécue. Vous avez apporté beaucoup à mon mémoire et j'en suis grandement reconnaissante.

Pour terminer, je voudrais remercier ma famille et mes amis qui me soutiennent depuis le début de mes études. Vous m'avez toujours encouragée et poussée à aller plus loin. Merci à mon ami Charles Savard, étudiant à la maîtrise en science politique à l'Université Laval, qui m'aide depuis maintenant huit ans avec mes problèmes informatiques et scolaires. Nous nous soutenons dans nos études depuis le Cégep, et nous terminons maintenant la maîtrise en même temps.

DÉDICACE

À ma famille, mes amis, Tristan, ainsi qu'à toutes les personnes qui ont participé à la réalisation de mon mémoire de près ou de loin. Je suis grandement reconnaissante de votre soutien, encouragements et conseils tout au long de mes études.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES.....	vii
LISTE DES TABLEAUX.....	viii
RÉSUMÉ	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I PROBLÉMATIQUE	4
1.1 Intimité virtuelle.....	4
1.2 Relation amoureuse virtuelle.....	7
1.3 Les victimes des arnaques amoureuses	13
1.4 Les conséquences des arnaques amoureuses sur les victimes	15
1.5 Les arnaqueurs amoureux en ligne.....	17
1.6 Pertinences de l'objet de recherche	25
1.7 Question générale de recherche :.....	26
CHAPITRE II CADRE THÉORIQUE	28
2.1 Arnaque amoureuse en ligne	28
2.2 Présentation de soi en ligne	29
2.3 Intimité en ligne.....	35
2.4 Amour en ligne	37
2.4.1 Amour traditionnel et l'amour en ligne	37
2.4.2 Imagination.....	39
2.5 Sous-questions de recherche.....	41

CHAPITRE III MÉTHODOLOGIE	42
3.1 Type d'approche.....	42
3.2 Méthodes de collecte de données	44
3.2.1 Analyse de contenu.....	44
3.2.2 Entrevue semi-dirigée.....	49
3.3 Procédés d'analyse	52
3.4 Enjeux éthiques	56
3.5 Limites de la recherche.....	58
 CHAPITRE IV ANALYSE DES RÉSULTATS	 60
4.1 Affordances ces réseaux sociaux aidant les processus de création d'intimité nécessaire pour arnaquer	61
4.2 Processus de mise-en-scène de l'identité les plus utilisés des arnaqueurs pour réussir à soutirer de l'argent à leurs victimes dans les arnaques amoureuses	76
4.3 Description de la relation amoureuse avec l'arnaqueur selon les victimes	92
4.3.1 Éléments « agréables » au début de l'expérience	92
4.3.2 Suite de la relation	95
4.4 Techniques de demande d'argent	101
4.5 Après combien de temps l'arnaqueur sent-il que le lien de confiance avec sa victime est assez fort pour lui demander de l'argent?	108
 CONCLUSION	 111
 ANNEXE A GRILLE D'ENTRETIEN	 116
 ANNEXE B GRILLE D'ANALYSE QUALITATIVE DES RÉCITS DE VICTIMES ET DES ENTREVUES	 118
 ANNEXE C DEMANDE D'AUTORISATION D'ACCÈS AUX PARTICIPANTS 121	
 ANNEXE D ANNONCE DE RECRUTEMENT À L'INTENTION DE VICTIMES D'ARNAQUES AMOUREUSES EN LIGNE	 122

ANNEXE E FORMULAIRE DE CONSENTEMENT	124
ANNEXE F CERTIFICATION ÉTHIQUE.....	127
BIBLIOGRAPHIE	128

LISTE DES FIGURES

Figure	Page
4.5 Temps avant la demande d'argent de l'arnaqueur	102

LISTE DES TABLEAUX

Tableau	Page
4.1 Nombre de récits par plateforme sociale	58
4.2 Éléments identitaires en ligne présentés par l'arnaqueur	72
4.3 Expressions et thématiques utilisées par les arnaqueurs dans les conversations avec les victimes	90
4.4 Raisons de demande d'argent	96

RÉSUMÉ

À l'intérieur de cette recherche, nous désirons identifier les techniques communicationnelles des arnaqueurs les plus répandues et les plus efficaces dans les arnaques amoureuses en ligne pour créer un sentiment d'intimité et attachement nécessaire pour accrocher, dans les relations numériques. Pour explorer cette question, nous abordons les sous-thèmes suivants : les affordances des réseaux sociaux aidant le processus de création d'intimité nécessaire pour arnaquer, les méthodes les plus utilisées pour courtiser les victimes et pour soutirer de l'argent et la durée de ce processus, et la description de la relation amoureuse avec l'arnaqueur selon la victime. Afin de répondre à ces questions, nous avons mené une recherche qualitative en deux étapes : 1) une analyse de vingt-cinq récits trouvés sur Internet de victimes d'arnaques amoureuses, puis 2) des entretiens approfondis avec deux participants qui ont également été victimes d'arnaque amoureuse. Notre analyse de données s'est appuyée sur une analyse situationnelle phénoménologique et structurale qui nous a permis de dresser un portrait de la situation de communication des escrocs qui ont réussi à soutirer de l'argent à leurs victimes. Si le sujet et le contexte pandémique limitaient la portée de notre recherche, grâce à la diversité des méthodes de collecte de données, nous avons pu obtenir suffisamment de détails lors des entretiens, ce qui a permis de combler certaines lacunes créées dans les récits.

Mots clés : arnaque amoureuse en ligne, relation virtuelle, intimité en ligne, présentation de soi

ABSTRACT

Within this research, we wish to identify the most prevalent and effective communication techniques of online scammers. We focus upon online romance scams, those that create a sense of intimacy and attachment necessary for winning the confidence of the victims of digital relationships. To explore this question, we address the following subthemes: the affordances of social networks that create the intimacy necessary to scam, the most frequently used methods for courting victims and for extracting money and the length of this process, and victims' accounts of the romantic relationship with the scammer. In order to resolve these questions, we conducted qualitative research in two steps: 1) a content analysis of twenty five stories found on the Internet of victims of dating scams, and then 2) in-depth interviews with two participants who were also victims of dating scams. Our data analysis was based on a phenomenological and structural situational analysis that allowed us to draw a portrait of the communication situation of scammers who succeed in extracting money from their victims. While the topic and the pandemic context limited the reach of our research, thanks to the diversity of the data collection methods, we were able to obtain sufficient details during the interviews, which made it possible to fill in certain gaps created in the accounts.

Keywords : online romance scam, virtual relationship, online intimacy, self presentation

INTRODUCTION

Depuis la démocratisation des espaces de clavardage, il est facile de créer et entretenir des relations avec n'importe quel individu, peu importe son emplacement géographique. En effet, à travers les réseaux sociaux, nous pouvons clavarder avec d'autres utilisateurs, qu'ils soient dans notre cercle d'amis ou non. Les relations qui y sont créées peuvent être amicales, mais également amoureuses. De ce fait, des personnes utilisent les réseaux sociaux afin de trouver l'amour en ligne. Ceux-ci offrent une infinité virtuelle de contacts habitant partout sur la planète (Marquet et Janssen, 2010). Il peut arriver que la relation amoureuse soit uniquement virtuelle. Elle peut être entretenue pendant des mois, voire même des années (Couderc, 2012). Le type de communication utilisée dans les relations amoureuses en ligne est très différent des autres types de communication à distance. Elle est plus facile à poursuivre, car elle ne nécessite pas de papier, crayon, timbre et elle n'exige pas que l'autre réponde au téléphone afin de parler, il n'y a pas le risque de le déranger à un temps inopportun. La communication se déroule sous forme de conversations écrites interactives. Plutôt que d'utiliser le téléphone de maison, l'individu communique via son ordinateur ou bien téléphone mobile, lui permettant d'interagir au moment et lieu voulu. Les principales caractéristiques attirant les utilisateurs à entretenir une relation numérique sont l'imagination, l'interactivité, la disponibilité et l'anonymat (Ben-Ze'ev, 2004, p.24). Malgré le positif de ce type de relation, il faut tout de même être conscient des inconvénients pouvant survenir. La possibilité de devenir accro au cyberspace se compare aux gens qui peuvent devenir accros aux drogues : dans les deux cas, il y a la stimulation artificielle des centres de plaisir et la distinction entre la réalité et l'illusion

est floue (Ben-Ze'ev, 2004, p.25). Puisqu'il n'y a pas de dépendance physique et chimique dans le cyberspace, cela est une métaphore pour un accrochage psychologique et social seulement. Tel que l'indique Ben-Ze'ev, les relations en ligne impliquent également les dangers de rencontrer des gens sans scrupules et éprouver des déceptions qui pourraient briser les rêves des personnes impliquées (2004, p.25). Ces derniers pourraient être des prédateurs sexuels, faire du chantage à la webcam ou bien être des arnaqueurs de tout genre (Rencontres sur Internet, quels sont les risques et les dangers? Les règles à suivre).

Une personne qui a de mauvaises intentions peut exposer une identité qui n'est pas la sienne, comme dans le cas d'une arnaque amoureuse. Lorsque se produit cette dernière, un escroc va falsifier son identité sur les réseaux sociaux dans le but d'amadouer sa victime pour lui soutirer de l'argent. Cet arnaqueur peut entretenir plusieurs relations amoureuses avec différentes femmes, dans le seul but de leur voler de l'argent, en les prenant par les sentiments (Yates, 2018).

Les escrocs misent sur l'opportunité d'extraire d'importantes sommes d'argent d'individus à la recherche de l'âme sœur (...) en ligne. Ils créent des profils attrayants sur des sites de rencontres ou des réseaux sociaux réputés pour leurrer leurs victimes vers une relation en ligne. (Deland, 2019)

Le Centre antifraude du Canada (CAC) a dénombré 721 victimes d'arnaques amoureuses au Canada en 2017, et il est estimé que seulement 1 à 5 % des cas sont rapportés (Yates, 2018).

Dans le cadre de mon mémoire, nous avons décidé de nous pencher sur les arnaques amoureuses sur les réseaux sociaux, lors de relations amoureuses virtuelles. Depuis plusieurs années, il y a un intérêt marqué autour de ce phénomène : émissions de

télévision (par exemple *Catfish : TV Show*¹), articles de journaux, blogues, entrevues avec des victimes et articles scientifiques. En regardant ces émissions et ces articles, plusieurs questions nous venaient en tête : Comment être-il possible de tomber en amour avec une personne jamais rencontrée auparavant, dont les interactions se font seulement via Internet? Comment est-il possible qu'une relation amoureuse à distance puisse fonctionner (dans certains cas, de nombreuses années), sans avoir vu la personne en face à face? Quels aspects de ces relations sont attrayants? Comment s'est déroulé le développement de leur relation? Pourquoi une personne accepte-t-elle de donner de l'argent à un individu rencontré sur Internet?

Dans ce travail, nous nous intéressons principalement à comment font les arnaqueurs pour réussir à soutirer l'argent à leurs victimes. Dans la section suivante, les différentes dimensions de la situation des arnaques amoureuses seront explorées grâce à une recension des écrits.

¹ Metzler D., Smerling M., Murphy B., Joost H. et Schulman A. (prod), De Tardio J., Metzler D. et Heydt A. (réalis.) (2012-). *Catfish : TV Show* [Télé réalité : télévision]. États-Unis : Catfish Picture Company.

CHAPITRE I

PROBLÉMATIQUE

La recension des écrits suivante permettra de mettre en lumière les travaux empiriques sur les thèmes clés de notre objet de recherche afin de trouver une question spécifique qui abordera les aspects qui n'ont pas encore été analysés par les chercheurs. L'intimité virtuelle, les relations amoureuses virtuelles, les victimes des arnaques amoureuses, les conséquences de ces arnaques sur les victimes puis les arnaqueurs sont les thèmes principaux de la revue de littérature.

1.1 Intimité virtuelle

Depuis plus d'une dizaine d'années, l'utilisation des sites de rencontre en ligne est passée d'une pratique marginale à une pratique habituelle. Un site de rencontre est « un site internet principalement organisé en vue de la mise en relation de partenaires amoureux et/ou sexuels et proposant pour cela des fonctionnalités qui permettent un contact sans intermédiaires entre des particuliers » (Bergström, 2011, p.229). De leur côté les réseaux sociaux numériques (RSN) sont définis comme

des services Web qui permettent aux individus de construire un profil public ou semi-public dans le cadre d'un système délimité, d'articuler une

liste d'autres utilisateurs avec lesquels ils partagent des relations ainsi que de voir et de croiser leurs listes de relations et celles faites par d'autres à travers la plateforme. (Cardon, 2011, p.141)

Dès 2003, au moins 29 millions d'Américains utilisaient ces sites de rencontre (Ellison et al., 2006). Les sites de rencontre en ligne occupent également une place importante pour les rencontres amoureuses au Québec, puisque la moitié des Québécois ont ou ont déjà eu un compte sur un de ces sites. Un sondage réalisé par Léger en 2016 auprès de 1002 Québécois âgés de 18 ans et plus a démontré que l'utilisation de sites ou plateformes de rencontre est la manière la plus courante de rencontrer un amoureux pour les 18-34 ans. Les résultats ont également montré que 70 % des répondants connaissent quelqu'un qui utilise ce type de site (Blais, 2016). L'omniprésence d'Internet, le faible coût des services de jumelage par Internet et la réduction de la stigmatisation sociale desdits services ont contribué à la perception de plus en plus courante que ceci est un moyen durable afin de rencontrer un partenaire (Ellison et al., 2006, p.416). Le jumelage médiatisé n'est pas un phénomène nouveau. Depuis le XIXe siècle existent les publicités personnelles dans les journaux et en 1980 la mode était aux rencontres vidéo. Les services de rencontre sur Internet sont différents des deux méthodes énoncées précédemment dues à un plus grand nombre d'utilisateurs et d'options plus sophistiquées d'autoprésentation (Ellison et al., 2006, p.416).

Dans son texte, Brécard (2010) souligne que la relation entre la communication, nos connexions interpersonnelles et nos identités ont changé avec l'arrivée d'Internet. Avant, communiquer se faisait entre deux interlocuteurs (ou plus) clairement identifiés. Maintenant, il est facile de lancer un message sur Internet et de se dévoiler à des interlocuteurs qui nous sont inconnus. Cette nouvelle façon d'entrer en contact avec d'autres a mené à une nouvelle forme d'intimité (Brécard, 2010, p.61). Lorsque nous parlons à une personne en face à face, nous pouvons voir sa réaction à ce que nous lui disons, à ce qu'on dévoile de soi. Au contraire, quand la communication se fait par

l'entremise d'un écran, les interlocuteurs ne peuvent qu'imaginer la réaction de l'autre à partir de leurs propres aprioris. Ceci est une autre façon de parler à soi-même, d'enlever son voile (Brécard, 2010, p.59). Cette nouvelle forme d'intimité est basée sur une image de l'autre qui est une réflexion de notre moi idéal. Ce terme est introduit par Freud pour désigner le tout premier moi du sujet, celui du narcissisme infantile, qui est marqué par la toute-puissance. L'enfant est lui-même son propre idéal : « Le moi idéal se constitue dans le stade du miroir. C'est donc une construction imaginaire du moi, rattachée à l'identification narcissique. » (« Moi idéal », 2013). En effet, dans ce type de communication, on ne parle pas à quelqu'un de réel, mais bien à une personne virtuelle.

Que ce soit à un autre soi-même ou à un autre fantasmé, il ne s'agit plus alors d'intimité comme l'a mentionné A.T., c'est-à-dire cette faculté d'être en lien avec l'autre sans parasitage et sans contamination, mais d'une intimité d'un autre ordre. Une intimité qui met à nu, qui donne à voir et va parfois jusqu'à l'exhibition. Une intimité qui répond à un besoin narcissique d'être au centre, d'être puissant en face de l'autre. (Brécard, 2010, p.60)

Sur les réseaux sociaux, l'utilisateur ressent le besoin d'être mis de l'avant, d'avoir de l'attention. Nous n'hésitons pas à nous dévoiler tels que nous souhaitons apparaître. L'auteur poursuit en affirmant qu'il est plus difficile de se montrer à une personne lorsqu'elle réellement devant nous, et qu'il est beaucoup plus facile de s'ouvrir à l'autre virtuellement. De ce fait, il peut être accueillant, comme nous le désirons et il ne jugera pas. Il sera également prêt à nous admirer et nous aimer (Brécard, 2010, p.60). Ben-Ze'ev soutient dans son livre qu'effectivement, l'anonymat de la communication virtuelle entraîne un plus grand dévoilement de soi, ce qui augmente à son tour la familiarité et l'intimité. Le dévoilement de soi est important dans les relations en ligne, cela peut être comparable à un tête-à-tête; les gens révèlent une partie de leur âme. L'auto-dévoilement de soi est plus rapide et profond dans la communication en ligne qu'en face-à-face et cela peut être attribué à divers aspects importants : un plus grand

anonymat et une vulnérabilité réduite, “*lack of gating features*”, “*lack of other means to know each others*” ainsi qu’une plus grande facilité à trouver des personnes semblables à nous (Ben-Ze’ev, 2004, p.34). Il est aussi plus facile d’aborder des sujets personnels que nous n’oserions pas aborder lors d’une vraie rencontre et c’est pourquoi dans les relations en ligne, les gens apprennent à se connaître plus rapidement et intimement. L’intimité profonde en ligne paraît compenser la distance physique. Les utilisateurs révèlent qu’ils se sentent comme si la chaleur émotionnelle faisait fondre la distance physique (Ben-Ze’ev, 2004, p.40). Dans le cyber amour, l’intensité émotionnelle évolue généralement à mesure que l’intimité augmente. Comme le partenaire est dans une large mesure inconnu, une familiarité et une intimité accrue sont corrélées à une intensité émotionnelle accrue (Ben-Ze’ev, 2004, p.189). L’intimité virtuelle sera développée davantage dans le cadre théorique.

1.2 Relation amoureuse virtuelle

Le sujet des rencontres et des relations amoureuses virtuelles a été abordé par plusieurs auteurs. La thèse de doctorat de Jauron (2010) s’intéresse à tout ce qui touche les rencontres via Internet : comparaison entre les cyberrelations et les relations traditionnelles, les caractéristiques des cyber relations amoureuses, les motivations des utilisateurs à rencontrer sur Internet, ainsi que les avantages et les inconvénients de ce type de rencontre versus les relations traditionnelles. Les résultats de cette thèse expliquent les raisons qui ont motivé les participants à faire des rencontres par Internet. Ces motivations sont les suivantes : vouloir être en couple, le besoin d’affection, améliorer son réseau social, le besoin de rencontrer autrement, la volonté de partager des passe-temps communs, se désennuyer et passer le temps, la sexualité et le besoin de séduire (Jauron, 2010). Bien que cette étude explique beaucoup d’aspects des

relations amoureuses en ligne, elle se penche à peine sur les caractéristiques des utilisateurs qui cherchent l'amour en ligne. Dans son prochain texte, Belleau élabore ce sujet en faisant un historique des différents résultats de recherches qui ont eu lieu au sujet des caractéristiques des individus qui cherchent l'amour en ligne.

Comme Jauron, Belleau (2012) a elle aussi étudié les rencontres amoureuses sur Internet. Selon cette auteure, il y a quatre objectifs auxquels les gens se tournent vers Internet pour trouver l'amour : séduire afin de s'adonner au cybersexe uniquement, s'investir dans une relation strictement virtuelle, socialiser et se faire de nouveaux amis puis finalement trouver un partenaire amoureux dans la vie réelle (Belleau, 2012, p.7). Ces objectifs de rencontrer l'amour sur Internet sont semblables aux motivations énoncées précédemment dans le texte de Jauron, mais elles sont majoritairement centrées sur le social et l'amour. Dans le cadre théorique de sa thèse, Belleau (2012) fait une comparaison des résultats de différentes recherches effectuées entre 1980 et 2010 à propos des personnalités des gens qui cherchent l'amour sur Internet. Les résultats sont plutôt variés, et certains se contredisent. Dans les années 1980, de nombreuses études présentaient que les utilisateurs d'Internet étaient plutôt timides, déprimés, introvertis ou anxieux: « L'anxiété sociale ainsi que la solitude semblaient aussi être des déterminants de l'utilisation d'Internet pour former une relation » (Belleau, 2012, p.16). Les recherches de Katz et Aspen en 1997 ont démontré qu'au contraire, les personnes qui ont recours à Internet pour développer de nouvelles relations ont un degré plus élevé de sociabilité, d'extraversion et sont sujettes à prendre des risques (Belleau, 2012, p.17). En 2004, une étude réalisée par Landers et Lounsbury assurait qu'il y avait un lien entre les internautes et certains traits de personnalité : ils seraient moins agréables, moins extravertis et moins consciencieux (Belleau, 2012, p.16). Cette recherche contredit celles de Katz et Aspen, mais se rapproche des résultats de celles menées en 1980. Les dernières recherches que Belleau énonce démontrent qu'il n'est

pas possible de dresser un portrait général des utilisateurs puisqu'ils ne composent pas un groupe homogène :

Des études soutiennent ces résultats en ne démontrant aucune différence significative concernant l'extraversion ou divers autres traits de personnalité entre les individus qui utilisent Internet pour établir des relations amoureuses et la population générale. (Belleau, 2012, p.17)

Dans cette partie du cadre théorique, les résultats des études classées chronologiquement sont plutôt divergents, et il peut être difficile de les comprendre puisqu'il n'y avait pas de contexte les entourant. Pour arriver à ses propres résultats concernant la personnalité des personnes qui cherchent l'amour sur Internet, Belleau a distribué des questionnaires à 2046 jeunes adultes provenant de la région de la Mauricie. Elle en a conclu que les participants qui cherchent l'amour sur Internet ont une cote plus élevée de névrotisme. Selon Belleau, cela signifie que ces personnes ont davantage de difficulté à gérer des aspects négatifs et des réactions émotionnelles intenses suite à une expérience émotionnelle importante (Belleau, 2012, p.86). Néanmoins, les résultats ont démontré qu'il y avait très peu de différences quant aux traits centraux de la personnalité, il est possible qu'Internet soit seulement un outil facilitant pour les utilisateurs plus timides, solitaires ou présentant davantage de névrotisme puisqu'ils seraient moins anxieux devant un ordinateur qu'en face à face (Belleau, 2012, p.87). Cela est semblable aux résultats des études menées dans les années 1980. Le deuxième trait de personnalité inscrit dans la thèse de Belleau concerne l'amabilité. Elle conclut que les personnes qui utilisent Internet pour trouver un partenaire amoureux ont une cote d'amabilité inférieure à ceux qui n'ont pas eu recours à la technologie. Dans cet ouvrage, l'amabilité représente

la tendance à adopter une attitude bienveillante et altruiste envers les autres et que le tempérament de ces individus est caractérisé par la confiance envers les autres et le fait de considérer autrui comme fondamentalement bon. (Belleau, 2012, p.87)

Les résultats de cette étude suggèrent que ces utilisateurs ont une confiance moins élevée envers les autres ou ils seraient moins sympathiques. Étant donné que la majorité des études contredisent ces résultats, nous nous baserons, dans le cadre de ce mémoire, sur l'hypothèse plus soutenue qu'il est difficile de dresser un portrait des personnalités des utilisateurs puisque ceux-ci sont hétérogènes. Cette hypothèse a plus de support puisque plusieurs recherches récentes ont obtenu des résultats semblables. De plus, la diversité des résultats des études mentionnées illustre la difficulté à rendre un portrait spécifique caractérisant les personnalités des utilisateurs.

La psychologue Marie-Anne Sergerie (2016) s'est penchée sur les différences entre une relation amoureuse virtuelle et une relation amoureuse traditionnelle. Les différences nommées étaient l'attraction virtuelle, les façons de proximité et les fréquences de contacts. L'attraction virtuelle se développe avec la fréquence des contacts, la proximité, aux intérêts communs et la réciprocité de l'intérêt. La proximité ne sera pas géographique, mais bien dans le lieu virtuel où ont lieu les échanges communicationnels (Gendron, 2016). La proximité virtuelle est le lieu virtuel dans lequel la fréquence des contacts va s'exprimer. C'est dans cet espace que les utilisateurs vont communiquer ensemble. Sur Internet, la relation est basée dès le départ sur les conversations. Avec la désinhibition des écrans, les gens écrivent davantage, se dévoilent et se confient plus que s'ils étaient devant la personne. Selon Sergerie, comme il y a plus d'interactions, les sentiments ont tendance à se développer plus vite et intensément (Gendron, 2016).

Certaines personnes préfèrent les relations virtuelles, car elles communiquent via un ordinateur : cela leur permet de préserver leur anonymat, et de se présenter sous l'identité qu'ils veulent (Marquet et Janssen, 2010). Le livre *@mours virtuelles : Conjugalité et internet* de Marquet et Janssen associe cela à la communication masquée. Cela permet aux utilisateurs de s'exprimer anonymement sans être jugés, de pouvoir

s'exprimer sans se faire couper la parole et d'archiver l'ensemble des échanges (Marquet et Janssen, 2010). Ben-Ze'ev soutient les auteurs précédents dans son livre *Love Online* en comparant lui aussi l'anonymat dans la communication en ligne au port d'un masque. Le sentiment d'anonymat est puissant et nous fait sentir différent. À mesure que la relation se développe, les gens dévoilent des éléments de leur masque en ligne et révèlent de plus en plus d'aspects de leur identité (Ben-Ze'ey, 2004, p.37). L'auteur poursuit en affirmant qu'en ligne, les gens ne se ferment pas à leurs portes intérieures qui les empêcheraient d'entrer en relation avec quelqu'un qui ne correspond pas à ses caractéristiques, telles que l'apparence extérieure peu attrayante, l'anxiété sociale ou bien la timidité visible par exemple. Ces portes empêchent souvent les gens de développer la relation au stade auquel la divulgation d'informations intimes pourrait commencer. En ligne, ces barrières ne sont habituellement pas existantes et ne freinent pas les premières étapes d'une potentielle relation (Ben-Ze'ev, 2004, p.38). En fait, il n'y a pas de barrière physique : il n'y a rien entre nous et la personnalité. Comme les personnes ne peuvent pas donner leur corps physique à leur partenaire, ils donnent leur cœur. Les émotions sont sincères et plus importantes, plus pures. Les gens n'hésitent pas à discuter de sujets qui leur tiennent à cœur et sont importants pour eux. Un autre aspect positif des relations numériques se démarque par le fait que la relation existe même si les personnes sont spatialement séparées. Cette séparation peut être très grande géographiquement, et les individus ne savent pas la localisation précise de l'autre. Il arrive fréquemment que deux personnes communiquent ensemble à partir de pays différents. En fait, quand nous sommes dans le cyberspace, nous sommes dans le même espace. Les relations sont immédiates au sens temporel, deux personnes peuvent discuter sans délai significatif. La distance physique est moins importante puisqu'elle permet à l'individu d'être à deux endroits en même temps : son espace physique, mais également sur le cyberspace. Dans le cyberspace, tout est proche : nous sommes à un clic d'envoyer un message à l'autre, même s'il habite de l'autre côté de la planète (Ben-Ze'ev, 2004, p.27). En suivant cette idée, le cyberspace permet à une personne de

mener plusieurs conversations privées simultanément avec différentes personnes, ce qui n'est pas possible hors-ligne. Ceci augmente la capacité à entretenir plusieurs relations en même temps (Ben-Ze'ev, 2004). L'auteur poursuit les aspects positifs de ces relations en mentionnant que ces dernières impliquent généralement moins d'implications pratiques que hors-ligne, ce qui fait que les personnes sont moins vulnérables. C'est pourquoi il est plus facile de divulguer des informations personnelles plus rapidement, car la distance physique et l'anonymat réduisent le risque de conséquences néfastes (Ben-Ze'ev, 2004). Dans le même sens que l'implication pratique, les relations virtuelles nécessitent également moins d'implication physique. L'implication physique dans les relations hors-ligne peut se situer au niveau de l'argent, du temps et l'obligation à faire des activités qu'on ne veut généralement pas faire ou bien mentales, qui inclut des émotions intenses ou efforts mentaux. Pour certaines personnes, les relations amoureuses virtuelles sont parfaites puisqu'en investissant un minimum d'implication physique, ils peuvent faire presque tout ce qu'ils veulent. En ce sens, trouver le bon partenaire en ligne et maintenir la relation demande moins de ressources que trouver un partenaire hors-ligne. Envoyer des messages textes ou bien courriels est moins dispendieux que de payer un souper au restaurant (Ben-Ze'uv, 2004, p.49).

Cette section a fait découvrir les dimensions positives des relations numériques. Cela permet de comprendre pourquoi de nombreux utilisateurs se tournent vers le cyberspace pour communiquer et entretenir des relations amoureuses virtuelles. Malheureusement, ce type de relation présente également des aspects négatifs et des dangers comme mentionné dans l'introduction. Le danger abordé dans ce travail est de mettre la confiance, et de s'investir émotionnellement dans quelqu'un qui a d'autres motivations. En ce sens, il faut faire très attention lorsque nous entretenons une relation amoureuse virtuelle, car il est facile de changer son identité sans que personne ne le sache (Marquet et Janssen, 2010). L'objectif de changer son identité sur les réseaux

sociaux peut différer d'une personne à l'autre, mais en lien avec le sujet de ce travail, il pourrait être celui d'une arnaque amoureuse. Les personnes qui se font piéger sont les victimes des arnaqueurs, et sont étudiées dans la section qui suit.

1.3 Les victimes des arnaques amoureuses

Selon Sorell et Whitty (2019), à l'origine, les hommes étaient aussi susceptibles que les femmes d'être victimes d'une arnaque amoureuse. Maintenant, ce sont les femmes qui sont en plus grand nombre (Sorell et Whitty, 2019, p.1). Les personnes visées par les arnaqueurs peuvent provenir de n'importe quel pays, mais il y a une augmentation de victimes provenant du Royaume-Uni, Canada, Australie et des États-Unis puisqu'ils sont plus fortunés. Une même personne peut se faire piéger à plusieurs reprises. Dans certains cas, ces victimes n'ont simplement pas connaissance qu'elles ont déjà été arnaquées dans le passé (Sorell et Whitty, 2019, p.3). Les victimes, qui sont pleinement investies dans leur relation numérique, ont totalement confiance et croient leur partenaire lorsqu'il demande de l'argent pour aider à régler des problèmes urgents. D'autres victimes, au contraire, apprennent de leurs erreurs et sont plus vigilantes (Sorell et Whitty, 2019, p.4). Les personnes timides qui ont des antécédents de solitude peuvent succomber facilement à une relation amoureuse virtuelle intense. (Sorell et Whitty, 2019, p.17).

Dans le même sens que la recherche précédente, Yates (2018) soutient que les femmes divorcées, veuves ou bien qui se sentent seules, car leur mari ne leur donne plus d'attention sont les cibles des arnaqueurs, et sont plus faciles à escroquer. Selon Bonnetier, Mosala et Papet (2016), les personnes visées sont principalement des femmes célibataires âgées entre 40 et 60 ans. L'auteur Rege (2009) indique que les

fraudeurs sont déterminés dans le choix de leurs victimes, en visant celles qui sont émotionnellement vulnérables (p.507). Ce texte de Rege est une exploration des escroqueries en ligne qui sont en lien avec l'amour, et explique principalement comment les arnaqueurs procèdent pour faire une arnaque amoureuse en ligne. Une des limites de ce texte est qu'il se penche peu sur l'angle de la victime. En ce sens, il n'explique pas en quoi un utilisateur est plus vulnérable qu'un autre dans ce contexte d'arnaque.

Whitty (2018) a réalisé une étude qui cherchait à savoir si les victimes d'arnaque amoureuse avaient des caractéristiques différentes par rapport aux individus qui ne se sont pas fait arnaquer (p.106). Les caractéristiques étudiées étaient l'âge, le genre, l'éducation, les connaissances à propos de la cybersécurité, l'impulsivité, le contrôle de son environnement, la crédulité, la confiance en soi, la gentillesse, l'avidité et la disposition à être dépendant (Whitty, 2018, p.107). Pour résumer les résultats, les personnes les plus vulnérables à être arnaquées ont tendance à être des femmes, d'âge moyen, un peu plus impulsives² et dépendantes³. Quelques années auparavant, soit en 2014, Buchanan et Whitty présentaient dans une étude qu'il y avait peu de recherches sur les caractéristiques psychologiques typiques des victimes de fraudes amoureuses. Cette étude arborait différentes variables qui pourraient avoir un rôle potentiel, mais dans la plupart des cas celles-ci ne permettaient pas de différencier correctement les victimes des non-victimes (Buchanan et Whitty, 2014, p.277). Les seules variables qui

² Voici comment a été mesurée le degré d'impulsivité dans cette étude : « Impulsivity was measured using the UPPS-R Impulsivity Scale. The scale comprises four subscales: lack of premeditation, urgency, sensation seeking, and lack of perseverance » (Whitty, 2018, p.107).

³ Dans cette recherche, le concept de dépendant a été mesuré comme suit : « Addictive disposition was measured using the Eysenk Personality Questionnaire. Acceptable internal consistency was obtained for this scale (Cronbach's alpha=0.68) » (Whitty, 2018, p.107).

permettaient de différencier les victimes des non-victimes étaient les croyances amoureuses et l'idéalisation. Les personnes qui ont obtenu un score élevé pour l'idéalisation sont plus susceptibles de se faire escroquer par des arnaqueurs (Buchanan et Whitty, 2014, p.278). L'idéalisation reflète une croyance en la perfection de la relation, que chaque nouvelle chose apprise à propos de la personne avec qui elle est engagée à long terme lui plaira. Cette personne lui fera un partenaire romantique parfait. En fait, l'idéaliste romantique met son partenaire sur un piédestal. Il a une vision irréaliste de son partenaire, car il le voit comme il aimerait qu'il soit. Il comble les informations manquantes avec ses propres désirs. Une personne qui idéalise son partenaire peut donc considérer l'arnaqueur comme quelque chose qu'il n'est pas, et ne pas tenir compte des signes d'avertissement éventuels (Buchanan et Whitty, 2014, p.278).

Les études présentes dans cette section de la problématique démontrent les caractéristiques des utilisateurs qui sont les plus à risque d'être victimes d'arnaques amoureuses. Le sujet de cette revue de littérature met en lumière les conséquences qu'ont les arnaques amoureuses sur ces victimes.

1.4 Les conséquences des arnaques amoureuses sur les victimes

Les recherches effectuées indiquent que les auteurs partagent majoritairement les mêmes résultats quant aux conséquences des arnaques sur les victimes. Rege (2009) explique dans son texte que les conséquences des arnaques amoureuses ne sont pas que monétaires. Les victimes souffrent émotionnellement, leur confiance et leur autonomie sont également violées. Les victimes ressentent une gamme d'émotions négatives telles que la colère, la dépression, l'anxiété, la peur et le ressentiment. Elles sont gênées et se

sentent responsables de ce qui leur est arrivé. La victimisation a un impact sur leur confiance en soi, sur leurs futures correspondances en ligne potentielles et aussi sur l'expérience globale du réseautage en ligne (Rege, 2009, p.507). Avant la période de révélation de l'arnaque, la relation apportait du positif aux victimes : un lien fort d'amour avec l'être aimé, un sentiment de confiance, d'intimité, d'être compris et d'acceptation. Il est difficile d'accepter que la personne dont nous étions amoureux et accordions toute notre confiance soit en fait un criminel qui ne veut aucunement notre bien, mais seulement notre argent.

Dans leur article, Whitty et Buchanan (2016) abordent l'impact psychologique sur les victimes, à la fois financier et non financier. Pour certains, cette arnaque les aurait traumatisés (p.2). Cette étude révèle d'ailleurs que les participants qui ont été volés monétairement ont subi toute une gamme d'émotions, incluant le choc, l'embarras, la honte, la peur, l'inquiétude, le stress, et le sentiment d'être violé mentalement (Whitty et Buchanan, 2016, p.9). La majorité des participants se sentent déprimés, quelques-uns ont même considéré faire une tentative de suicide ou bien souffrent de stress post-traumatique (Whitty et Buchanan, 2016, p.10). La perte de la relation peut être plus bouleversante que la perte d'argent. En effet, ils avaient trouvé le partenaire idéal et plusieurs percevaient leur relation comme étant une relation thérapeutique (Whitty et Buchanan, 2016, p.14). Puis, les auteurs font référence aux stades du deuil de Kübler-Ross, qui sont le déni, la négociation, la colère, la dépression puis l'acceptation (Whitty et Buchanan, 2016, p.19).

Tout comme Whitty et Buchanan, Auray (2012) soutient que les arnaques amoureuses peuvent être très coûteuses émotionnellement pour les victimes. Dans le même sens que les recherches précédentes, Auray soutient que les personnes manipulées éprouvent du ressentiment, de la colère, honte, perte d'estime de soi et un affaiblissement de confiance et l'angoisse des relations en ligne (p.124). L'auteure Cross (2018) accorde

elle aussi le fait que les conséquences ne sont pas seulement monétaires. Les arnaques font vivre une expérience de victimisation, qui peut mener à de graves conséquences physiques, émotionnelles, psychologiques ainsi que sur leurs futures relations (p.761). Les conséquences touchent donc le plan personnel et interpersonnel.

1.5 Les arnaqueurs amoureux en ligne

Le Bureau d'éthique commerciale (BEC) a publié un classement des fraudes les plus importantes au pays et se sont les escroqueries en ligne qui sont en tête du classement, puisqu'elles sont favorisées par les nouvelles plateformes mises à leur disposition. Selon cette étude réalisée en 2018, les fraudes liées aux achats en ligne ont causé plus de 13 M\$ de perte, les fraudes par virements bancaires/harponnage (technique de sollicitation ciblée par courriel) plus de 20 M\$ puis les fraudes liées aux rencontres amoureuses en ligne plus de 19 M\$ (Mocafino, 2018). Nous pouvons dire que l'arnaque amoureuse occupe une place importante dans le cadre des arnaques numériques. Par contre, le BEC estime que seulement 5 % des arnaques sont dénoncées aux organismes antifraudes. Cela veut alors dire que les montants énoncés dans ce classement sont loin des montants réels (Mocafino, 2018), et pour ces raisons, il reste difficile de trouver des statistiques concernant les arnaques numériques. Les seules qui ont été trouvées dataient d'une dizaine d'années, pour des pays autres que le Canada. Aucune recherche scientifique concernant les statistiques au Canada n'a été trouvée, seulement quelques articles de journaux. Pour appuyer ce point, une étude réalisée par Côté, Bérubé et Dupont (2016) porte sur les difficultés à quantifier la cybercriminalité. Il est ardu de quantifier cette dernière, car elle s'appuie uniquement sur des sources de données officielles, telles que les arrestations criminelles et les données des victimes. Elle se base également sur les révélations volontaires, comme évoqué précédemment

par Mocafino (Côté, Bérubé et Dupont, 2016, p.208). Ces sources ne sont pas nombreuses puisque les victimes ne dénoncent pas nécessairement l'arnaqueur.

Dans cette section, nous discutons des organisations des arnaqueurs, ce qui nous aide à approcher le sujet d'un autre angle et donne des aperçus des motivations à arnaquer. Les deux types d'escroquerie sur Internet, le spam et le scam, sont très bien organisés internationalement. L'auteur définit la différence entre spam et scam :

Le spam fait surtout référence à la phase d'élaboration du courriel d'hameçonnage et à la constitution de gigantesques bases d'adresses, le scam en revanche s'intéresse à l'entretien, postérieur à l'hameçonnage, d'une relation dyadique avec une victime. (Auray, 2012, p.107)

Selon ce texte, l'escroquerie « 419 » du Nigéria, ainsi que l'arnaque à l'amour sont considérées comme étant des scams. La fraude par lettre nigériane combine la menace de fraude par usurpation d'identité avec une variante d'un système de paiement anticipé, dans lequel s'y trouve un courriel ou une lettre envoyée par la poste provenant du Nigéria. Ceux-ci offrent au destinataire la possibilité de partager un énorme montant d'argent avec l'arnaqueur, qui tente de le transférer illégalement hors du Nigéria. La victime est encouragée à envoyer ses informations personnelles, telles que numéros bancaires et informations d'identification. Le stratagème consiste à convaincre la victime d'envoyer de l'argent à l'auteur du message, sous forme de plusieurs versements de montants croissants pour diverses raisons (Lettre nigériane, ou fraude « 419 », s.d.). Le spam fait l'objet d'une division de quatre acteurs principaux (Auray, 2012):

Le *hacker* qui vole une base de données commerciales, ou qui la rachète à un autre pirate ; le promoteur du spam qui s'occupe de rédiger le message pour qu'il passe outre les filtres divers susceptibles de barrer son acheminement ; le coordinateur du groupe qui est responsable de récupérer et de redistribuer les profits générés ; et enfin l'annonceur qui veut vendre

un produit en passant par ces méthodes de prospection commerciale illégales. (Auray, 2012, p.109)

Les équipes d'escrocs peuvent être petites (parfois, il peut y avoir que quatre membres, par exemple), même s'il y a une division du travail technique marquée (Auray, 2012, p.110). L'autre type d'arnaque, le scam, peut être référé par certaines organisations comme un sous-ensemble du spam. Les victimes d'arnaques amoureuses sont piégées par des arnaqueurs, qui peuvent également porter le nom de brouteurs, escrocs ou scammers. Le terme utilisé peut varier en fonction de l'étude et de l'auteur (Auray, 2012). Selon Auray, les escroqueries en langue francophone proviennent principalement du Bénin et de la Côte d'Ivoire (p.110). Bien qu'elles proviennent également d'ailleurs et d'autres langues, anglais par exemple, l'auteur s'est penché sur la langue francophone dans son texte. Une victime explique comment les arnaqueurs se divisent le travail :

Abidjan est faite de quartiers. Dans chaque quartier, il y a ce qu'ils appellent eux un lieutenant, c'est lui qui dirige le quartier, ce lieutenant est chargé de former les plus jeunes (12-13 ans ça commence) qui eux sont sur les ordinateurs dans les cybercafés à appâter les gens, à envoyer des mails, fausses loteries, cyber-héritages tout ce que vous voulez. Après, au-dessus d'eux il y a ce qu'ils appellent eux les vieux pères. C'est des gens qui vont commencer l'escroquerie et s'ils sentent que la victime est encore prête à continuer, là ça passe aux lieutenants. S'ils sentent que la victime a de l'argent, ce ne sont plus les vieux pères qui s'en occupent, mais les lieutenants. (Auray, 2012, p.111)

Le reportage de Bonnetier, Mosala et Papet (2016) affirme lui aussi que les arnaqueurs de sa recherche proviennent d'Afrique, et qu'ils travaillent en réseaux, mais il ne mentionne pas de hiérarchie dans l'organisation comme Auray. Ce reportage note que les brouteurs proviennent de la Côte d'Ivoire et du Nigéria, et dans de nombreux pays de l'Afrique de l'Ouest. Les journalistes se sont rendus à Abidjan pour rencontrer ces arnaqueurs qui sont les spécialistes des arnaques aux sentiments. Ils forment des

réseaux de brouteurs, principalement âgés entre 19 et 22 ans, et s'entraident afin de piéger leurs victimes en se regroupant dans les cybercafés. Ils font cela dans le but de rapporter de l'argent, et comme le reporter cite à la fin du reportage : « Une jeunesse désœuvrée qui cherche à survivre par tous les moyens » (Bonnetier, Mosala et Paper, 2016).

En accord avec ces faits, Bogui (2010) constate que la majorité des escrocs sur Internet proviennent de milieux défavorisés de la capitale économique ivoirienne. Même s'ils ne font pas partie de gros réseaux mafieux internationaux comme l'organisation des scammers nigériens, ils sont très bien organisés en petits réseaux. La majorité est âgée de 12 à 25 ans, et on y retrouve des étudiants, chômeurs et des jeunes travailleurs qui veulent arrondir leur fin de mois (Bogui, 2010, p.159). Au départ, l'activité de l'arnaque aux sentiments peut avoir débuté comme un jeu pour certains, mais face à l'ampleur des gains, ceci est devenu avec le temps leur gagne-pain (Bogui, 2010, p.160). Les cybercriminels sur le territoire ivoirien parlent avec fierté de leurs activités sur les médias sociaux, comme s'il n'y avait pas de conséquences graves à leurs gestes. Ils sont nombreux à estimer que leurs victimes, occidentales, sont riches, donc cela enlève la gravité de leur geste : « Les blancs ont toujours de l'argent, donc, nous, on en prend un peu », révèle un arnaqueur (Bogui, 2010, p.160). Dans un article du journal 20 minutes, Gabriel (2018) explique lui aussi que les arnaqueurs se regroupent en réseau, majoritairement en Côte d'Ivoire. Avec des photos trouvées sur Internet, ils se créent de faux profils de femme ou homme idéal sur des sites de rencontre ou bien réseaux sociaux et, après quelque temps, demandent de l'argent pour dépanner (Gabriel, 2018).

Pour faire suite aux auteurs précédents qui soulignaient la provenance des arnaqueurs dans leurs études, celle-ci est également un point important à prendre en compte dans cette revue de littérature. Aucune étude scientifique concernant principalement la provenance des arnaqueurs amoureux n'a été trouvée, probablement dû au fait que

chaque pays ou bien région est visée par des escrocs différents. Par contre, en appuyant les sources précédentes, l'*European Observatory of Crimes and Security* (EU-OCS) expose dans un communiqué que les groupes derrière les fraudes sentimentales sont majoritairement basés en Afrique de l'Ouest, mais aussi en Russie et Europe de l'Est (EU-OCS, 2017). Du côté de l'Europe de l'Est, la Russie, Ukraine et Biélorussie sont les principaux pays demandant de l'argent. Ils obtiennent d'énormes sommes des États-Unis et du Royaume-Uni (Sineltchikova, 2018). Puisque les victimes proviennent principalement de ces deux pays, nous pouvons conclure que ces pays d'Europe de l'Est arnaquent principalement en anglais, selon la linguistique de leurs victimes. Bien que l'Europe de l'Est et la Russie sont la source de plusieurs arnaques comme le souligne EU-OCS, presque la totalité de notre littérature trouvée expose en premier lieu l'Afrique de l'Ouest comme provenance des escrocs d'arnaques amoureuses, plus principalement la Côte d'Ivoire et Nigéria. Des articles de journaux francophones concernant les arnaques amoureuses dévoilent également que les arnaqueurs proviennent en grande partie de la Côte d'Ivoire. En 2013, un article portant sur les arnaqueurs ivoiriens a été publié sur TVA Nouvelles. Le journaliste Denis Therriault raconte l'histoire de deux victimes piégées dans une arnaque amoureuse. Dans les deux cas, les arnaqueurs étaient ivoiriens (Therriault, 2013). Le Centre Antifraude du Canada a recensé 340 victimes québécoises d'arnaques originaires de la Côte d'Ivoire entre 2011 et 2013. Un montant d'environ 3 millions de dollars a été envoyé à la capitale économique du pays, Abidjan. (Therriault, 2013). Il faut toutefois voir ces chiffres à la hausse puisque comme mentionné précédemment, seulement 5 % des arnaques amoureuses sont dénoncées. L'auteur donne également des détails sur les arnaqueurs :

Dans un dialecte ivoirien, brou signifie pain. Le brouteur est donc celui qui gagne son pain en fraudant, en faisant des arnaques sur Internet. Ils sont âgés de 16 à 55 ans, très habiles pour arnaquer leurs victimes, pour leur soutirer beaucoup d'argent. (Therriault, 2013, Côte d'Ivoire)

L'âge des brouteurs dans ce texte diffère des autres sources. Les auteurs précédents expliquaient que les brouteurs sont généralement âgés jusqu'à 25 ans, tandis que Therriault monte l'âge à 55 ans. Pour revenir aux articles francophones, *Arnaque amoureuse : l'organisation aurait soutiré 2,3 millions* (Deland, 2020), *Fraude à l'ivoirienne : tête-à-tête avec les arnaqueurs* (Boisvert, 2013), *Une vie ruinée par des escrocs* (Larouche, 2015) puis *Qui sont les Brouteurs et escrocs sur Internet?* (« Qui sont les Brouteurs et escrocs sur Internet ? », 2020) sont d'autres articles récoltés dont les arnaqueurs proviennent aussi de Côte d'Ivoire. Pour ce qui est des articles anglophones trouvés, soit *The Life Changing Linguistics of...Nigerian Scam Emails* (Luu, 2019), *Letter from Africa : Why Nigeria's internet scammers are « role models* » (« Letter from Africa: Why Nigeria's internet scammers are « role models », 2019), ainsi que *A linguistic analysis of scam mails* (Haruna, 2015), les arnaqueurs étudiés dans ces textes par les auteurs provenaient du Nigéria. Nous pouvons retenir de cette littérature journalistique que la plupart des arnaqueurs francophones proviennent de la Côte d'Ivoire, tandis que les arnaqueurs anglophones sont du Nigéria dans le cas des arnaqueurs de l'Afrique de l'Ouest. Cela appuie Auray qui signalait précédemment l'aspect francophone des escrocs de Côte d'Ivoire. Pour soutenir ces faits, Fachaux (2019) souligne dans son texte que

Les brouteurs font partie intégrante du tissu économique local en Côte d'Ivoire ou au Nigeria, les deux pays où le phénomène est le plus développé. Le premier harponnant des victimes francophones, le second des anglophones ». (Fachaux, 2019, Un business florissant à Abidjan)

Fachaux appuie la littérature précédente en abordant les différences linguistiques des arnaques amoureuses entre la Côte d'Ivoire et le Nigéria. Ces articles journalistiques sont complémentaires au corpus scientifique collecté, puisque comme dévoilé précédemment, aucune recherche scientifique n'a été trouvée concernant les types d'arnaques amoureuses ciblées. Les journaux et articles ont permis d'établir l'histoire et la distribution de ces types d'arnaques.

Le dernier aspect concernant les arnaqueurs amoureux regarde la façon dont l'arnaqueur s'y prend pour voler monétairement sa victime. Les cas étudiés par Sorell et Whitty (2019) donnent un portrait de la construction d'une arnaque amoureuse. Dans le premier cas, l'arnaqueur se faisait passer pour un homme d'affaires canadien qui habitait en Turquie pour le travail. Après avoir fait des recherches, la victime et son entourage ont découvert que l'adresse IP source était en fait nigérienne (Sorell et Whitty, 2019, p.12). Dans le deuxième cas, la victime était en relation avec un homme qui prétendait être un soldat dans la « *British Army* ». En vérité, l'homme venait du Ghana. Puis, dans le troisième cas, l'homme disait être un général américain, mais en fait, il habitait lui aussi au Ghana (Sorell et Whitty, 2019, p.13). Dans ce texte, les trois arnaqueurs étaient d'origine africaine et effectuaient les vols à partir de leur pays d'origine (Sorell et Whitty, 2019). De ce fait, cette étude démontre que les arnaqueurs se créent des personnages en volant l'identité et les photos d'hommes dans la quarantaine ou cinquantaine ayant un métier respectable tels que soldat, militaire ou bien homme d'affaires. Dans les cas présentés dans ce texte, les hommes étaient partis à l'étranger dans le cadre de leur travail, ce qui s'accorde avec les conclusions du texte de Yates (2018). Ces textes démontrent également comment font les arnaqueurs pour amadouer leurs victimes. En fait, le but de l'arnaqueur est de rendre sa victime amoureuse et lui et pour y arriver, il lui donne beaucoup d'attention, il est très présent et ils discutent intensément. L'arnaqueur s'y prend de cette façon puisque sa victime, qui se sent seule et a besoin de parler à quelqu'un, ne demande qu'à avoir de l'attention : "*Kind of addiction that they develop to being the object of intense romantic attention*" (Sorell et Whitty, 2019, p.17). Le moment venu de demander l'argent, l'arnaqueur tente de prendre la victime par les sentiments. Sa demande d'argent est masquée derrière le but d'aider un être cher ou bien lui-même qui est dans une situation d'urgence (Sorell et Whitty, 2019, p.16). L'arnaqueur se fait passer pour une personne avec de bonnes valeurs qui veut aider son prochain. Nous pouvons retenir de ces auteurs que les arnaqueurs utilisent une identité numérique différente de leur identité réelle en feignant

occuper un emploi bien rémunéré tels que soldat, homme d'affaires ou bien ingénieur, se présentant comme étant âgés dans la quarantaine ou cinquantaine et avec une autre nationalité. De plus, comme leur but premier est de voler l'argent à des victimes, ils s'y prennent en leur donnant beaucoup d'attention dans l'espoir qu'elles tombent amoureuses. Ces arguments de Sorell et Whitty et Yates semblent convaincants dans le cadre de ce mémoire puisque toutes les sources lues abordant ce sujet arrivaient aux mêmes conclusions, soit que les arnaqueurs se présentent numériquement sous une autre personne. Ce dernier thème de la revue de littérature est un aspect important du phénomène des arnaques amoureuses puisque les arnaqueurs y sont une partie intégrante, il est donc primordial de se pencher sur le sujet. Nous comprenons maintenant qu'ils travaillent en réseau et qu'ils se présentent sous une identité numérique différente de leur vraie identité (ce sujet sera abordé dans le cadre théorique). Les textes nous ont également appris pourquoi, dans les cas des arnaqueurs provenant d'Afrique de l'Ouest, certains venaient du Nigéria et d'autres de Côte d'Ivoire : cela est dû à l'aspect linguistique du pays visé.

Ce premier chapitre a permis de mettre en lumière la littérature concernant les différents aspects des arnaques amoureuses en lien. L'intimité virtuelle se développe avec la fréquence des interactions, et fait évoluer à son tour l'intensité émotionnelle entre deux personnes. Les différents auteurs ont expliqué grâce à leurs recherches les personnes qui sont le plus susceptibles de rechercher une relation amoureuse en ligne, le fonctionnement de celle-ci ainsi que les aspects positifs et négatifs d'entretenir ce type de relation. Par la suite, les études présentes dans cette revue de littérature ont démontré les caractéristiques des victimes d'arnaque amoureuse : bien que n'importe qui peut tomber dans le piège, les victimes ont tendance à être des femmes d'âge moyen, seules. Les conséquences des arnaques amoureuses sur les victimes ne sont pas que monétaires. Elles peuvent avoir des répercussions graves sur la santé psychologique des victimes, et ce pour une durée indéterminée. Finalement, nous avons tenté de

dresser le portrait des arnaqueurs à travers des articles de journaux et quelques sources scientifiques, qui ne sont pas nombreuses à ce sujet. À travers ces lectures, nous avons pu constater que les statistiques sur les arnaques amoureuses et ses aspects étaient peu présentes sur Internet, probablement dû au faible taux de dénonciation des victimes. Par contre, plusieurs sources élaborant sur les relations amoureuses, l'histoire de victimes et les façons habituellement utilisées pour arnaquer ont été trouvées, ce qui permet de faire un compte rendu général de la situation. Malgré cette revue de littérature, plusieurs questions sont toujours sans réponse et restent à explorer. Les pertinences de l'objet de recherche ainsi que la question générale de recherche complèteront donc la problématique de ce travail.

1.6 Pertinences de l'objet de recherche

La pertinence sociale de notre objet de recherche concerne des victimes potentielles, parce que la recherche démontre que n'importe qui peut tomber dans le piège, même si les personnes visées sont davantage des femmes d'âge moyen. Les personnes qui pourraient bénéficier de notre recherche sont les utilisateurs des plateformes numériques, de tout âge, hommes et femmes, au Québec. Cette recherche serait bénéfique pour la société puisqu'elle permettrait aux utilisateurs de comprendre comment font les arnaqueurs pour piéger leurs victimes, plus spécifiquement quelles techniques sont les plus séduisantes et efficaces. Cela permettra alors la sensibilisation et la prévention. Cette recherche démontre que nous sommes tous potentiellement susceptibles aux techniques des arnaqueurs. À cet égard, cette recherche pourrait potentiellement réduire la honte subie par des victimes.

Notre recherche permet de contribuer à l'avancement des connaissances scientifiques puisque dans la recension des écrits, les textes expliquent sommairement comment font les arnaqueurs pour soutirer de l'argent à leurs victimes. En considérant les aspects attrayants de l'intimité en ligne, cette recherche s'adresse à comprendre ce qui est attirant dans les relations, ce qui est garde la victime accrochée pour une certaine période puis l'utilisation de la communication numérique pour produire un certain type d'intimité. Les bases de la relation virtuelle sont importantes afin de comprendre ce qui a mené la victime à accepter d'envoyer de l'argent.

La pertinence communicationnelle se retrouve dans les interactions médiatisées par Internet, entre la victime et son arnaqueur. L'objectif est de comprendre un phénomène spécifique à la communication anonyme, en ligne. La relation entre les deux personnes est virtuelle, car les communications se font via Facebook ou tout autre réseau social, en clavardant régulièrement (assez souvent pour être important dans la vie de l'autre et gagner la confiance. Ils peuvent également communiquer par les autres fonctionnalités offertes par la plateforme numérique, comme aimer des publications, partager, commenter, etc. Comme Hatalongo Boho et Nkouda Sogui citent dans leur recherche, « l'art de l'escroquerie explore toutes les ressources de la langue, du langage, de la communication à même de faire aboutir l'acte cybercriminel » (2014, p.4).

1.7 Question générale de recherche :

La problématique ainsi que la pertinence des objets de recherche ont exposé les lacunes présentes dans la littérature scientifique au sujet des arnaques amoureuses. Afin de comprendre une partie de ce phénomène et ajouter un apport communicationnel à ce phénomène, nous allons poser la question suivante :

Quelles sont les techniques communicationnelles des arnaqueurs les plus répandues et les plus efficaces dans les arnaques amoureuses en ligne pour créer un sentiment d'intimité et attachement nécessaire pour accrocher, dans les relations numériques?

CHAPITRE II

CADRE THÉORIQUE

La problématique a permis d'introduire le phénomène des arnaques amoureuses en ligne. La revue de littérature a mis en lumière les différents aspects de ce phénomène grâce aux études effectuées par plusieurs chercheurs. Le cadre théorique présenté dans ce deuxième chapitre permet de définir et théoriser les concepts utiles à la question de recherche. Lambert (2013), Illouz (2006, 2007, 2012), boyd (2014), Ellison et boyd (2013) ainsi que Papacharissi (2011) sont les auteurs principaux constituant ce cadre théorique.

2.1 Arnaque amoureuse en ligne

Hatolong Boho et Nkouda Sogui définissent une arnaque comme étant

un processus de mise en œuvre des procédés langagiers, discursifs et comportementaux visant à aliéner l'autre ou à tirer de lui un avantage matériel ou immatériel. Le processus est essentiellement interactif et consiste, du point de vue langagier et discursif, à recourir à des mécanismes de persuasion. Cette pratique, dont l'objectif est, bien entendu, de tromper l'autre pour l'escroquer par le biais d'Internet, se manifeste sous plusieurs formes. (Hatolong Boho et Nkouda Sogui, 2014, p.3)

Comme mentionné précédemment, la forme d'arnaque étudiée dans ce travail est l'arnaque à l'amour, où les arnaqueurs soutirent de l'argent à leurs victimes. Les

arnaques amoureuses en ligne peuvent être nommées de diverses façons : arnaque à l'amour, arnaque aux sentiments, escroquerie sur Internet ou bien stratagème amoureux. Le Centre anti-fraude du Canada le décrit comme suit :

Il s'agit d'une situation où une personne manifeste un faux attachement sentimental envers sa victime afin de gagner sa confiance et son affection dans le but de lui soutirer de l'argent ou d'avoir accès à ses comptes bancaires/cartes de crédit. Dans certains cas, le suspect tente même de convaincre la victime de commettre une fraude à sa place, à titre de « porteur d'argent » (accepter de l'argent ou des marchandises pour ensuite les transférer), souvent à son insu. La plupart de ces stratagèmes commencent sur des sites de médias sociaux ou des sites de rencontre en ligne. (Centre anti-fraude du Canada, 2018)

Pour qu'une arnaque amoureuse ait lieu, la victime doit être dans une relation amoureuse virtuelle avec son arnaqueur. L'intimité et les émotions sont mobilisées. La victime doit réellement se sentir en amour, contrairement à l'arnaqueur qui ne va ressentir aucun sentiment pour elle. La victime va être amoureuse de la personne qu'elle voit à l'écran, mais malheureusement, celle-ci n'est pas réellement qui elle prétend être. La revue de littérature suggère que les arnaqueurs se présentent sous une identité numérique différente de leur identité hors ligne. Le concept de la présentation de soi en ligne permet de comprendre les différences faces des utilisateurs sur les réseaux sociaux, qui varient selon les affordances de ceux-ci. Ce sujet est expliqué en détails dans la section suivante.

2.2 Présentation de soi en ligne

La présentation de soi en ligne est un concept qui se doit d'être abordé dans ce cadre théorique, car elle est la seule vitrine afin de s'exposer aux autres dans le cas des

arnaques amoureuses en ligne. Cette présentation est conditionnée par les affordances du réseau social. Le concept d'affordance se définit comme étant l'ensemble des caractéristiques d'un objet ou d'un milieu que peut utiliser un individu pour réaliser une action (« Affordance : Définition simple et facile du dictionnaire », s.d.). Dans le cadre de ce travail, ces caractéristiques proviendront d'artefacts matériels de technologie médiatique, l'utilisateur choisit de se présenter selon les normes du réseau social utilisé. Si un utilisateur choisit de se présenter sous son vrai nom sur Facebook et utilise un pseudonyme sur Twitter, il ne se crée pas plusieurs identités psychologiques. Il choisit simplement de se représenter de différentes façons sur les différents sites, afin de répondre aux normes de ce site et attentes du public : *"Sometimes these choices are conscious attempts by individuals seeking to control their self- presentation; more often, they are whimsical responses to sites' requirement to provide a login handle"* (boyd, 2014, p.46). Par contre, certaines personnes ne veulent tout simplement pas se plier aux règles de la présentation de soi définies sur ces sites. Ils décident donc de ne pas fournir d'informations réelles (boyd, 2014). Ceci est le cas des arnaqueurs qui se construisent une identité basée sur des caractéristiques qui vont séduire, et qui fonctionnent avec un certain public. Ce que les utilisateurs transmettent aux autres est en fait ce qu'ils choisissent de partager pour faire bonne impression. Le contexte et les normes de ce que nous dévoilons aident à définir le contexte plus large d'où ces performances sont comprises (boyd, 2014, p.48).

When interpreting others' self-presentations, we read the explicit content that is conveyed in light of the implicit information that is given off and the context in which everything takes place. The tension between the explicit and implicit signals allows us to obtain much richer information about individuals' attempts to shape how they're perceived. Of course, our reactions to their attempts to impress us enable them to adjust what they give in an attempt to convey what they think is best. (boyd, 2014, p.48)

L'arnaqueur utilise ces signaux implicites dans le but de façonner son identité numérique, pour qu'elle plaise à la victime. L'autoreprésentation dans les espaces en

ligne permet aux utilisateurs de construire une représentation de la façon dont ils aimeraient être identifiés. S'il voit qu'une certaine façon d'interagir ou bien qu'un élément qu'ils présentent semble ne pas être aimé par la victime, il l'adaptera pour satisfaire, dans l'optique de développer une relation amoureuse avec elle. Par la suite, avec leur compréhension de la situation sociale, les utilisateurs vont décider ce qui est le mieux pour eux de partager sur les réseaux sociaux afin d'agir de manière appropriée pour être perçu d'une façon positive (boyd, 2014, p.48). Effectivement, les utilisateurs qui vont chercher l'amour sur les réseaux sociaux veulent présenter le meilleur d'eux-mêmes, le but étant que les individus aient une vision positive de qui ils sont.

Pour compléter l'ouvrage précédent, le texte de Ellison et boyd (2013) traite de l'interaction sociale sur les sites de réseaux sociaux, et offre un cadre analytique pour explorer ces nouveaux sites de réseaux sociaux. Elles traitent de la structure de ces réseaux sociaux, et des caractéristiques qui permettent aux utilisateurs de mettre à jour leur profil. Les profils sont le produit de médias agrégés, de mises à jour personnelles et de contenu basé sur l'activité des utilisateurs (Ellison et boyd, 2013). De ce fait, que l'identité en ligne soit explicitement liée à l'identité hors ligne ou au contraire, qu'elles soient totalement différentes, il est nécessaire de mettre en place une identité numérique afin de se rendre visible aux autres (Ellison et boyd, 2013, p.5). Les arnaqueurs ont tendance à se présenter en ligne sous certains critères récurrents. Une étude de Suarez-Tangil et al. démontre que les escrocs se présentent majoritairement sous l'identité numérique d'hommes blancs, venant d'Amérique du Nord et d'Europe de l'Ouest. Ils déclarent provenir de villes occidentales très connues, puisque cela leur évite d'avoir besoin d'une connaissance approfondie d'une petite ville, et permet d'obtenir plus facilement à distance les détails pour paraître plus plausible. Cette approche leur adhère également de raconter qu'ils sont des hommes d'affaires originaires d'une grande ville, mais actuellement en déplacement professionnel (Suavez-Tangil et al., 2020). Pour s'afficher, les arnaqueurs volent les photos de vrais utilisateurs afin de créer des profils

réalistes. Les photos proviennent de sites de rencontre et réseaux sociaux tels que Facebook et Instagram.

Chaque site a ses affordances, générées par l'architecture et les fonctionnalités spécifiques qui influencent la présentation de soi qui sera écrite, photographique, en fonction de la structure de celui-ci. Les possibilités d'échanger des photos, vidéos ou bien des messages écrits sont mises en place par l'architecture de la plateforme sociale choisie. Sur certains médias numériques comme Facebook, le profil de l'utilisateur n'est pas seulement un texte autodescriptif statique. Il est plutôt une combinaison dynamique de contenu qui est fourni par les actions des utilisateurs, telles que la mise à jour des statuts, les groupes auxquels il s'est joint, le contenu fourni par les autres ou bien l'identification par les pairs, par exemple (Ellison et boyd, 2013, p.6). Ce texte est utile à ma question de recherche puisqu'il est en lien avec la présentation de soi en ligne des arnaqueurs. Les arnaqueurs utilisent une identité en ligne qui est différente de leur identité hors ligne : ils choisissent une identité numérique qui sera visible pour leurs victimes et, à l'aide de photos trouvées sur Internet, messages privés et publications, ils pourront entretenir cette présentation numérique choisie. Les utilisateurs qui liront ce profil ne verront que ce que l'arnaqueur aura décidé de présenter et cela est fait en fonction des paramètres du réseau social choisi.

Papacharissi complète la théorie des auteurs précédents sur la présentation de soi en ligne. Selon elle, la présentation de soi est un cycle en constante évolution dans lequel l'identité individuelle est présentée, ajustée ou comparée à des réalités sociales, politiques, économiques ou culturelles. La technologie peut fournir la scène des interactions, permettant de relier l'individu, simultanément ou séparément, à plusieurs publics (Papacharissi, 2011, p.304). L'attrait principal consiste à fournir une scène de présentation de soi et de connexion sociale. Papacharissi fait partie des premières chercheuses à décrire comment les affordances des réseaux sociaux numériques (RSN)

activent différentes possibilités de mise en scène de l'identité en ligne. Les réseaux sociaux fournissent aux utilisateurs des accessoires afin de faciliter la présentation de soi, tels que des espaces pour les photographies, les textes et plusieurs capacités multimédias. La performance est centrée sur les affichages publics des connexions sociales, ce qui permet l'expression de l'identité et le renforcement de la communauté (Papacharissi, 2011, p.305). Les affordances architecturales des médias sociaux sont les potentialités d'interactions que peuvent faire les utilisateurs :

The architectural environment presented through these affordances places the individual as the center and source of all interactions, which typically emanate from a locus that permits an online connection. (Papacharissi, 2011, p.306)

Papacharissi se penche sur la théorie du « faire face » de Erving Goffman pour justifier comment l'individu peut se présenter sous différentes faces, selon le contexte. Goffman explique que les humains se mettent en scène quotidiennement en jouant différents rôles modifiés selon les circonstances. La mise en scène peut relever d'une initiative mesurée et volontaire ou bien d'un effort inconscient. Au contraire, il arrive que certains acteurs jouent volontairement un rôle auquel ils ne croient pas et soient donc hypocrites à leur entourage (Sabela, 2014, p.36). La façade, qui est formée du décor, la façade personnelle ainsi que la façade sociale, est la composante clé de la mise en scène de soi (Sabela, 2014, p.37). Le décor est la toile de fond sur laquelle les représentations se déroulent. Goffman souligne que l'environnement dans lequel l'individu se situe dans sa représentation participe à l'image que celui-ci renvoie. De ce fait, la même représentation effectuée dans deux endroits différents n'aura pas la même résonance (Sabela, 2014, p. 37). La façade personnelle est elle aussi un élément stable. Elle représente les caractéristiques personnelles de l'acteur dont il ne peut se défaire, telles que son âge, physionomie, caractéristiques raciales, sexe, taille et tout ce qui fait de lui une personne unique (Sabela, 2014, p.38). La façade sociale « est une représentation collective socialement établie, acceptée et fortement stéréotypée » (Sabela, 2014, p.38).

Une personne qui a un rôle socialement établi doit maintenir dans sa représentation l'image de son rôle tel qu'exigé par la société (Sabela, 2014, p.38). Ces éléments de mise-en-scène de Goffman s'associent aux aspects des arnaques amoureuses comme suit. La performance est la totalité de la relation entre l'arnaqueur et la victime, sur toute sa durée. Pour le décor, il s'agit du réseau social choisi, l'endroit où se déroulent les interactions et communications. La façade personnelle se compose des éléments physiques et personnels dont se présente l'escroc selon le réseau social et la victime. Tout au long de la relation, l'arnaqueur conservera la même façade personnelle pour ne pas semer de doutes à sa victime. La façade sociale est représentée par les façons dont se comportent les individus ainsi que l'arnaqueur selon son statut social. Finalement, les arnaqueurs et victimes occupent le poste d'acteur.

Dans les paragraphes précédents, Papacharissi s'est penchée sur Goffman et a mis à jour la théorie de ce dernier sur la présentation de soi. Elle traduit maintenant cette théorie pour l'ajuster au contexte numérique. Puisque l'individu a accès à une variété de multimédias, il a la possibilité de contrôler ses performances en ligne. En fait, l'utilisateur va se créer une « face » pour chaque interaction et développer des « faces » pour une variété de contextes, situations. Ces performances sont possibles grâce à la multitude d'éléments multimédias, combinées à des références culturelles, éléments de jeux et aux expressions connotatives et dénotatives (Papacharissi, 2011, p.307). L'utilisateur va alors s'engager dans plusieurs mini-performances qui vont combiner une variété de références sémiologiques, dans le but de montrer une présentation de soi qui a du sens pour son public, sans toutefois sacrifier la continuité et la cohérence. Les individus se produisent sur plusieurs scènes, pouvant mélanger les sphères publiques et privées. En fait, l'identité peut être performée pour plusieurs audiences, grâce à différents outils et sur différentes scènes (Papacharissi, 2011, p.307). Par exemple, un même arnaqueur peut utiliser différentes méthodes de communication, sur différents réseaux sociaux, pour différentes victimes.

Le texte de Papacharissi permet de bien comprendre le concept de la présentation de soi en ligne, car sa théorie avec les différentes scènes et faces permettent d'imager comment un individu peut s'exposer et interagir différemment avec les autres utilisateurs, selon le contexte. Les arnaqueurs se servent spécifiquement des affordances offertes par certains sites afin d'interagir avec leurs victimes. Ces différentes affordances peuvent faire changer leurs techniques d'arnaques, car ce sont elles qui organisent l'ensemble des possibilités et des interdictions du site en question (Papacharissi, 2011). Dans la construction de notre méthode, nous allons analyser quelles sont les affordances qui aident à la construction de l'intimité entre l'arnaqueur et sa victime, et comment elles sont utilisées. Cette intimité construite par cette présentation de soi et affordances nous mène au prochain sujet du cadre théorique, soit l'intimité en ligne. Lambert (2013) nous fera découvrir à travers son livre *Intimacy and Friendship on Facebook* comment l'ouverture et le dévoilement de soi permettent la construction de l'intimité entre deux personnes. Lambert est un auteur qui se penche sur l'importance du concept du capital social dans les réseaux sociaux tels que Facebook, et par quoi il est influencé. L'intimité est une de ces causes d'influence, et il explique par le fait même comment cette intimité est construite et négociée dans ce réseau social.

2.3 Intimité en ligne

Dans le livre *Intimacy and Friendship on Facebook*, Lambert (2013) explore l'intimité sur Facebook. Il explique que la vie privée est étroitement liée à l'intimité (Lambert, 2013, p.29). Les sociologues, psychologues et les critiques culturelles ont démontré que les relations intimes sont nourries par les interactions privées (Lambert, 2013). Les discussions et interactions privées vont mener au développement de l'intimité entre les

deux utilisateurs. Cette intimité virtuelle est nécessaire afin de fonder une relation amoureuse virtuelle. L'intimité se construit lorsque nous dévoilons notre moi intérieur et que nous percevons la validation et le soutien d'un autre (Lambert, 2013, p.15). En effet, l'arnaqueur va s'intéresser à la vie de sa victime pour que celle-ci se dévoile et sente que quelqu'un la soutienne, afin d'instaurer l'intimité.

Lambert poursuit avec l'auto-divulgence sur Facebook, qui s'articule autour de divers médias, différentes fonctions d'interfaces et dans différents espaces de communication (l'auto-description biographique, commentaires, mention « j'aime », les photos, publications, lien vers d'autres contenus web, messagerie instantanée). Ces outils de communication sont utilisés pour construire différentes formes d'intimité sur Facebook (Lambert, 2013, p.16). Les personnes qui dévoilent une grande quantité d'informations positives sur eux-mêmes (aspects positifs et agréables de soi-même) ont un fort sentiment d'intimité. Les utilisateurs apprécient les échanges dans lesquels ils partagent des émotions positives avec des amis en ligne. Les personnes partagent généralement plus d'intimité lorsque la relation avec les amis est positive (Lambert, 2013, p.17). En ce sens, les utilisateurs qui sont en relation amoureuse virtuelle divulguent une importante quantité d'informations à leur partenaire, puisque cette relation est positive. Que ce soit par photos ou en discutant par messagerie instantanée, ils n'hésitent pas à s'ouvrir lorsqu'ils se sentent bien et en confiance, tout en dévoilant le meilleur d'eux-mêmes. Les affordances de Facebook créent une culture d'auto-divulgence. Les différentes fonctionnalités mentionnées précédemment offrent à l'utilisateur les outils et espaces nécessaires pour se dévoiler tant que désirés. Au début de la relation, l'arnaqueur est à l'écoute et est très réconfortant avec sa victime, il veut instaurer un environnement de confiance pour que celle-ci se dévoile le plus possible. La victime, qui est heureuse que quelqu'un soit à l'écoute de ses problèmes et lui donne de l'attention, dévoile beaucoup d'informations à propos d'elle-même puisqu'elle se sent écoutée et pas jugée. Les nombreuses communications entre eux entraîneront donc la

création de l'intimité. Les arnaqueurs profitent alors de cette intimité créée grâce aux affordances pour renforcer leur relation amoureuse avec la victime, ayant pour but de lui soutirer de l'argent dans le futur.

La relation amoureuse qu'entretient la victime avec son arnaqueur relève de l'amour en ligne, qui sera le prochain concept étudié dans ce cadre théorique. Il est essentiel d'aborder l'amour en ligne puisqu'il est nécessaire pour qu'une arnaque amoureuse ait lieu. L'intimité entre les deux personnes est la base d'une relation amoureuse, comme l'a exposé Lambert. Le concept suivant, l'amour en ligne, permettra de comprendre comment ces victimes tombent en amour par l'entremise d'Internet ainsi que la base psychologique des sentiments suscités. À travers ses ouvrages, la sociologue Illouz s'intéresse aux pratiques amoureuses, et aux émotions. Elle a centré ses recherches sur la question des passions humaines avec les émotions, les souffrances et les aliénations qu'elles produisent (Saliba, 2014). Il est important de connaître les différentes émotions impliquées lorsque nous tombons amoureux.

2.4 Amour en ligne

2.4.1 Amour traditionnel et l'amour en ligne

En premier lieu, Illouz décrit comment le sentiment de l'amour se présente traditionnellement versus en ligne. Illouz (2007) explique dans le livre *Cold Intimacies : The Making of Emotional Capitalism* qu'Internet a marqué une rupture radicale par rapport à la culture de l'amour et du romantisme dont une grande partie du XIX et XXe siècles était représentée. Auparavant, le coup de foudre était vécu comme un événement unique se présentait de façon inattendue, il était irrationnel et inexplicable. Le coup de foudre était enclenché dès la première rencontre donc il n'était pas basé sur une

connaissance cognitive cumulative de l'autre personne (Illouz, 2007, p.90). Alors que l'amour était caractérisé par la spontanéité, Internet relève quant à lui un mode rationnel de sélection des partenaires, ce qui contredit l'idée que l'amour est inattendu et éclate dans nos vies sans raison. L'amour traditionnel est intimement relié à l'attirance sexuelle avec la présence de deux corps physiques et matériels, alors qu'avec Internet, l'attirance est basée sur une relation textuelle, désincarnée (Illouz, 2007, p.90). L'amour romantique se présente fréquemment avec l'idée de l'unicité de la personne aimée. Cette exclusivité est primordiale à l'économie de la rareté qui a gouverné à la passion romantique. Maintenant, avec Internet, l'abondance et l'interchangeabilité sont de mise:

This is because Internet dating has introduced to the realm of romantic encounters the principles of mass consumption based on an economy of abundance, endless choice, efficiency, rationalization, selective targeting, and standardization. (Illouz, 2007, p.90)

Les personnes qui cherchent l'amour en ligne ont une infinité de choix afin de trouver la perle rare. Elles peuvent se baser sur les critères qui leur plaisent en vue d'entrer en contact avec l'individu souhaité. Cela s'applique aussi aux arnaqueurs des arnaques à l'amour, puisqu'ils ont un bassin infini de victimes potentielles. Les arnaqueurs vont cibler des victimes potentielles selon certains critères, afin d'entrer en contact avec elles pour développer une relation amoureuse virtuelle. Illouz nous aide à penser une certaine transition entre les premières interactions numériques et le développement du sentiment amoureux dans un contexte numérique, avec le concept d'imagination. Elle y aborde les émotions fictionnelles, qui sont les émotions ressenties par anticipation, et qui reposent grandement sur les capacités d'imagination du sujet. Cette tendance est au cœur des mutations du capitalisme, qui trouve leur expression dans le discours amoureux (Ferey, 2015). L'imagination occupe une grande place dans le domaine de l'amour en ligne puisque l'invocation imaginaire de l'être aimé est aussi puissante que

sa présence et, dans une large mesure, nous inventons l'objet de nos désirs (Illouz, 2012).

2.4.2 Imagination

À travers plusieurs ouvrages, Illouz a écrit sur l'amour en ligne, dont un des concepts clés est l'imagination. Illouz distingue deux types d'imagination, soit celui propre à l'amour traditionnel romantique puis celui propre à l'amour sur Internet.

L'imagination amoureuse traditionnelle est fondée sur le corps, sur une expérience du passé synthétisée. Elle combine images et expériences du passé et se focalise sur quelques détails révélateurs linguistiques et visuels de l'autre. Ceci a pour conséquence de mélanger des images de son propre passé ainsi que les interactions vécues avec un individu réel. Cette forme d'imagination, en tant que processus émotionnel et mental, n'a pas besoin de beaucoup d'informations pour être activée (Illouz, 2012, p.358). Dans l'amour traditionnel, les émotions sont motivées par quatre processus. Pour commencer, l'attirance y est fondée sur le corps. Par la suite, cette attirance mobilise les expériences et relations antécédentes du sujet. Puis, ce processus participe à son tour au niveau semi-conscient ou inconscient, court-circuitant l'entendement relationnel. Finalement, on constate une idéalisation qui intervient fréquemment en se basant sur un mélange de ce que nous connaissons et de ce que nous méconnaissons de l'autre (Illouz, 2012, p.361).

L'imagination qui se produit sur Internet libère le fantasme, mais inhibe les sentiments amoureux (Illouz, 2006, p.184). En ce sens, ce qui libère l'imagination sur Internet est une série de photos, messages, une connaissance verbale et rationnelle de l'autre, une connaissance qui est fondée sur des catégories marchandisées, presque comme une liste

d'épicerie, et non des sens. Les qualités qui ne sont pas liées à une personne précisément, mais plutôt le résultat d'une projection du moi sollicitent l'imagination (Illouz, 2006, p.185). Ce qui oppose l'imagination sur Internet n'est pas la réalité, mais bien le type d'imagination fondée sur le corps et la pensée intuitive (Illouz, 2006). Internet stimule une forme d'imagination prospective, où il reste encore à faire l'expérience de l'objet. Elle vient se porter sur quelqu'un qui n'a pas encore été rencontré (Illouz, 2012, p. 359). Cette imagination ne se fonde pas sur le corps, mais sur les échanges linguistiques et l'information textuelle. Contrairement à l'amour traditionnel, qui est basé sur le corps, l'imagination sur Internet est menée par une « éclipse verbale », où le langage est prédominant dans les processus d'évaluation (Illouz, 2012, p.361). Sur les réseaux sociaux ou sites de rencontres, les utilisateurs mettent à jour un profil qui les représente, il est donc facile d'avoir accès à énormément d'informations et d'imaginer de connaître la personne dans ses moindres détails. Ces détails sont de l'ordre de la publicité, de l'auto-idéalisation ou de l'imagination de soi, mais ne peuvent pas nécessairement présenter un portrait précis d'une personne réelle. Lorsqu'il y a trop d'informations, le désir s'éclipse puisque cette abondance d'informations réduit la capacité d'idéalisation de l'autre. En conséquence, le désir diminue puisqu'il ne reste presque plus rien à idéaliser (Illouz, 2012).

Il est possible par ailleurs d'affirmer que l'idéalisation – processus central à l'expérience à l'amour – devient de plus en plus difficile, en raison précisément de l'ontologisation d'autrui, qui encourage l'examen minutieux de son caractère et une analyse approfondie de ses attributs discrets, ce qui interdit son évaluation holistique. (Illouz, 2012, p.362)

L'utilisateur qui va lire ce portrait d'un amant potentiel va comparer ce portrait publicitaire avec sa « liste d'épicerie » afin de voir si les détails concordent bien avec la liste. Selon Illouz, cette liste de traits voulus a tendance à être partielle ou incorrecte, puisque dans la présentation de soi idéalisée, nous sommes disposés à déformer ou mal comprendre nos propres intérêts ou besoins (Illouz, 2012). Dans le cas des arnaqueurs,

nous voyons certaines astuces qui prennent en considération l'importance d'une imagination continuelle, telles que la façon de communiquer dans leurs interactions numériques, repousser la date de leur rencontre en face-à-face (afin que la victime garde espoir de le voir en vrai un jour) ainsi que la présentation de soi en ligne qui a été discutée en profondeur précédemment dans le cadre théorique.

2.5 Sous-questions de recherche

Les thèmes étudiés dans ce cadre théorique nous ont permis de soulever les sous-questions de recherche en lien avec la question générale de recherche, qui seront abordées dans la suite de ce mémoire. Voici ces sous-questions de recherche :

Quelles sont les affordances des réseaux sociaux qui aident les processus de création d'intimité nécessaire pour arnaquer?

Quels sont les processus de mise-en-scène de l'identité les plus utilisés des arnaqueurs pour réussir à soutirer l'argent à leurs victimes, dans les arnaques amoureuses?

Comment les victimes décrivent-elles leur relation amoureuse virtuelle avec leur arnaqueur?

Quelles sont les raisons et techniques de demande d'argent?

Après combien de temps l'arnaqueur sent-il que le lien de confiance avec sa victime est assez fort pour lui demander de l'argent?

CHAPITRE III

MÉTHODOLOGIE

Ce chapitre détaille la méthodologie utilisée pour répondre à notre question de recherche: Quelles sont les techniques communicationnelles des arnaqueurs les plus répandues et les plus efficaces dans les arnaques amoureuses en ligne pour créer un sentiment d'intimité et attachement nécessaire pour accrocher dans les relations numériques? Nous présenterons dans un premier temps l'approche prônée, soit une méthodologie qualitative, suivie des méthodes de recherche pour la cueillette de données : 1) l'analyse de contenu par des récits de victimes trouvés en ligne et 2) les entrevues semi-dirigées. Nous couronnerons ce chapitre par les procédés d'analyse.

3.1 Type d'approche

Afin de répondre à notre question de recherche, nous utiliserons une stratégie de recherche qualitative puisque ce travail s'intéresse à comprendre le pourquoi et le comment des aspects des arnaques amoureuses en ligne. Le côté qualitatif permet d'avoir l'information détaillée et entrer en profondeur dans le sujet. Ce type d'approche permet de comprendre les expériences des victimes de leur perspective, ce qui est en lien avec nos questions de recherche puisque nous cherchons à comprendre comment font les arnaqueurs pour tisser des liens de confiance et d'intimité assez fort pour soutirer de l'argent à leurs victimes (Aubin-Auger *et al.*, 2008). De ce fait, la

problématique et le cadre théorique précédents ont démontré que les sentiments et émotions des victimes sont importants dans le processus d'une arnaque amoureuse. Selon Dilthey, la recherche qualitative se caractérise par deux éléments : « elle cherche à comprendre comment les acteurs pensent, parlent et agissent, et elle le fait en rapport avec un contexte ou une situation » (Hervé, 2011, p.48). En effet, le but de cette recherche est de comprendre l'expérience des victimes, soit comment font les arnaqueurs pour soutirer de l'argent, comprendre l'attrance pour des arnaqueurs et prendre au sérieux les sentiments évoqués de ceux qui subissent l'arnaque. Cette méthode permet de bien comprendre la complexité d'un sujet en plus de pouvoir combiner plus d'une méthode de collecte de données (Morneau, 2018, p.46). La méthodologie se base également sur une posture phénoménologique, puisque la connaissance produite sera subjective et propre à l'expérience de chaque individu. La phénoménologie permet de comprendre la signification des phénomènes subjectifs, sans les dénaturer, à partir des récits qui dans notre cas, proviennent des victimes (Ribau et *al.*, 2005, p.22). Puisque la connaissance du phénomène est effectuée par le sujet selon son expérience, il n'y a pas une réalité, mais des réalités (Bonneville *et al.*, 2007). Le sujet est pris dans son contexte, c'est-à-dire son expérience globale, sa réalité subjective, puisque chaque victime a vécu son histoire personnelle (Ribau et *al.*, 2005). Bien que des éléments entre les histoires soient les mêmes, le sujet reste tout de même subjectif, car les influences de relations de pouvoir et les autoreprésentations ne sont pas les mêmes. De plus, les plateformes et les réseaux sociaux utilisés, qui sont à la fois un milieu social et un ensemble d'affordances délimitent les formes d'autoreprésentations possibles. Nous allons alors considérer les interactions complexes entre le contexte social, le contexte technologique, et les sujets. Nous avons choisi cette méthode pour mieux respecter l'expérience subjective, individuelle et ressentie de chaque personne interviewée.

3.2 Méthodes de collecte de données

Deux méthodes ont été utilisées pour recueillir les données : l'analyse de contenu fondée sur des récits de victimes sur Internet (décrites en profondeur ci-dessous), ainsi que l'entrevue semi-dirigée. Nous avons mené ces techniques de recherche parallèlement, de novembre 2020 à janvier 2021.

3.2.1 Analyse de contenu

La première méthode de collecte de données est l'analyse de contenu, qui est basée sur des récits de victimes. Dans notre cas, ces récits ont été recueillis sur des sites de partages de victimes et blogues. Cette méthode de collecte de données ainsi que les matériaux se composent comme suit. L'analyse de contenu est un ensemble de différentes techniques utilisées pour traiter des matériaux linguistiques (Henry et Mascovici, 1968, p.36).

Ces matériaux peuvent avoir été recueillis au moyen d'enquêtes ou d'interviews ou bien ce sont des matériaux « naturels », regroupés en vue d'une recherche, tels que des articles de journaux, des récits, des témoignages, des discours politiques, des œuvres littéraires, etc. Tout ce qui est dit ou écrit est susceptible d'être soumis à une analyse de contenu. (Henry et Mascovici, 1968, p.36)

Cette technique de recherche sert à analyser des textes, soit des écrits ou paroles transcrits ou enregistrés (Henry et Mascovici, 1968). Cette méthode qualitative supporte les contextes complexes des victimes, puisque comme mentionné précédemment, chaque récit est propre à la victime qui l'a composé, mais aussi, car nous nous intéressons à la production d'intimité et de confiance en ligne. Nous utilisons ces méthodes pour prendre au sérieux les témoignages et déstigmatiser ce phénomène. Pour notre recherche, ce sont les matériaux « naturels » qui ont été utilisés, tels que récits et témoignages. Dans le témoignage, que ce soit en ligne ou hors ligne, le témoin

développe et oriente son récit selon la perception qu'il a du contexte, et de ses interlocuteurs. Il témoigne de concert pour lui et pour l'autre (Loriato, 2019). Nous avons choisi cette technique pour répondre à nos questions de recherche puisqu'elle se base sur des sites de partage de victimes, blogues et un forum dans le but de recueillir des informations provenant directement des personnes touchées par une arnaque amoureuse. Les victimes sont les personnes les mieux placées pour nous expliquer comment elles ont vécu l'arnaque.

Les témoignages choisis pour cette collecte de données devaient couvrir les critères suivants afin de répondre aux sous-questions de recherche :

- 1) L'identité en ligne utilisée par l'arnaqueur afin de s'autoreprésenter numériquement dans le cadre de l'arnaque.
- 2) La façon dont la victime et l'arnaqueur communiquaient.
- 3) Le développement de la relation amoureuse entre la victime et l'arnaqueur.
- 4) Le processus de demande d'argent ainsi que les raisons évoquées par les arnaqueurs pour escroquer les victimes.

En d'autres mots, nous avons sélectionné les témoignages qui expliquent comment les victimes ont vécu la relation amoureuse avec l'arnaqueur, combien de temps après les premiers contacts avec l'arnaqueur elles ont décidé d'envoyer l'argent, les raisons pour lesquelles l'escroc demandait l'argent, ainsi que des informations nécessaires à cette recherche. Pour qu'un récit soit pertinent à notre recherche, il devait répondre aux éléments mentionnés ci-dessus, avec le plus d'informations possible. Il n'était pas essentiel que les récits répondent de façon détaillée à chaque sous-question de recherche. Ils devaient tout de même les aborder un minimum (en quelques mots, ou

bien informations implicites). Il n'y avait pas de spécificité concernant la longueur des récits sélectionnés, ils devaient simplement aborder les thèmes mentionnés. Certains récits sont beaucoup plus longs que d'autres (une page complète), tandis que d'autres comptent seulement un paragraphe. La suite de cette section explique comment s'est déroulé le processus de sélection des récits.

Afin de trouver les récits, nous avons fait un état des lieux de ce qui existe sur le sujet sur Internet. Pour y parvenir, nous avons réalisé de nombreuses recherches sur des sites, forums, blogues et cinq pages Facebook dans le but d'y trouver des récits pertinents. Les pages Facebook sont les suivantes : *Arnaques à l'amour*, *Romance Scammers Exposed*, *Scam Victims United*, *Silent Victim no More International* et *Arnacoeurs.com/Arnaques* sur les sites de rencontre. Nous avons fait une demande d'adhésion seulement à *Romance Scammers Exposed* puisque c'est le seul groupe privé. La « Demande d'autorisation d'accès aux participants » a été envoyée pour informer l'administrateur du groupe de nos intentions de recherche. Nous n'avons pas envoyé la « Demande d'autorisation » aux quatre autres pages puisqu'elles étaient publiques. Finalement, après une lecture attentive de ces pages, nous avons déterminé qu'elles ne seraient pas retenues pour mon analyse puisqu'elles ne correspondaient pas à nos critères de recherche présentés précédemment. Ces pages fournissent un arrière-fond important, mais ne répondent pas explicitement à nos questions de recherche. Celles-ci étaient surtout des groupes afin de dénoncer des profils d'arnaqueurs et les victimes ne partageaient pas beaucoup leurs histoires. En conséquence, cela explique notre décision de chercher ailleurs que sur des groupes Facebook, soit sur des sites et blogues destinés au partage de témoignages de victimes.

Étant donné la peine et la honte subies par beaucoup de victimes, le nombre de sites publics est restreint, ce qui a complexifié la tâche. Il a été difficile de trouver le matériel dont nous avons besoin. Nous avons tout de même réussi à trouver cinq sites publics

destinés au partage de récits de victimes en cherchant sur Google. Nous avons fait le choix de cibler des récits publics puisque nous n'avons pas besoin d'identifiants pour y accéder et également car les histoires des victimes étaient accessibles pour tous. Nous avons récolté 25 récits correspondant aux critères mentionnés précédemment. Ceux-ci ont été difficiles à trouver, et proviennent principalement des États-Unis, Australie et France. L'idée de départ était de trouver des récits du Canada, mais étant donné la situation, nous avons élargi la provenance de ceux-ci. Voici les cinq sites, ainsi que le nombre de récits choisis pour chacun :

<https://www.reddit.com/> : 2 récits

<http://silentvictimnomore.com/> : 15 récits

<https://romancescamsurvivor.org/> : 5 récits

<http://www.arnacoeurs.com/> : 1 récit

<https://arnaqueinternet.com/> : 2 récits

Les types de documents utilisés sont des sites de récits en lignes (*Silent victim no more* et *Romance scam survivor*), blogues (Arnacoeurs et Arnaque Internet) et forum (Reddit). Ces sites et blogues ont pour but d'aider les gens à éviter les différents types d'arnaques sur Internet, et ont une section destinée exclusivement au partage des histoires de victimes. Celles-ci sont invitées à envoyer leur histoire concernant l'arnaque amoureuse vécue à l'administrateur du site afin que celui-ci la publie. La seule différence entre ces sites de récits, blogues et forums est que dans les blogues et forums, les internautes peuvent écrire des commentaires suite aux récits. Pour le forum, les utilisateurs ont simplement décidé d'adhérer à un groupe pour partager leur histoire. À la suite du récit sur le blogue et forum, il y a des échanges de commentaires entre les

lecteurs et l'utilisateur qui a publié son témoignage. Les utilisateurs lui donnaient des conseils pour l'aider, suggéraient d'aller voir un avocat, ou bien écrivaient qu'une personne de leur entourage ou bien eux-mêmes avaient été victimes du même type d'arnaque. Ces commentaires ne nous ont pas fourni de la matière supplémentaire dans notre collecte de données, mais ils ont tout de même démontré que les utilisateurs de ces blogues et forums avaient de l'empathie et de la compassion pour cette victime. Dans ces types de documents, ce sont les participants eux-mêmes qui décident de témoigner publiquement à un groupe de personnes qui peuvent être dans la même situation qu'eux, et comme mentionné précédemment, dans le but d'alerter les utilisateurs du phénomène des arnaques amoureuses. Au départ, nous voulions choisir le même nombre de récits par site, mais en effectuant la collecte de données nous nous sommes aperçus que certains ne contenaient pas assez de récits détaillés ou abordant ce que nous avions besoin. C'est pourquoi nous avons choisi les 25 récits qui permettront de bien répondre à notre question de recherche. L'échantillon des participants est composé de 24 femmes et un homme. Ils proviennent d'Amérique latine (un), France (un), Russie (deux), Grande-Bretagne (un), Canada (un), États-Unis (13) et pas mentionné (trois). Ils sont âgés entre 25 et 70 ans : un dans la vingtaine, trois dans la trentaine, cinq dans la quarantaine, neuf dans la cinquantaine, et un de 70 ans. Sept n'ont pas indiqué leur âge. Enfin, un était marié, 23 étaient célibataires et un n'a pas mentionné. Pour classer les informations afin de nous préparer à l'analyse, nous avons rempli une grille d'analyse pour chaque récit (*voir Annexe B*). Celle-ci décortique les questions de recherche pour extraire les informations nécessaires lors de la lecture des récits.

Cette méthode de recherche, soit l'analyse de contenu, a permis de faire un état des lieux de la littérature des témoignages de victimes présents sur Internet, et le corpus réalisé respectait les critères permettant de répondre en grande partie aux sous-questions de recherche. Toutefois limitée, cette technique permet seulement de

recueillir les informations déjà publiées, il n'y a donc pas la possibilité de pousser plus loin que ce qui est présenté. C'est pourquoi nous avons décidé de compléter la collecte de donnée avec l'entrevue, pour permettre d'obtenir des informations et détails plus en profondeur.

3.2.2 Entrevue semi-dirigée

La deuxième technique de recherche, qui est elle aussi qualitative, est l'entretien semi-dirigé. Elle permet d'examiner en profondeur une problématique spécifique et collecte les données en questionnant un participant directement touché par ce phénomène, en assurant de couvrir tous les thèmes (Leech, 2002). La chercheuse peut donc avoir une plus grande flexibilité, plus grande assurance de couvrir tous les thèmes et examiner un phénomène complexe (Leech, 2002). Afin de couvrir tous les thèmes durant l'entrevue, une grille d'entretien (*voir Annexe A*) a préalablement été construite pour n'oublier aucun point. Nous avons posé certaines questions générales en laissant une grande marge de manœuvre libre aux répondants, afin de les laisser raconter leur histoire dans l'ordre et la façon désirée, puisque c'est un sujet sensible. Les questions plus précises qui n'ont pas été abordées par le participant ont été posées à la fin de la section où elles se trouvaient dans la grille d'entretien, pour rester dans le même thème et assurer une continuité. L'entretien respectait les zones de confort de nos sujets de façon éthique. En fait, les participants répondaient aux questions et sujets auxquels ils étaient confortables d'aborder et pouvaient refuser de divulguer des détails non voulus. Les participants répondaient à son rythme, et aucune information personnelle ou bien à leur sujet n'a été divulguée.

Nous avons choisi cette méthode puisqu'elle permet de poser directement les questions à une personne qui a vécu l'arnaque, et donc de procurer tous les détails désirés. En ce sens, elle donne les réponses nécessaires à nos questions de recherche. L'entrevue a permis de compléter l'analyse de contenu, soit les informations trouvées dans les récits

de victimes en ligne qui étaient manquantes. Les apports de cette collecte mixte résultent en la complémentarité des informations trouvées. Les entrevues ont complété les informations trouvées dans l'analyse de contenu, lorsqu'il manquait de détails ou bien tout simplement pour donner des éléments supplémentaires. Cette complémentarité permet également de mieux comprendre le processus d'arnaque et les informations qui y sont liées. Il y a un ajout au sens accordé aux événements et expériences vécues par les victimes, puisque les victimes se confient directement à nous. Nous avons donc accès à tout ce qui entoure le non verbal, émotions dans la voix, questionnements, ce qui n'est pas possible dans les récits trouvés en ligne.

Nous recherchions des participants âgés de 18 ans et plus, homme ou femme, ayant vécu une relation amoureuse uniquement en ligne et ayant envoyé de l'argent à l'arnaqueur. L'annonce de recrutement a été publiée sur la page Facebook de la chercheuse et a été partagée 38 fois par les contacts de celle-ci, et repartagée par des connaissances de ces derniers. L'annonce a également été publiée sur des pages Facebook dédiées aux victimes d'arnaques amoureuses (*Arnaque à l'amour*, *Romance Scammers Exposed*), avec le consentement des administrateurs des pages. Nous avons aussi contacté des administrateurs de sites, afin qu'ils publient l'annonce pour nous (*Arnacoeurs.com*). Nous avons également écrit aux pages *Facebook Scams Victims United* ainsi que *Silent Victim no More* afin qu'ils publient cette annonce, mais ils n'ont pas répondu. Vu la sensibilité du sujet, très peu de personnes ont répondu notre appel. Deux femmes nous ont contactés pour participer à l'entrevue. La première dirige une page Facebook destinée à aider les victimes d'arnaques amoureuses, nommée *Arnaque à l'amour*, comprenant 516 abonnées. Étant donné sa connaissance du champ et son accès aux victimes qui échangent avec elle à propos des arnaques amoureuses, nous avons décidé d'inclure cette entrevue pour compléter l'analyse de contenu des récits publiés publiquement. La participante nous a contacté par la messagerie instantanée sur Facebook, puisque nous lui avons envoyé mon annonce de recrutement pour

l'entrevue de cette façon. L'entrevue s'est déroulée sur Facebook, en appel vocal et est d'une durée de 49 minutes.

La deuxième participante a trouvé notre annonce de recrutement en effectuant des recherches sur les arnaques amoureuses, mais ne se souvenait plus sur quel site exactement. Elle cherchait de la documentation sur le sujet puisqu'elle croyait en être une victime. En nous contactant par courriel, elle espérait que cette entrevue puisse trouver des réponses à ses questions, car elle n'était pas certaine d'avoir entretenu une relation avec un arnaqueur. Cette entrevue sera incluse dans l'analyse de données puisqu'avec toutes les informations qu'elle a données, son histoire est certainement une arnaque amoureuse. Elle a décidé de couper les liens avec l'arnaqueur seulement deux jours avant l'entrevue, car c'est à cet instant qu'elle croyait fortement s'être fait arnaquer : c'était une situation très récente pour elle, donc tous les détails étaient frais dans sa tête. La participante tenait fortement à nous parler, car elle est seule, elle avait besoin de soutien et elle voulait éclaircir sa situation. Après l'entrevue, nous lui avons envoyé par courriel de la documentation sur les arnaques amoureuses ainsi que des sites d'aide aux victimes afin qu'elle puisse obtenir le soutien nécessaire de professionnels sur le sujet. L'entrevue s'est déroulée sur Zoom, sans caméra, et est d'une durée de 1h30.

Les entrevues ont été enregistrées avec l'iPhone de la chercheuse, grâce à la fonction Dictaphone. La deuxième entrevue a également été enregistrée directement sur Zoom, puis transformée en fichier audio puisque l'application offrait cette option. L'enregistrement visait principalement à rester concentrée sur les conversations avec les participantes, pour se dégager de la prise de notes. Le tout a par la suite été retranscrit dans un verbatim, afin de classer les informations dans la même grille que les récits de l'analyse de contenu, soit l'Annexe B. Les sujets abordés et la construction de l'entretien se trouvent dans la grille d'entretien, à l'Annexe A. L'entrevue s'est

déroulée en trois parties, soit la présentation du participant, la description de la relation amoureuse avec l'arnaqueur puis l'arnaque amoureuse en ligne. Les participantes avaient l'occasion de rajouter des éléments non mentionnés dans la grille d'entretien ou poser des questions à la fin, avant de conclure l'entretien.

3.3 Procédés d'analyse

Notre analyse de données est basée sur une analyse situationnelle phénoménologique et structurale. Survolée précédemment dans ce chapitre, la phénoménologie concerne l'expérience du monde à partir de l'expérience qu'en font les sujets, c'est-à-dire qu'elle est une analyse directement vécue par le sujet. Elle cherche le sens de l'expérience à travers les yeux d'un sujet qui rend compte de l'expérience dans un entretien ou bien un rapport écrit. Paillé et Mucchielli (2016) suggèrent que les données d'entretien et le matériel biographique empruntent une orientation phénoménologique. De ce fait, notre collecte de données est composée de récits et d'entretiens où les victimes racontaient l'expérience de l'arnaque amoureuse qu'elles ont vécue. Pour en extraire les éléments phénoménologiquement significatifs, nous avons mené les données à un examen phénoménologique, qui est un exercice de lecture, annotation et reconstitution (Ntebutse, 2009). L'examen phénoménologique est défini comme suit :

C'est l'écoute initiale complète et totale des témoignages pour ce qu'ils ont à nous apprendre, avant que nous soyons tentés de les faire parler. Cet examen consiste à donner la parole avant de la prendre soi-même. La parole n'est pas qu'une succession de mots, elle est aussi un pouvoir, elle a donc la capacité de mouvoir. Elle appartient d'abord à l'acteur, elle est l'occasion pour lui d'une action sur le monde. Il ne peut y avoir analyse de phénomène sans la prise en compte du sujet et surtout de son intention de communication. (Ntebutse et Croyere, 2016, p.35)

Autrement dit, l'examen phénoménologique tient sur l'importance d'écouter attentivement l'expérience telle que décrite et ressentie par ceux et celles qui les racontent. De là, les récits et verbatims ont été lus attentivement afin d'en dégager seulement les éléments nécessaires à notre problématique. Ces éléments composent les thèmes de notre grille d'analyse, qui sera abordée dans le paragraphe suivant. Lors de notre lecture, nous avons récolté les éléments qui ont bien répondu à nos questions de recherche. En premier lieu, nous nous sommes penchés sur les techniques d'autoprésentation de soi sur les réseaux sociaux, particulièrement l'identité numérique de l'arnaqueur, et les différentes faces qu'il utilisait lors des communications avec la victime. Nous nous sommes également intéressés aux modalités de communication : la fréquence des interactions, la façon de communiquer (par écrit, appel vidéo, téléphone, photos), les dispositifs d'interaction, la plateforme utilisée ainsi que les affordances offertes par celle-ci. Par la suite, il était important de se pencher sur la création de l'intimité lors de ces échanges, de cibler les techniques utilisées par les arnaqueurs pour construire la relation amoureuse, l'aide ou les contraintes offertes par des affordances spécifiques aux plateformes examinées, les émotions mises en jeu et les détails qui suggèrent l'imagination. Puis, il était primordial de cibler les techniques d'arnaque, soit comment l'arnaqueur s'y est pris pour réussir à soutirer de l'argent à la victime. En effet, ce ne sont pas tous les aspects des entretiens et des récits qui sont significatifs. Nous devons tenir compte des objectifs de l'étude et c'est pourquoi nous avons transcrit que les éléments qui répondaient à nos questions de recherche dans la grille d'analyse (*voir Annexe B*) (Paillé et Mucchielli, 2016).

Afin d'analyser nos données, nous avons suivi les étapes mentionnées dans le livre de Paillé et Mucchielli (2016) concernant l'analyse situationnelle phénoménologique et structurale.

1. recueil d'un ensemble de cas ;

2. sélection des cas par grandes catégories a priori analogues ;
3. décomposition des cas en micro-situations analogues retrouvées dans chacun des différents cas considérés ;
4. écriture des micro-situations dans un tableau, de telle sorte que celles-ci apparaissent en colonnes et que l'on puisse lire chaque cas, en ligne ;
5. analyse des colonnes pour en tirer le sens ;
6. analyse globale de l'ensemble des colonnes pour tirer le sens général de la conduite des acteurs dans ces situations (Paillé et Muccieli, 2016, p.198).

Pour les étapes 3 à 6, nous avons complété notre analyse en suivant les étapes de l'auteur Lévi-Strauss tel qu'expliqué par Paillé et Mucchielli (2016), qui a formalisé les grandes règles pour aider la chercheuse à faire du sens avec ses données, que ce soit par confrontation, comparaison ou induction généralisante à partir des découpages qu'il a organisé dans ses récits. Sa méthode se compose en quatre étapes, soit « le repérage d'analogies dans un ensemble de données », « le repérage des éléments comparables des ensembles et la formulation de catégories générales d'appartenance de ces éléments », « l'explicitation du système de relations, identique pour chaque ensemble, reliant entre eux les éléments comparables de ces ensembles » et « la saisie de la signification de l'organisation des données » (Paillé et Mucchielli, 2016, p.196). Dans un premier temps, comme mentionné précédemment, nous avons recueilli 25 récits de victimes d'arnaque amoureuse qui ont par la suite été décortiqués dans la grille d'analyse. Cette grille mène au deuxième point de l'auteur, qui suggère de repérer les éléments comparables des ensembles et de formuler des catégories générales d'appartenance de ces éléments. Autrement dit, nous devons inventer des catégories qui expliquent l'interaction des contextes sociaux et techniques, la présentation de soi, l'interaction

des arnaqueurs et des arnaqués selon les affordances de la plateforme sociale, la création de l'intimité et de la confiance, puis les techniques de demande d'argent (Paillé et Mucchieli, 2016). Dans notre recherche, ces catégories étaient formulées avant la cueillette de récits puisque ceux-ci devaient traiter de ces catégories afin d'être sélectionnés. Nous avons émis ces catégories puisqu'elles sont en lien direct avec les sous-questions de recherche. Voici nos catégories :

-Caractéristiques de la victime

-Identité hors ligne de l'arnaqueur

-Identité en ligne de l'arnaqueur (sa présentation de soi numérique)

-Affordances du réseau social pour la création de l'intimité avec la victime

-Description de la relation amoureuse avec l'arnaqueur

-Type de technique utilisée par l'escroc pour arnaquer

-Raison évoquée pour la demande d'argent

-Temps avant la demande d'argent

Ces catégories sont également celles avec lesquelles les entrevues ont été construites. Celles-ci sont mises en relation avec les récits précédents, et ce dans le but de compléter les informations trouvées. Nous avons pu comparer les informations récoltées dans les entrevues avec celles des récits, afin de voir si elles font du sens. Nous n'avons pas ajouté de questions après avoir lu les récits, car les grilles d'analyse contenaient déjà les questions auxquelles nous voulions répondre. Puisqu'il y avait une case nommée «

Autres informations », nous y mettions les informations qui étaient pertinentes même si elles ne correspondaient pas aux catégories de nos sous-questions de recherche. Les entrevues n'ont pas changé l'analyse de nos récits, elles ont grandement complété et ajouté des détails importants qu'il n'était pas possible d'obtenir seulement avec les récits. Les entrevues ont confirmé les informations recueillies dans les récits à plusieurs niveaux, tant sur le plan de la présentation de soi de l'arnaqueur qu'au niveau de l'intimité et de demandes d'argent.

3.4 Enjeux éthiques

La recherche impliquant des êtres humains demande de respecter plusieurs enjeux éthiques. Les actions nécessaires ont été portées afin de restreindre au maximum les impacts possibles sur notre échantillon de collecte de données. Afin d'y arriver, notre demande de certification éthique a été déposée et acceptée par le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE) (*voir Annexe F*). Trois documents ont été produits. Le premier est la « Demande d'autorisation d'accès aux participants » (*voir Annexe C*), qui était envoyée aux administrateurs de sites ou pages privées demandant la permission de collecter des récits de victimes sur leur site ou bien pages Facebook. Le deuxième est « Annonce de recrutement à l'intention de victimes d'arnaques amoureuses en ligne » (*voir Annexe D*), qui expliquait les buts de la recherche, les critères de participation, la durée et tous les paramètres de confidentialité afin de trouver des participants pour la portion entrevue de la collecte de données. Elle a été publiée et partagée sur Facebook et les sites mentionnés précédemment, où les administrateurs acceptaient que cette annonce s'y retrouve ou de la publier eux-mêmes. Le dernier document est le « Formulaire de consentement » pour les participants à l'entrevue (*voir Annexe E*). Celui-ci était envoyé

aux personnes voulant participer à l'entrevue, qui étaient dans l'obligation de le lire et signer. Ce formulaire contient la description du projet et de ses objectifs, la nature et durée de la participation, les avantages et risques liés à la participation, les paramètres de confidentialité, la section consentement ainsi que les adresses courriel de la chercheuse et de la directrice de recherche.

Puisque ce sujet est délicat et qu'il peut revisiter une série d'événements difficiles pour le participant, une attention particulière a été portée tout au long de l'entrevue. De ce fait, les participants racontaient l'histoire à leur rythme et selon les détails voulus. Ils avaient également la possibilité de se retirer de l'enquête ou refuser de répondre à certaines questions. Avant l'entrevue, ils ont été rassurés quant à l'anonymat, la confidentialité des informations obtenues et qu'aucun jugement ne sera porté. À la fin de l'entrevue, nous avons discuté avec les participants afin de s'assurer qu'ils se sentaient bien ou avaient des questions par rapport aux arnaques amoureuses. Comme mentionné ci-dessus, nous avons envoyé de la documentation et recommandé à une des participantes de contacter le Centre Antifraude du Canada puisqu'elle semblait inquiète par rapport à ce qui lui était arrivé avec son arnaqueur. Nous lui avons envoyé plusieurs articles sur les arnaques amoureuses pour qu'elle puisse comparer son histoire à celle d'autres victimes, et les sites Internet du Centre Antifraude du Canada et du Centre canadien pour la cybersécurité. Malheureusement, nous n'avons pas fourni de références pour un soutien psychologique spécifiquement, mais lorsqu'elle contactera le Centre Antifraude pour dénoncer son arnaqueur, elle pourra également demander les références de professionnels psychologiques dans ce domaine. Nous trouvions important de la guider vers les bonnes ressources pour qu'elle puisse poser ses questions à propos de sa sécurité à des professionnels.

3.5 Limites de la recherche

Toute recherche comporte des limites dont il est important de tenir compte. Celle-ci ne fait pas exception, c'est pourquoi nous tenterons de retracer les limites qui ont été marquées dans notre démarche de collecte de données. Ainsi, pour l'analyse de contenu, il était difficile de trouver des récits très détaillés, avec les informations dont nous avions spécifiquement besoin pour les sous-questions de recherche. Certains présentaient plus d'informations que d'autres, ne remplissaient pas exactement toutes les cases de notre grille ou bien étaient plutôt vagues. De plus, nous avions l'idée première de récolter des textes provenant de victimes canadiennes, cependant nous avons dû prendre ceux que nous trouvions peu importe leur emplacement géographique, car il n'y avait rien concernant seulement le Canada. En fait, les données dont nous aurions eu besoin n'étaient pas disponibles au grand public sur Internet, probablement la raison pour laquelle il était ardu de trouver ce dont nous avons besoin. Lors de la soutenance, le jury nous avait proposé de contacter la Sûreté du Québec (SQ) pour avoir de la documentation. Malheureusement, nous nous sommes fait refuser l'accès aux données, car celles-ci sont confidentielles, ils ne peuvent divulguer ces informations puisqu'elles sont liées à des victimes.

Pour l'entretien semi-directif, notre échantillon est limité à deux participants. Bien qu'ils nous aient permis d'ajouter des données pour l'analyse de contenu, il aurait été intéressant d'avoir un plus grand échantillon de participants, afin d'agrandir notre base de données. Cela peut être dû à la réticence des victimes à partager leur histoire à une inconnue. L'arnaque amoureuse est un sujet délicat et il est compréhensible que les victimes aient peur d'être jugées, mal comprises, et ne veulent pas se remémorer les détails de cette histoire malheureuse qui les a affectés. Certaines personnes de notre entourage ayant pris part à notre avis de recherche de participants connaissaient des victimes d'arnaque amoureuse, mais n'osaient pas les approcher, car selon eux, ce sujet

est honteux et il est préférable de ne pas en parler, de peur d'avoir une mauvaise réaction venant de la victime. Il aurait également été intéressant de s'attarder directement à la source de l'arnaque, soit interroger des arnaqueurs. Par contre, avoir un arnaqueur en entrevue aurait été mission impossible puisque ceux-ci sont majoritairement à l'extérieur du Canada et sont plutôt cachés (donc difficulté à les trouver).

Malgré ces limites, notre échantillon nous a permis de dresser un portrait significatif de la situation. L'objectif de départ était de récolter quinze récits de victimes, mais nous avons réussi à élever le nombre à 25. Même si notre échantillon ne permet pas d'offrir une représentation complète de la situation, il restait tout de même possible de dresser un portrait et de faire ressortir les éléments souhaités. De plus, grâce à la diversité des méthodes de collecte de données, nous avons pu obtenir suffisamment de détails lors de nos entrevues, ce qui a permis de combler certains manques entraînés dans les récits. Les participantes des entrevues ont expliqué en profondeur les interactions avec leur arnaqueur, ainsi que tout le processus de création d'intimité et d'amour, ce qui nous a aidé à comprendre les mots et le langage utilisé par les arnaqueurs.

CHAPITRE IV

ANALYSE DES RÉSULTATS

Ce chapitre est consacré à l'analyse des résultats de nos données. Cette section est divisée par les thèmes relevant de nos questions de recherche, qui pour se remémorer, sont les suivantes : Quelles sont les affordances des réseaux sociaux qui aident les processus de création d'intimité nécessaire pour arnaquer? Quels sont les processus de mise-en-scène de l'identité les plus utilisés des arnaqueurs pour réussir à soutirer l'argent à leurs victimes, dans les arnaques amoureuses? Comment les victimes décrivent-elles leur relation amoureuse virtuelle avec leur arnaqueur? Quelles sont les raisons et techniques de demande d'argent? Après combien de temps l'arnaqueur sent-il que le lien de confiance avec sa victime est assez fort pour lui demander de l'argent?

Nous aborderons donc les affordances des réseaux sociaux aidant les processus de création d'intimité nécessaires pour arnaquer, les processus de mise-en-scène de l'identité les plus utilisés des arnaqueurs pour réussir à soutirer l'argent à leurs victimes dans les arnaques amoureuses, la description de la relation amoureuse virtuelle avec l'arnaqueur selon les victimes, les techniques de demande d'argent puis le temps avant la première demande d'argent. Chaque question sera analysée dans un premier temps avec les données des 25 récits puis dans un deuxième temps selon les informations recueillies dans nos deux entrevues.

4.1 Affordances ces réseaux sociaux aidant les processus de création d'intimité nécessaire pour arnaquer

Notre première sous-question de recherche porte sur les affordances des plateformes sociales. Cette question nous permet de comprendre les fonctions et caractéristiques utilisées par la victime et son arnaqueur menant au processus de création d'intimité. Comme mentionné précédemment, les affordances sont l'architecture de potentialité d'interactions, soit les différentes fonctions offertes à l'utilisateur pour se dévoiler et communiquer. Plusieurs victimes racontent avoir utilisé plus d'un site ou réseau social dans la relation. 11 récits de victimes ont mentionné avoir débuté la relation sur un site de rencontre pour ensuite transférer sur un autre site ou bien réseau social, à la demande de l'arnaqueur. Quatre récits utilisaient deux plateformes pour communiquer alors que les 10 autres étaient tout simplement sur la même durant l'entièreté de la relation. Le tableau suivant dresse un portrait des plateformes utilisées dans les 25 récits.

Tableau 4.1 Nombre de récits par plateforme sociale

PLATEFORME SOCIALE	NOMBRE DE RÉCITS
Facebook	8
Courriel	6
Téléphone	6
Skype	5
WhatsApp	4
Hangouts	2
Zoosk	2
Tinder	2
Instagram	1
Words with friends	1
Plenty of fish	1
Match.com	1
Twitter	1
Scrabblego	1
Telegram	1
Meetic	1

Ce tableau montre que Facebook, courriel, téléphone, Skype et WhatsApp sont les plateformes les plus utilisées dans le cadre de nos récits récoltés. Nous avons mentionné précédemment que 15 récits ont communiqué par plus d'un site social pendant la relation. Les affordances et fonctionnalités offertes par les plateformes permettaient de se compléter. Par exemple, les plateformes de jeu en ligne n'offrent pas les mêmes fonctionnalités de communication que certains sites de rencontre ou bien réseau social (les affordances de chacun seront détaillées postérieurement). Nous pouvons expliquer l'utilisation de plusieurs médias à la fois par les sujets avec le système de média hybride d'Andrew Chadwick. Cet auteur a introduit le concept d'hybridité pour souligner que les médias contemporains sont mieux compris comme étant en transition. Ce système hybride ontologique met l'accent sur l'interdépendance et l'interconnexion de tous les médias pertinents. Il souligne que les sites web, les sites de réseaux sociaux et les plateformes générées par les utilisateurs font tous partie de ce

système médiatique ("*Hybrid Media System*", 2019). Les plateformes sociales présentes dans le tableau font donc partie de son système. Chadwick explique de quelle façon est construit ce système d'hybridité:

The hybrid media system is built upon interactions among older and newer media logics—where logics are defined as technologies, genres, norms, behaviors, and organizational forms—in the reflexively connected fields of media and politics. Actors in this system are articulated by complex and ever-evolving relationships based upon adaptation and interdependence and simultaneous concentrations and diffusions of power. Actors create, tap, or steer information flows in ways that suit their goals and in ways that modify, enable, or disable the agency of others, across and between a range of older and newer media settings. (Chadwick, 2017, p.4)

Les résultats de nos fiches d'analyse tissent un lien avec ce concept présenté par Chadwick, ce qui nous permet de comprendre l'utilisation multiple des plateformes (dans 15 cas) choisies et leurs rôles dans la communication intime contemporaine. Les arnaqueurs et victimes produisent l'information et communiquent de la manière voulue, et si le réseau choisi ne le permet pas, ils complèteront simplement avec une autre plateforme qui dispose de la fonction voulue. Cette disponibilité contribue à tisser davantage l'intimité puisqu'il permet aux utilisateurs de se dévoiler davantage à travers les multiples plateformes. Comme mentionné dans le cadre théorique, l'intimité se développe avec les différentes interactions de communication et de dévoilement de soi (Lambert, 2013). Pour comprendre de quelle façon ces victimes et arnaqueurs communiquaient, nous présenterons les affordances de présentation de soi et d'interaction de chaque site, puis nommerons lesquelles étaient utilisées dans nos 25 récits. Pour y arriver, nous avons classé ces sites et médias en quatre catégories : réseaux sociaux, plateformes de communication, sites de rencontre et jeux en ligne.

Réseaux sociaux :

-Facebook : Facebook est un réseau social où plusieurs actions peuvent y être réalisées, telles que communiquer avec les autres soit par messagerie privée (clavardage, appel vocal, appel vidéo, envoi de photos et vidéos), écrire/aimer/partager des publications, suivre des pages selon nos intérêts, créer des événements ou bien y être invité, consulter les nouvelles sur le fil d'actualité, jouer à des jeux et plus encore. Il y a également la possibilité de publier des photos et vidéos sur le fil d'actualité, qui seront présentes au grand public. Tout cela se fait en relation avec des personnes de notre groupe d'amis ou bien des inconnus, qui sont eux aussi des utilisateurs de Facebook. Les récits 4,6,11,12,13,15,16 et 18 communiquaient par Facebook et utilisaient tous le clavardage et le visionnement du profil, donc l'accès aux photos de l'arnaqueur. Les récits 6,12,13,15 et 16 mentionnent avoir reçu des photos par messagerie privée. Le récit 15 révèle qu'il y a également eu des appels vidéo.

-Instagram : Ce réseau social qui appartient à Facebook depuis 2012, est centré sur le partage de photos et vidéos. Les utilisateurs ont la possibilité de s'abonner à d'autres utilisateurs afin de voir leurs photos et vidéos publiées dans le fil d'actualité. Les utilisateurs ont également l'opportunité de publier et visionner des photos et vidéos en « *Stories* », qui sont disponibles 24 heures. Instagram dispose d'une messagerie instantanée qui permet de discuter, envoyer des photos et vidéos en privé avec des abonnés ou bien des inconnus. La victime qui a rencontré son arnaqueur sur Instagram, le Récit 4, a clavardé avec lui via la messagerie instantanée et a consulté son profil afin de voir ses photos; il s'est présenté numériquement grâce aux photos publiées sur sa page.

-Twitter : Twitter est un réseau social où les utilisateurs communiquent en publiant de courts messages limités à 280 caractères, nommés « *Tweet* ». Ces messages sont envoyés à nos abonnés et sont également disponibles publiquement à ceux qui consultent notre profil. Il est possible d'inclure des « *hashtags* », liens URL, *Graphics*

Interchange Format GIF, questions, photos et vidéos à ces messages. L'utilisateur a la possibilité de protéger son profil : seuls ses abonnés ont accès à ses publications. Le profil d'un utilisateur inclut sa photo de profil, nom d'utilisateur, image d'en-tête, biographie, nombre d'abonnés et d'abonnements. Afin de trouver le contenu voulu, il est possible de rechercher par nom d'utilisateur ou bien par « hashtag » dans la barre de recherche. Le réseau social offre lui aussi la fonctionnalité de messagerie privée, dont les messages sont limités à 140 caractères (« Les 10 fonctionnalités principales de Twitter », 2020). Les utilisateurs peuvent donc clavarder, envoyer des photos, GIF et émoticônes instantanément. Le récit 23, abordant Twitter, provient d'un homme s'étant inscrit sur Twitter pour suivre les nouvelles et la politique. Quelque temps après, une jeune femme l'a contacté en privé puis ils ont commencé à discuter. Deux jours plus tard, ils ont changé de plateforme pour aller sur Hangouts.

Plateformes majoritairement de télécommunication :

-Skype : Skype est un logiciel qui permet de passer des appels téléphoniques et vidéos entre utilisateurs via Internet, le partage d'écran, la messagerie intelligente, des appels téléphoniques sur la ligne téléphonique d'un ami, l'enregistrement d'appels et sous-titres en direct et des conversations privées (« Fonctionnalités | Découvrez ce que Skype peut faire pour vous | Skype », s.d.). Les actions utilisées dans le cadre de nos récits sont les appels vocaux (récits 8,14,25), les conversations privées par écrit (récits 1,8,14,24,25) et pour une victime l'appel vidéo (récit 1).

-Courriel : Également nommé e-mail, courrier électronique ou mail, est un message écrit envoyé informatiquement via un réseau informatique, à une autre adresse courriel. Le courriel est composé de deux parties, soit l'objet et le corps du message. Les entêtes comprennent le destinataire, date, objet et l'expéditeur tandis que le corps du texte est encodé sous forme de texte, et peut également contenir des images (Wikipédia, 2021).

Les victimes ayant communiqué par courriel avec l'arnaqueur, soit les récits 1,3,7,9,14,17, ont seulement envoyé des messages écrits sur cette plateforme. Par contre, les récits 1,3,9,14,17 ont également utilisé d'autres plateformes leur permettant de voir des photos et discuter en appel vocal.

-Hangouts : Hangouts est une plateforme de messagerie instantanée et de vidéoconférence permettant de deux à dix utilisateurs de communiquer ensemble. Ce service est accessible en ligne à travers divers sites web tels que Gmail, Google plus ou des applications mobiles. L'historique des conversations est conservé en ligne et peut être synchronisé sur divers appareils. Cette plateforme permet aux utilisateurs d'envoyer des images qui seront automatiquement importées dans un album privé, et d'inclure des émoticônes aux conversations. Il est également possible de partager des fichiers pendant les vidéoconférences grâce à Google Drive (Wikipédia, 2021). Dans notre collecte de données, les deux victimes (récits 20,23) utilisant Hangouts n'ont pas rencontré l'arnaqueur sur cette plateforme. De fait, c'est l'arnaqueur qui préférerait transférer sur cette plateforme afin de pouvoir discuter sur la messagerie instantanée et faire des appels vocaux.

-WhatsApp : WhatsApp est une application mobile multiplateforme offrant les fonctionnalités d'échange de messages gratuits avec la connexion Internet, discussions de groupes, appels vocaux et vidéos, envoi de messages vocaux, photos et vidéos sur la messagerie instantanée et le partage de documents (WhatsApp, 2021). Toutes les victimes utilisant WhatsApp ont rencontré leur arnaqueur sur une autre plateforme et ont changé suite à la demande de celui-ci. Ils ont tous utilisé la messagerie instantanée pour clavarder. Deux victimes (récits 2,19) ont reçu une vidéo de l'arnaqueur et deux autres (récits 14,21) ont utilisé la fonction d'appel pour parler de vive voix.

-Téléphone : Les récits 5,8,9,10,11,17 mentionnant utiliser le téléphone était pour faire des appels vocaux avec une ligne téléphonique ou/et envoyer des textos. Dans certains cas, l'arnaqueur demandait à sa victime de lui acheter des cartes d'appel afin de pouvoir continuer à communiquer. Dans tous les cas d'usage du téléphone, la rencontre s'était déroulée sur un site de rencontre/réseau social puis l'arnaqueur souhait changer de moyen de communication. L'utilisation des médias et plateformes multiples est assez commune et chaque médium a l'air de servir des fonctions intimes et pratiques distinctes.

-Telegram : Telegram est une application de messagerie axée sur la sécurité et la vitesse, qui peut être utilisée sur plusieurs appareils en même temps puisque les messages se synchronisent sur ceux-ci. L'application offre plusieurs fonctionnalités :

Avec Telegram, vous pouvez envoyer des messages, des photos, des vidéos et des fichiers de tout type (doc, zip, mp3, etc.), ainsi que créer des groupes pouvant accueillir jusqu'à 200 000 personnes ou des chaînes pour une diffusion à un public illimité. Vous pouvez écrire à vos contacts téléphoniques et rechercher des personnes par leur nom d'utilisateur. En conséquence, Telegram est comme un SMS et un e-mail combinés - et peut prendre en charge tous vos besoins de messagerie personnels ou professionnels. En plus de cela, nous prenons en charge les appels vocaux et vidéo cryptés de bout en bout, ainsi que les chats vocaux en groupes pour des milliers de participants. (Telegram FAQ, s.d., Questions générales)

Sur Telegram, la victime 22 et son arnaqueur utilisaient les fonctions de messagerie instantanée pour discuter tous les jours, s'envoyer des photos, vidéos, chansons et se parler au téléphone.

Sites de rencontre :

-Zoosk : Zoosk est un site de rencontres qui se fixe comme objectif de faire rencontrer des partenaires aux caractéristiques semblables avec un questionnaire lors de l'inscription. L'application offre la recherche avancée qui permet de chercher selon certains critères. Elle fonctionne également grâce à un algorithme qui permet de rencontrer des profils qui nous correspondent. Lorsqu'un utilisateur nous plaît, nous pouvons lui informer en envoyant un cœur et par la suite discuter sur l'outil de messagerie. Des messages prérédigés sont offerts si l'utilisateur manque d'inspiration. Le téléchargement et l'inscription à la plateforme sont gratuits, mais les autres fonctionnalités requièrent un abonnement payant : envoyer et recevoir des messages et des coups de cœur sans restriction, discuter en direct sur le chat de l'application et voir quels utilisateurs consultent notre profil. Afin de s'assurer de l'authenticité des utilisateurs, Zoosk utilise un système de vérification de photos : lors de l'enregistrement, nous devons envoyer un égoportrait en vidéo qui sera comparé aux photos qui seront choisies pour notre profil (Morgan, 2020). Par contre, lors de notre inscription à l'application (seulement dans le but de voir son fonctionnement) nous n'avons pas mis de photo et nous y avons tout de même eu accès. La version gratuite nous permet de voir les profils des autres utilisateurs, dévoilant des photos, leurs caractéristiques personnelles, loisirs, religion, ce qu'ils cherchent en amour, etc. Les 2 victimes qui ont rencontré l'arnaqueur sur Zoosk, soit les récits 9 et 14, ont transféré sur une autre plateforme par la suite. Ils ont donc utilisé les affordances de clavardage et du visionnement de profils. Les arnaqueurs ont réussi à déjouer le système de sécurité photo puisqu'ils ont publié des photos qui ne leur appartenaient pas sur leur profil.

-Tinder : Tinder est une application de rencontre en ligne gratuite, qui nous met en relation avec des utilisateurs âgés selon nos critères et se trouvant à une certaine distance de notre localité. Les profils présentent des photos de l'utilisateur ainsi qu'une courte description. À chaque match, nous avons la possibilité d'« aimer » (glisser vers la droite) ou de laisser passer (glisser vers la gauche). Si l'affinité est réciproque, il y a

alors la possibilité de discuter en privé. Plusieurs actions sont disponibles sur la messagerie privée : appels vidéo, envoi de gifs, émoticônes, ainsi qu'un lien rapide où nous pouvons partager notre compte Snapchat, Instagram, Facebook et numéro de téléphone. Les « J'aime » sont secrets, il n'est donc pas possible de voir qui nous a choisi si ce n'est pas réciproque (Calcar, 2019). Dans le cadre de notre collecte de données, les récits 17 et 21 ont rencontré leur arnaqueur sur Tinder. En premier lieu, ils ont « aimé » le profil qu'elles voyaient (photos, description des intérêts). Puisque les arnaqueurs les ont « aimé » en retour, ils ont donc eu la possibilité de pouvoir clavarder ensemble.

-Plenty of fish : Ce site de rencontres gratuit maintenant offert mondialement dispose de plusieurs affordances afin de procurer un sentiment de connexion et divertissement aux célibataires. Lors de l'inscription, l'utilisateur doit répondre à une série de questions concernant ses informations personnelles (passant de l'apparence physique au métier, salaire, religion, etc.), ses intérêts et ce qu'il recherche. Après les nombreuses questions, l'utilisateur doit choisir une photo pour se représenter sur le site, afin que les autres célibataires puissent voir son apparence. De nombreux profils respectant nos critères nos présents sur la page d'accueil. Lorsque nous sélectionnons un profil, toutes ses photos et informations écrites lors de l'inscription sont disponibles. Nous pouvons alors engager une conversation par écrit. Dans la version gratuite de l'application, Plenty of fish offre la possibilité de « liker », « faire coucou », « peut-être » ou tout simplement « non » aux profils suggérés dans la section « Faire coucou », de la même façon que Tinder pour faire des matchs. Il est également possible de savoir lorsque c'est mutuel. Le site offre également la fonction « Live », qui permet de rejoindre nos « Favoris » lorsqu'ils « stream », ou de joindre une multitude d'autres utilisateurs en ligne. Il y a également plusieurs activités et jeux organisés par le site sous forme de « live » afin de faciliter la connexion entre les membres. Par contre, nous devons obtenir la version payante de l'application pour voir qui est intéressé par nous

ou bien consulter notre profil. Dans notre collecte de données, une seule victime a rencontré son arnaqueur sur ce site, soit le récit 2. Elle a tout de suite ressenti un lien avec son profil (comme mentionné plus haut, est très détaillé). Ils ont alors commencé à clavarder dans l'espace prévu à cet effet avant de changer pour WhatsApp.

-Match.com : Match.com est un site de rencontre où l'utilisateur doit s'inscrire en remplissant plusieurs questions concernant qui il est et ce qu'il recherche chez l'être aimé (mêmes types de questions que les autres sites de rencontre décrits précédemment). La section « Découverte » présente les profils qui nous sont conseillés, en lien avec les réponses de notre inscription. Comme Tinder, l'utilisateur doit peser sur le X pour le sauter ou le cœur s'il est intéressé. La fonction afin d'écrire un message privé apparaît lorsque nous aimons un profil. L'option premium, soit payante, offre les fonctionnalités suivantes : messagerie illimitée, jusqu'à 12 meilleurs choix par jour, envoyer des « j'aime » illimités, voir tous ceux qui nous aiment, voir qui est membre surclassé, « rewinds » illimités puis tête-à-tête avec un expert en rencontre. La victime du récit 5 a fait la rencontre sur Match.com ne recherchait pas forcément l'amour sur ce site, mais bien un ami. C'est en examinant son profil, soit les photos ainsi que les informations présentées, qu'elle a trouvé des intérêts communs avec son futur arnaqueur. Ils ont discuté sur ce site de rencontre en messagerie privée pendant plusieurs semaines avant de transférer aux courriels, appels téléphoniques et textos.

-Meetic : Meetic est un site de rencontre offrant plusieurs fonctionnalités pour trouver l'amour. Les profils y sont très détaillés (photos, intérêts, etc.), faciles d'accès, possibilité de rechercher les autres membres par critères, les membres les plus sérieux ont un Meetic Badge à leur profil, un coach virtuel est disponible pour donner des conseils de la présentation du profil à l'envoi des premiers messages. De plus, le site organise des événements, tels que soirées, activités et sorties dans les villes partout en France pour permettre à ses utilisateurs de se rencontrer. Les conversations privées ont

la possibilité de partager des photos, GIF, musique ainsi que de se transformer en tête-à-tête en vidéo (Meetic, 2021). La victime du récit 25 a été contactée par la messagerie privée de ce site de rencontre. Elle trouvait son profil intéressant et ils avaient plusieurs points en commun. Ils ont clavardé quelques semaines sur la messagerie de Meetic puis ont changé pour Skype et courriels.

Jeux en ligne :

-Words with friends : Cette application est un jeu de lettres en réseau de type Scrabble, à deux joueurs (« Words With Friends », 2020). Ce jeu en ligne permet de jouer avec d'autres utilisateurs, en les invitant ou bien en recevant une invitation. Une liste d'adversaires avec leur niveau, pseudonyme et photo se retrouve dans la section « Amis ». Nous pouvons également faire une « Recherche intelligente » afin d'être lié à un joueur aléatoirement. Il est possible de clavarder avec un autre joueur durant une partie. Dans un des récits récoltés, la victime du récit 20 s'est fait approcher par un autre joueur avec qui elle a eu un match aléatoire sur Words with friends. Pendant la partie, il l'a approché puis lui a demandé de transférer sur Hangouts pour continuer à discuter. Sur Hangouts, ils ont pu discuter plus aisément et faire des appels vocaux.

-Scrabblego : Il est l'application du jeu de société Scrabble, et se joue entre deux et quatre joueurs. Les joueurs ont la possibilité de jouer seul contre l'application ou bien contre des utilisateurs connectés (amis ou étrangers). L'interface fait apparaître l'avatar, l'indicateur de niveau, le compteur de gemmes puis un bouton pour se connecter avec des amis et d'une enveloppe pour voir les messages. De ce fait, l'application dispose d'une messagerie instantanée pour clavarder en privé avec d'autres joueurs (Futura, s.d.). C'est sur cet espace de clavardage que s'est déroulée la rencontre du récit 22 : ils ont discuté un moment à cet endroit avant de quitter pour Telegram.

Suite à l'analyse des fonctionnalités de chaque plateforme sociale, il est donc possible de conclure quelles affordances accordent la meilleure présentation de soi et création d'intimité dans les arnaques amoureuses en ligne. La principale affordance utilisée est le clavardage en ligne, le fait de pouvoir discuter par écrit à la fréquence et de l'endroit voulu. Le clavardage était la technique de communication première de tous les récits récoltés. Par la suite, la présence de photos (qu'elles soient envoyées en conversation privée ou bien présentes sur le profil) a joué un grand rôle pour la présentation de soi des arnaqueurs. Les victimes croyaient que les photos provenaient réellement de la personne dont elles sont amoureuses, elles pouvaient donc se faire une image idéalisée de la personne avec qui elles étaient en relation. Nous pouvons nous appuyer sur le concept d'idéalisation décrit précédemment pour expliquer ces résultats, puisque les victimes des récits complètent les informations données par l'arnaqueur avec leurs propres désirs. Comme les victimes communiquaient uniquement avec l'arnaqueur en utilisant les affordances offertes, elles s'imaginaient les éléments non présentés de la manière voulue. Les arnaqueurs envoyaient également des photos comme élément de preuve pour convaincre la victime d'envoyer de l'argent, par exemple les images de membres de la famille à l'hôpital, factures d'hôpital, ou tout simplement lui et sa famille. Ces affordances ramènent au concept de la présentation de soi et de l'intimité, défini précédemment. La fréquence des échanges et l'envoi de photos semblent jouer un rôle important dans la création d'intimité. En effet, les victimes clavardaient généralement plusieurs fois par jour avec l'arnaqueur. Nous pouvons dire que le clavardage occupe un rôle central puisque tous les récits affirment avoir communiqué par écrit. La combinaison des différentes fonctionnalités a également joué un rôle important, car plusieurs victimes avouent que les appels vidéo, photos, visionnements des profils sur les sites de rencontre ou réseaux sociaux étaient importants. Il a été mentionné dans le cadre théorique que la vie privée est étroitement liée à l'intimité : de ce fait, le clavardage en ligne permettait de discuter de la vie privée et de dévoiler des informations privées sans la gêne du face à face puisque l'autre n'est pas directement

devant nous, la conversation est médiée par l'écran. Dans plusieurs récits, il est expliqué qu'ils écrivaient plusieurs fois par jour et avaient de longues conversations sur leur vie respective. L'intimité se crée également par l'auto-divulgence, qui était présente lors de l'envoi de photos et de la consultation des profils de sites de rencontre et réseaux sociaux. Effectivement, les sites de rencontre exposent un profil très détaillé des utilisateurs, plusieurs victimes avouent avoir été attirées par les photos et éléments biographiques présents. Ces faits se rapportent aussi au réseau social Facebook, puisque les victimes des récits pouvaient consulter la page de l'arnaqueur où étaient présentes ses photos, publications et biographie. L'auto-divulgence de soi est beaucoup plus rapide en ligne puisqu'il n'y a pas la gêne du face à face, les utilisateurs sont d'une certaine façon couverts par l'anonymat. En consultant les profils sur les sites de rencontre ou réseaux sociaux, toutes les informations détaillées sur l'utilisateur y sont déjà présentes, nous n'avons pas besoin de poser les questions pour avoir accès aux réponses. Les victimes des récits piégées sur les sites de rencontre ou bien réseaux sociaux s'accrochaient à ces éléments divulgués par l'arnaqueur et gardaient en tête ceux qu'ils appréciaient le plus. En ce sens, les arnaqueurs qui ont envoyé beaucoup de photos et divulgué de nombreux éléments biographiques ont réussi à produire un fort sentiment d'intimité, comme l'explique précédemment Lambert (2013) dans le cadre théorique. Les sites de rencontre et réseaux sociaux utilisés par les arnaqueurs dans notre collecte de données offrent les fonctionnalités et espaces nécessaires pour se dévoiler le plus possible, comme nous l'avons démontré au début de cette section.

Du côté des entrevues, la participante 1 s'est fait escroquer deux fois, mais n'a pas donné beaucoup de détails sur la première arnaque. Elle a seulement mentionné avoir rencontré l'arnaqueur sur une plateforme de rencontre, du genre Meetic (elle ne se souvient plus exactement quel site précisément). Ils ont discuté ensemble sur la messagerie privée de ce site, et qu'il l'avait contactée, car il était intéressé par son profil. Elle a rencontré le deuxième sur Skype. Le clavardage était leur moyen de

communication principal, et lorsqu'elle lui demandait de téléphoner, il avait un accent que la participante s'imaginait provenir d'un pays du continent africain. Lorsque la participante lui faisait part de son questionnement quant à son accent, il raccrochait immédiatement. Par contre, elle s'est accrochée à lui par l'envoi de vidéos:

Ce qui m'a blousé c'est que d'habitude les premiers que je voyais comme ça je ne pouvais pas les voir en vidéo. Là j'ai pu voir en vidéo. Je ne sais pas comment ils font, je ne sais pas s'ils détournent des vidéos de gens, je ne sais pas. Alors j'y ai cru, j'ai dit si je le vois en vidéo c'est qu'il existe. (Participante 1, Conversation audio Messenger Facebook, 13 décembre 2020)

Elle a entretenu une relation écrite sur Skype avec lui pendant un an, même si elle avait quelques doutes par rapport à son accent (il prétendait être français). Il n'y a eu que quelques appels vocaux, tout le reste se déroulait par écrit.

La participante 2 a fait la rencontre sur Facebook, grâce aux affordances de publications publiques et de pouvoir aimer et commenter celles-ci. Elle a aimé la publication d'une femme musulmane qui se rebellait et a reçu l'invitation d'un homme sur Messenger quelques minutes après. La participante 2 a expliqué lors de l'entrevue qu'habituellement elle refuse ces demandes de message, mais cette fois-ci était différente : elle était curieuse, aimait son profil et cela lui permettrait de pratiquer son anglais (il est américain). Lors des premiers échanges, il lui a mentionné avoir aimé son profil et c'est pour cette raison qu'il l'avait contactée. Ils discutaient ensemble deux fois par jour, toujours par écrit, sur Messenger. Puis, il lui a demandé de se diriger sur Hangouts à peine quelques jours après leur rencontre. La raison : c'était supposément plus privé et il ne fallait pas que les ondes soient captées par les ennemis (il était haut gradé militaire, en mission). La participante a pu avoir accès à beaucoup de photos sur Internet puisqu'il se disait être quelqu'un de célèbre. Ils n'ont pas pu parler en appel vidéo puisque la caméra de la participante était brisée, mais cela ne la dérangeait pas.

Au contraire, elle aimait cela, car ça laissait place à l'imagination. Selon elle, pour créer de l'intimité, l'important c'est le verbal : ils discutaient tous les jours, et même si elle ne le trouvait pas beau physiquement, ce sont les mots qu'il employait dans leurs discussions qui a créé l'intimité et le sentiment amoureux. Ces déclarations de la participante nous ramènent au concept de l'amour en ligne présenté par Illouz dans le cadre théorique. L'auteure explique que dans le cas des relations sur Internet, l'attraction est basée sur une relation textuelle, alors que les relations traditionnelles se développent par l'attraction sexuelle avec la présence de deux corps physiques. Puisqu'ils communiquaient uniquement par écrit, la relation complète est basée textuellement et cela laisse donc beaucoup de place à l'imagination, ce que la participante appréciait grandement. Internet stimule une imagination prospective, basée sur les échanges linguistiques et l'information textuelle. La participante est tombée en amour grâce à la communication écrite, c'était parfait pour elle puisqu'elle a mentionné à quelques reprises que cette relation était uniquement virtuelle, et qu'elle ne s'attendait pas à grand-chose. Par contre, plus tard dans l'entrevue, elle se contredit un peu : elle exprime à quel point elle l'aime et a hâte qu'il vienne la rejoindre chez elle. La relation aurait alors dépassé le stade virtuel.

Cette section de l'analyse sur les affordances a démontré quelles fonctionnalités offertes par les plateformes contribuent à la création de l'intimité virtuellement : la messagerie privée, les appels, les photos et les profils des utilisateurs y sont en majorité. Les comptes rendus des récits et des entrevues s'accordaient sur ces fonctionnalités les plus répandues. Il est maintenant temps de démystifier le portrait des arnaqueurs, de quelle façon se ils se présentaient numériquement. Nous avons vu de quelle façon ils communiquaient, nous allons maintenant mettre en lumière avec qui ces victimes étaient
supposément
amoureuses.

4.2 Processus de mise-en-scène de l'identité les plus utilisés des arnaqueurs pour réussir à soutirer de l'argent à leurs victimes dans les arnaques amoureuses

Notre deuxième sous-question de recherche porte sur la présentation de soi numérique des arnaqueurs. Dans cette section, nous centrons notre analyse sur la mise-en-scène des identités les plus communes dans notre échantillon par les escrocs afin de soutirer de l'argent à leurs victimes. Nous pourrions alors dresser les portraits généraux et voir s'il se dessine une tendance quant aux éléments identitaires choisis, et les liens pouvant être faits avec l'arnaque amoureuse. La grille d'analyse des récits (*voir Annexe B*) contient une section sur l'identité en ligne de l'arnaqueur, sa présentation de soi numérique. Pendant la collecte de données, nous recherchions les informations telles que l'âge, la nationalité, l'emploi et les caractéristiques familiales (nombre d'enfants, type de couple, membres de la famille) afin de remplir cette section de la grille. Par la suite, nous avons créé une grande grille à ce sujet englobant tous les récits dans le but de rassembler les éléments. Les cases avec le signe « ? » signifient que l'information n'était pas présente dans le récit. Toutes les informations contenues dans ce tableau reprennent les termes utilisés par les victimes dans les récits. Ces termes ne reflètent pas les valeurs de la chercheuse et pourraient être offensants. Voici le tableau :

Tableau 4.2 Éléments identitaires en ligne présentés par l'arnaqueur

RÉCIT	ÂGE	NATIONALITÉ	EMPLOI	CARACTÉRISTIQUES FAMILIALES	AUTRES INFORMATIONS
1	?	États-Unis	Militaire	Famille décédée	Il est croyant, parle de beaucoup de Dieu.
2	?	?	Militaire	Une sœur et une mère	

3	?	États-Unis	Ingénieur civile chez Exxon Mobile, maintenant entrepreneur privé et travaille pour lui-même.	Divorcé car sa femme l'a trompé avec son meilleur ami, ses parents l'ont abandonné quand il avait 6 ans.	
4	30 ans	États-Unis	Enquêteur privé depuis 6 ans, vient d'être promu au département de la drogue et du trafic d'enfants.	Perdu ses parents à 14 ans, est allé vivre chez sa grand-mère par la suite.	Très beau physique sur les photos qu'il publie, cheveux courts et musclé, habillé de façon professionnelle ou est avec sa grand-mère.
5	50aine	États-Unis	Ingénieur mécanique, environ 1 semaine après leur rencontre il est parti dans une plate-forme pétrolière dans la mer de Beaufort pour terminer un projet pour prendre sa retraite après. Il a travaillé pour EXXON	<p>Veuf, a perdu sa femme il y a 5 ans dans un accident de voiture quand elle visitait sa famille en France.</p> <p>Mère de 86 ans qui habite en Ohio.</p> <p>Fille de 16 ans qui habite avec sa grand-mère,</p>	

			MOBILE pendant 20 ans et a décidé de devenir entrepreneur pour avoir plus de retraite.	elle veut une famille.	
6	?	États-Unis	Soldat en poste en Afghanistan, également général	Veuf, il a perdu sa femme d'un cancer. Fille à l'école, prise en charge par une nounou.	Il se présente comme un beau soldat en uniforme sur ses photos.
7	Vieil homme en chaine roulante	Américain vietnamien vivant en Californie.	Travaille au Kenya en tant qu'entrepreneur privé.	?	
8	59 ans	France	Homme d'affaires dédié à l'import-export du café et cacao. Travaille aussi en plasturgie. Parti en Côte d'Ivoire pour le travail.	Il est veuf, sa femme et ses 3 enfants sont décédés dans un accident de voiture quand il n'était pas en ville. Sœur qui a le cancer du foie, a 2 enfants. Son père est mort, c'est lui	

				qui l'a formé dans le domaine de la plasturgie et les deux faisaient des affaires avec Mercedes Benz, ils ont des clients aussi en Chine.	
9	50 ans	Né en Suisse, mais vit au Canada depuis 10 ans.	Ingénieur civile, doit aller en Turquie pour le travail et reste coincé là-bas.	Veuf	
10	20 ans	Venezuela	Sans emploi, a survécu 1 an en vendant toutes ses choses.	Célibataire	Elle se plaint qu'elle est pauvre, malade, meurt de faim. Selon la victime, les photos envoyées étaient probablement celles d'une travailleuse du sexe qu'ils ont prise et battue pour que ça semble réel, ont caché les yeux en mettant du

					gribouillage dessus.
11	?	Vient de Londres, mais a déménagé à Houston au Texas.	Prétend avoir travaillé au centre médical en tant que psychologue. Prend l'avion en urgence pour son travail, pour se rendre au Nigéria.	Veuf Garçon de 7 ou 8 ans. Sa mère vit en Allemagne et son père en Afrique, ce qui explique pourquoi il est métis.	
12	60aine	États-Unis	Ingénieur qui travaille pour le CERN depuis 20 ans, présentement à Aruba pour le travail.	?	Les photos utilisées étaient celles d'un acteur américain, Rande Scott.
13	?	États-Unis	Militaire	?	
14	?	États-Unis	Marchand de pierres précieuses, allait à Singapour pour obtenir sa commande de pierres précieuses, mais va finalement en Malaisie	?	

15	?	France	Possède une boutique d'arts. Peu de temps après leur rencontre, il est parti en Côte d'Ivoire pour acheter des objets d'art local pour son magasin.	Veuf Garçon de 6 ans Père décédé	
16	?	États-Unis	Soldat, en mission en Libye.	Il a une famille, mais aucun détail.	Souriant et a les yeux bleus sur les photos, c'est ça qui l'a rendue curieuse. Lorsqu'il lui a écrit sur Facebook il n'avait aucune photo de famille et beaucoup d'amies filles.
17	Début 60aine	États-Unis	Travaille en mer dans le golfe du Mexique en tant qu'ingénieur pétrolier, patron de la place. Il a travaillé	Il a une tante et une petite-fille. C'est la seule famille qu'il a depuis qu'il est le seul enfant.	Beau garçon, charmant. Puisqu'il est le « boss » il a le privilège de faire des appels téléphoniques

			comme entrepreneur privé et était un patron avec plus de 20 employés.		dans sa chambre.
18	?	États-Unis	Général de l'armée de l'air 4 étoiles censé être en Afghanistan pour l'ONU.	<p>Il a été marié 2 fois : une fois divorcé (femme l'a trompé pendant son déploiement, alors il a divorcé) et une fois veuf.</p> <p>Un fils avec la femme qui l'a rendu veuf. Il se nomme Jasper, a 16 ans. Il est dans un pensionnat militaire en Caroline du Nord.</p>	<p>Très amical, facile à parler.</p> <p>Cherché sur La victime a cherché sur Google et a trouvé toutes ses informations d'Air Force et des centaines de photos et vidéos, elle regardait ça et est devenue obsédée avec lui, homme de ses rêves.</p> <p>Lui a dit qu'il mesurait 5'7, mais sur une photo il est plus grand que Obama qui mesure 6'1.</p>

19	?	Nord-Américain	Homme d'affaires, a son business. Il est allé en Europe pour le travail.	Selon son profil sur le site de rencontre, il est célibataire.	<p>Sur la plateforme de rencontre qu'il l'a contacté, pas de photo. Semblait célibataire. Rendu sur WhatsApp, il lui a envoyé beaucoup de photos d'un gars trop beau pour être vrai. Parlait beaucoup de son business dès qu'ils ont commencé à discuter. Écrivait très vite (faisait du copier-coller).</p> <p>En Europe, il lui a envoyé une vidéo de lui qui pêchait, a un accent nord-américain.</p> <p>Quand ils se sont parlé au téléphone il avait un accent indien,</p>
----	---	----------------	--	--	---

					mauvais anglais.
20	Près de la retraite	États-Unis	Ingénieur maritime et travaillait à contrat sur une plateforme « offshore » (dans l'eau, loin de la terre) en Norvège.	Célibataire, perdu sa femme du cancer il y a 7 ans. Fille de 15 ans aux USA avec une nounou	
21	Jeune	États-Unis	Soldat militaire parachutiste qui travaille au camp Blanding, à Jacksonville. Soudainement déployé aux Émirats Arabes Unis, à Abu Dhabi.	?	Il a envoyé des photos et vidéos de l'endroit où il travaillait supposément. Dit qu'il se nomme Ray Anthony Sanchez. Une de ses amies lui a envoyé des photos d'Anthony, mais avec un nom différent. Il utilisait les photos d'un beau jeune soldat vétéran.

22	46 ans	Norvège, vit maintenant en Caroline du Nord.	Gestionnaire de projet travaillant sur une plateforme pétrolière en Écosse depuis 6 mois.	Fille de 15 ans	<p>Se nomme Richrd Marvin Bowie.</p> <p>Il envoyait plusieurs photos de lui, mais était en fait à un promoteur de boxe en Russie.</p> <p>Il avait un accent bizarre, elle croyait que c'était son accent norvégien.</p>
23	24 ans	?	Sans emploi, aide seulement son oncle avec son fils de 6 ans.	Père est récemment mort, sa mère l'a rejetée, habite avec son oncle.	<p>Se représente comme une jeune femme abandonnée. Quand il lui a demandé à propos des « boyfriends » elle lui a répondu qu'elle déteste les gars de son âge parce que ce sont des « assholes ». Son ex l'a quittée pour</p>

					<p>aller avec une femme riche.</p> <p>Au téléphone, avait un accent et une voix grave.</p>
24	?	Français-italien vivant maintenant à l'Isle-Verte au Québec.	Bijoutier, travaille à partir de sa résidence. Va au Mali à Bakamo, car il a un lot de marchandise perdu que la douane ne trouve pas.	Enfant unique, ses parents sont décédés tous les deux dans un accident donc il a grandi en foyer depuis son enfance.	<p>Se nomme Marco Dubois, a une BMW, belle photo de lui sur Badoo, beau blond aux yeux bleus, avec un lac du Québec en arrière de lui sur la photo.</p>
25	61 ans	France, Chambray les tours	?	Son père est décédé. Doit aller à Rouen. Après, doit aller à Casablanca pour toucher l'héritage de son père. Fait une escale au Mali, ce qui est totalement opposé au Maroc.	<p>Le nom indiqué sur adresse courriel et Skype est Christian Dunezat.</p> <p>La personne utilisait les photos de Renaud Haas.</p> <p>Pas de photo de profil sur le site, mais</p>

					<p>un profil intéressant.</p> <p>Les photos qu'il lui avait envoyées étaient superbes, c'était un bel homme.</p> <p>Au téléphone, il avait une voix jeune pour quelqu'un de 61 ans et accent arabe.</p>
--	--	--	--	--	---

La première caractéristique étudiée concerne l'âge. Même si 12 récits n'abordent pas l'âge présenté par l'arnaqueur, il est toutefois possible de déduire qu'ils se disent âgés d'environ 40 ans et plus grâce aux autres informations dévoilées : bon emploi, certains près de la retraite, ont des enfants d'un certain âge, divorcés ou veufs, mais également, car les victimes sont elles aussi dans la quarantaine et plus. Ils se présentent d'âge mûr et bien établis, et selon les informations récoltées ils ne semblent pas vouloir d'autres enfants avec la victime. Sur les 25 récits, 23 étaient des arnaqueurs et deux des arnaqueuses. Pour les hommes, 21 récits étaient des adultes de 40 ans et plus, tandis que deux étaient moins âgés : 30 ans et l'autre est seulement décrit comme « jeune ». Du côté des femmes, celles-ci sont décrites comme étant âgées de 20 et 24 ans, contrairement aux hommes qui sont d'âge mûr.

La deuxième caractéristique concerne la nationalité de l'arnaqueur. Dans les récits, 14 victimes rapportent que leur arnaqueur se présente comme provenant des États-Unis, quatre de la France dont un au Québec, un Norvège, un Suisse qui habite au Canada, un de Londres qui habite aux États-Unis, un Nord-Américain, un Venezuela et deux ne l'ont pas mentionné. Avec ces résultats, nous nous permettons de déduire que les personnages virtuels sont principalement caucasiens, et parlent anglais ou français. Ceci vient confirmer l'étude de Suarez-Tangil *et al.* (2020) présentée dans le cadre théorique précédemment, qui rapportait que les arnaqueurs se présentent majoritairement comme étant des hommes blancs, provenant d'Amérique du Nord et Europe de l'Ouest.

La troisième caractéristique, l'emploi occupé, adopte une place importante dans la présentation de soi des arnaqueurs puisqu'ils jouent beaucoup sur leur profession dans le processus d'arnaque, comme nous verrons ultérieurement dans l'analyse. Dans plusieurs récits, l'emploi de l'arnaqueur est un sujet considérable dans les conversations, et beaucoup d'éléments communicationnels (fréquence des contacts, plateforme utilisée pour communiquer) ainsi que les photos arborent l'escroc ou des éléments de son travail. Dans sept cas, les arnaqueurs se présentaient comme travaillant dans l'armée : ils étaient militaires, soldats ou bien généraux de l'armée de l'air. Un autre emploi répandu est ingénieur : deux ingénieurs civiles, un ingénieur maritime, un ingénieur pétrolier, un ingénieur mécanique puis deux ingénieurs sans mention de spécialité. Trois arnaqueurs se présentent comme homme d'affaires, puis trois possédant des magasins de bijoux, d'art ou bijoutier. Le tableau présenté cible un élément lié au métier : 17 arnaqueurs se disent en déplacement dans un autre pays dans le cadre de leur emploi. Quelque temps après la rencontre avec leur victime, ils quittent soudainement leur pays pour partir en mission, ont des urgences liées à leur emploi, et se dirigent majoritairement dans un pays oriental. Cet élément joue un grand rôle dans

la technique de demande d'argent et dans la relation amoureuse (ces sujets seront présentés en profondeur plus tard dans l'analyse).

Du côté familial, les récits présentent que les arnaqueurs exposent ne pas être couple : deux sont divorcés, huit sont veufs, et les autres ne le mentionnent tout simplement pas. Avec ces données, nous pouvons déduire que les arnaqueurs sollicitent la pitié du côté amoureux : pour ceux qui l'ont mentionné, ils se disent célibataires puisque leur femme l'a laissé ou est décédée. Ils n'ont pas été chanceux amoureusement et cherchent quelqu'un pour vivre le véritable amour, et/ou une figure maternelle pour leur enfant (pour ceux qui en ont). Ils essaient d'attirer l'empathie et l'apparence de fiabilité. Pour faire suite, 10 d'entre eux apparaissent ayant un ou plusieurs enfants : ceux-ci sont majoritairement des adolescents vivant avec leurs grands-parents ou dans des pensionnats puisque leur père est à l'étranger. Les escrocs utilisant cette caractéristique tentent de passer pour de bonnes personnes, avec des valeurs familiales, mais sans trop d'engagement qui interviendraient dans une relation amoureuse. Dans plusieurs récits, les enfants de l'arnaqueur font partie des conversations. L'escroc fait part à la victime que son enfant rêve d'avoir une mère, ou bien utilise l'enfant dans sa technique de demande d'argent (ce sujet sera analysé ultérieurement). L'histoire est différente lorsque les escrocs sont des femmes. Les arnaqueuses des récits 10 et 23, disent quant à elles, ne pas avoir d'emploi ni d'enfants, et sont en situation de pauvreté. Elles se présentent comme étant abandonnées, et veulent attirer la pitié. Dans les deux cas, les hommes ne cessaient d'envoyer l'argent, car ils désiraient fortement les sauver. L'arnaqueuse du récit 10 était gravement malade à l'hôpital, sa victime lui envoyait alors des milliers de dollars de peur que son amoureuse meure par sa faute. Du côté de l'arnaqueuse du 23e récit, elle menaçait de se faire du mal, s'égarer ou bien se suicider chaque fois que la victime menaçait de rompre. Les raisons de demande d'argent n'étaient pas identiques, mais éviter la mort de l'arnaqueuse était souvent la raison pour laquelle les victimes continuaient d'envoyer l'argent; ces dernières voulaient protéger

leur bien-aimée de cette détresse. Ces caractéristiques familiales nous mènent à la dernière colonne du tableau contenant les informations autres, qui sont pertinentes à la présentation de soi, telle que des photos, descriptions physiques et éléments transmis par les victimes. 12 récits mentionnent avoir vu des photos de l'arnaqueur : elles ont été envoyées par celui-ci, ou bien étaient déjà présentes sur le profil du réseau social ou site de rencontre. Sur les photos, ils se présentent comme de beaux garçons, musclés, certains ont les yeux bleus, parfois en uniforme militaire. Certains ont utilisé des photos d'acteurs, promoteur de boxe ou bien le profil d'un vrai militaire. Ils trouvaient les photos sur Internet ou bien Instagram et les utilisaient pour attirer la victime.

Les entrevues confirment les informations trouvées dans les récits récoltés. La participante 1 s'est entretenue avec deux hommes. Le premier se présentait comme un commerçant de pierres précieuses dans la cinquantaine, brésilien, veuf et père de famille (enfants de 9 à 15 ans). Le deuxième homme se passait comme un Français lui aussi dans la cinquantaine, veuf, et a une petite-fille de 15 ans. Il était parti construire une mosquée en Iran. La participante l'a vu en vidéos, lui et sa petite-fille, et il lui envoyait des photos de sa petite-fille lorsqu'elle était à l'hôpital. Il se présente comme étant français, mais selon la participante, lorsqu'ils se sont parlé au téléphone, « il avait un accent africain prononcé » : même si cela lui a mis la puce à l'oreille, elle a continué de le croire. Quelques temps plus tard, elle a appris que les vidéos n'étaient pas de lui, elle ne savait pas que des vidéos du genre pouvaient être truquées. La participante 2 était en relation avec un américain dans la fin cinquantaine, divorcé et père d'un garçon de 17 ans, et d'une fille dont l'âge est inconnu. Il disait être un pilote, général dans l'armée et il a dû partir en zone de guerre en Syrie. Il se présentait comme quelqu'un avec des croyances religieuses, intelligent et avec une discipline de vie. L'arnaqueur prétendait être célèbre, la participante a donc pu repérer de nombreuses photos de lui sur Internet. En fait, les photos ont été trouvées avec le nom qu'il lui a donné : il a pris

l'identité de ce militaire-là. La participante trouvait l'arnaqueur laid sur les photos, puisqu'il était vieux et sans cheveux :

Mais lui il est rendu à 75 , mais tsé parce qu'il a encore des beaux traits, mais pas de cheveux sur la tête, pour moi c'est non. Comme si une femme pas de cheveux sur la tête, tsé. (Participante 2, Conversation Zoom, 15 mars 2021)

Elle a tout de même réussi à trouver des photos de lui plus jeune. Au départ, il n'était qu'un « kick » Facebook: « De toute façon ça ne va pas se passer de coucher avec lui, on s'en fout quelque part » (Participante 2, Conversation Zoom, 15 mars 2021). Elle voyait leur relation uniquement amicale, ce n'était pas une question de relation amoureuse ou sexuelle. Par contre, au fil du temps, elle a développé des sentiments amoureux envers lui. La participante 2 gardait la fantaisie malgré le fait qu'il n'était physiquement pas de son goût, car il projetait un avenir avec elle et était très romantique : « La romance beurrée 3 pouces d'épais de long en large. C'est comme ça, mais c'est beaucoup venu me chercher dans mon cœur » (Participante 2, Conversation Zoom, 15 mars 2021). Puisque la relation était uniquement virtuelle, l'apparence de l'homme l'importait peu. Cette dimension de la relation décrite par la participante semble donner assez de matière à son imagination pour laisser développer la relation.

Ces données nous permettent de dresser un portrait général de l'autoprésentation numérique des arnaqueurs dans le contexte des arnaques amoureuses, selon les informations apportées par les récits et entrevues. Lors des communications avec les victimes, ils ont tendance à se présenter en tant qu'homme blanc, de 40 ans et plus, provenant principalement des États-Unis et de l'Europe. Ils disent occuper des emplois remarquables dans les secteurs militaires, ingénieurs, homme d'affaires et dans le domaine des bijoux. Ils sont également très souvent en déplacement dans un autre pays. Ces résultats viennent appuyer les études présentées dans notre problématique et cadre théorique. Par le fait même, ces dernières expliquent que les arnaqueurs utilisent une

identité où ils occupent un emploi important (les mêmes emplois que ceux énumérés dans nos récits), sont en déplacement à l'étranger dans le cadre de leur travail et ont également les mêmes nationalités que celles présentées. Les arnaqueurs font cela pour bien paraître et attirer les victimes. Ils n'hésitent pas à publier des photos les mettant en évidence, dans certains cas portant fièrement leur uniforme, et ce aux quatre coins de la planète, confiants que les victimes vont rester satisfaites de ces images. En occupant de bons emplois et démontrant de bonnes valeurs familiales, ils paraissent comme des hommes dignes de confiance, ce qui facilite l'attraction des victimes. Celles-ci ne se doutent pas qu'un homme occupant ces éléments d'apparence de fiabilité ait de mauvaises intentions.

4.3 Description de la relation amoureuse avec l'arnaqueur selon les victimes

La relation amoureuse virtuelle est la base de l'arnaque amoureuse : sans la relation entre la victime et son arnaqueur, il ne peut y avoir d'arnaque. Cette section de l'analyse met de l'avant la description de la relation amoureuse, selon les victimes. Bien que chaque victime ait vécu la situation à sa façon, nous avons regroupé les éléments semblables et comparé les divergences afin de dévoiler un portrait global.

4.3.1 Éléments « agréables » au début de l'expérience

Les débuts de relation sont semblables pour de nombreux récits : la rencontre se déroule sur un réseau social ou site de rencontre, puis ils entrent en contact et discutent ensemble par messagerie privée. Les arnaqueurs s'assurent de mettre en confiance la victime afin que celles-ci s'ouvrent à la discussion en étant attentifs, sans jugement et montrant un intérêt particulier à tout ce qui est raconté. Les récits racontent que les arnaqueurs sont doux, sympathiques, compréhensifs, faciles à parler, polis et charmants.

Les victimes, qui dans de nombreux cas sont seules depuis plusieurs années, sont contentes que quelqu'un leur porte de l'attention : « Seule depuis très longtemps et sensible à ses mots d'amour, je suis tombée sous le charme » (Récit 25). En fait, par stratégie de l'arnaqueur, la victime et celui-ci se découvrent beaucoup d'intérêts communs au fil des conversations. Tous ces éléments assemblés permettent à la victime de s'accrocher rapidement à l'arnaqueur, qui a pour optique de les faire tomber en amour. De ce fait, ils bombardent la victime de mots romantiques, poèmes, flatteries et séduisent très rapidement dans la relation. De nombreux récits, soit 2,3,4,7,9,13,14,15,18,20,24 et 25, présentent que l'arnaqueur a avoué être en amour après quelques jours ou semaines seulement, comme le mentionne la victime du récit 24 : « Il dit m'aimer, m'adorer, je suis son amour, sa chérie, sa raison de vivre, son bébé comme il l'écrit si bien ». Le contraire est également possible comme dans le récit 8, où la victime a eu un coup de foudre instantané en voyant une photo de l'homme, c'est donc elle qui a avoué son amour en premier. Celui-ci en a alors profité pour dire qu'il était également amoureux, il a vu que la porte était ouverte. Par la suite, ils utilisent des mots d'amour pour prouver à quel point ils sont amoureux :

Il m'a convaincu qu'il n'avait pas besoin de me voir, qu'il sait dans son cœur que je suis la seule pour lui. Dans quelques-uns de ses courriels, il m'a dit de ne jamais blesser son cœur. Il utilisait toujours des mots de tendresse, tels que chérie, bébé, etc., il n'utilisait presque jamais mon nom. (Récit 3)

La lecture approfondie des 25 récits nous a mené à la conclusion de l'élément principal faisant accrocher les victimes à l'arnaqueur : la projection dans l'avenir. De ce fait, dans les récits 1,2,3,4,5,6,7,9,11,16,17,18,20,24 et 25, les arnaqueurs promettent à la victime de venir la rejoindre lorsque le contrat serait fini (comme mentionné précédemment dans la présentation de soi des arnaqueurs, ceux-ci sont souvent en déplacement pour le travail dans d'autres pays). À ce stade de la relation, la victime est habituellement amoureuse elle aussi et savoure chaque parole de l'être aimé, garantissent un mariage, un déménagement, rentrer au pays pour être avec elle durant

sa retraite, voyager ensemble et passer la fin de leurs jours ensemble, comme exprime le récit 7 :

En même temps, il m'a bombardé de tous les e-mails romantiques avec tout l'avenir prometteur. Il a dit que je suis un ange ou un dieu envoyé, et que nous sommes parfaits l'un pour l'autre et que nous allons vivre heureux pour toujours. (Récit 7)

Ils signalent vouloir former une grande famille avec leurs enfants : « Les choses sont devenues sérieuses très rapidement en parlant de leur merveilleux avenir ensemble et de tous les endroits où ils iraient » (Récit 18). Les arnaqueurs n'hésitent pas à utiliser certaines expressions pour démontrer leur amour, sujets ou bien thématiques dans leurs conversations. Ce ne sont pas tous les récits qui les ont présentés, mais nous trouvons important de regrouper les expressions et thématiques dévoilées dans un tableau suivant afin de repérer les similitudes.

Tableau 4.3.1 Expressions et thématiques utilisées par les arnaqueurs dans les conversations avec les victimes

THÈMES, EXPRESSIONS, SUJETS	RÉCITS
Avoir des enfants	4
Famille	5,6,11,15,17,18,20,23
Noms d'amour provenant de l'arnaqueur	3: Hun, babe 9 13: Babe, honey 14: Queen, darling, baby, honey 17: Honey

	20: My love, honey, sweetheart 22: Babe, baby, honey 23: Hun, dear, sweetness, babe, my king 24: Mon amour, ma chérie, ma raison de vivre, mon bébé 25
Romance, érotisme	13,22
Intérêts partagés et cultivés	1,2,4,12,20,25
Envoie chansons, poèmes	5,14,21,22,24
Lettres d'amour	4,5,7,14,18,19,20,21,22

4.3.2 Suite de la relation

Lorsque la relation est officialisée, l'arnaqueur continue tout de même de séduire et renforcer l'amour éprouvé par la victime, en clavardant ou appelant plusieurs fois par jour : "*Our conversations were wonderful – he professed his love all the time and made me feel better than I had in 25 years since my divorce.*" (Récit 18). Puis, viennent les demandes d'argent (expliquées en profondeur dans les prochaines parties de l'analyse) qui changent la donne des relations. Pour certaines histoires, comme le récit 16, la relation s'est détériorée lorsque la victime a commencé à douter. Après un peu plus d'un mois, l'arnaqueur a fait sa première demande d'argent : il lui manquait de minutes sur son téléphone. La victime a refusé de donner l'argent, car elle disait que l'armée s'occuperait de lui. Elle l'a bloqué, mais s'est rendue compte qu'elle était complètement amoureuse et ne pouvait se passer de lui. Elle a donc repris contact avec

lui et a envoyé l'argent demandé. À partir de ce moment (en octobre), il demandait toujours plus d'argent : vêtements, nourritures, manteaux, etc. Dû au manque d'argent, la victime qui était au chômage hésitait à lui envoyer, l'arnaqueur se mettait alors en colère, changeait de ton et était verbalement agressif. Ils se chicanèrent, mais, à chaque fois il gagnait et elle lui envoyait le montant désiré peu après la demande. Puis, l'arnaqueur a demandé la victime en mariage en l'identifiant dans une publication Facebook : leurs amis trouvaient cela mignon, mais elle se sentait piégée et sentait que quelque chose clochait. Au mois de janvier, elle recevait des messages provenant d'arnaqueurs mentionnant que son amoureux était un arnaqueur, mais elle refusait de les croire. La victime continuait de communiquer avec lui, et les demandes d'argent cumulaient également. C'est lorsqu'il a demandé 17 000\$ pour un billet d'avion qu'elle a réalisé qu'il était réellement un arnaqueur. Elle a fait ses recherches, puis a décidé de le bloquer et d'arrêter d'être en relation avec lui lorsqu'elle a enfin connu la vérité à son sujet. Ceci est également le cas de nombreux récits, où la relation est moins harmonieuse suite aux demandes d'argent. Au contraire, les arnaqueurs des autres récits restaient doux et gentils avec leurs victimes. Celles-ci étaient en totale confiance et complètement amoureuses. Même si plusieurs doutaient, elles envoyaient tout de même l'argent par amour ou tout simplement puisqu'elles étaient aveuglées par la situation, le sentiment d'avoir enfin atteint l'amour obscurcissait le jugement. Il y avait toujours l'espoir d'être ensemble un jour et la peur de perdre l'être aimé. Les familles de quelques victimes ont prévenu ces dernières qu'il s'agissait probablement d'une arnaque, mais elles ne voulaient pas y croire. Comme l'a illustré le récit 18, la victime était persuadée que son amoureux était un escroc, mais elle avait tout de même le 1 % d'espoir. Comme l'a si bien dit une victime, « quand notre cœur a faim d'amour, nous mangeons facilement des mensonges » (Récit 17). La victime du récit 12 a su décrire la situation qu'elle a vécue:

Mais maintenant, je dois me rendre compte que les escrocs travaillent de manière très professionnelle, leurs compétences psychologiques sont à un très haut niveau. Jour après jour, ils vous impliquent dans une relation étroite avec eux, montrant le profond intérêt pour tous les domaines de votre vie. Si vous croyez en Dieu, ils utilisent Dieu. Ils prient avec vous et mentionnent souvent Dieu dans leur correspondance avec vous. Ils vous font totalement confiance. Lorsque vous ressentez un manque de communication avec vos proches, ils essaient vraiment de remplacer vos parents et amis par eux-mêmes, de vous isoler de l'autre monde. Parce que dans ce cas, vous vous rendez compte que la seule personne qui se soucie vraiment de vous est l'homme derrière l'écran. Même si votre esprit essaie de vous envoyer des signes avant-coureurs de votre cœur, il nie simplement et vous croyez en eux. Vous devenez aveugle. (Récit 12)

Les participantes aux entrevues ont elles aussi vécu une situation similaire. La participante 1 a entretenu deux relations, mais la première était simplement amicale. En s'inscrivant sur le site de rencontre, elle ne cherchait pas l'amour, mais bien un ami. Après une ou deux semaines de discussion, il a commencé à lui faire des avances, dire qu'il s'est attaché, qu'il souhaitait la rencontrer bientôt, mais rien de salace. Elle a donné l'argent à la première demande, mais a coupé tous les liens lors de la deuxième, puisqu'elle a exprimé ne pas aimer que l'on se fiche d'elle. Quatre ans plus tard, un autre homme la contacte sur Skype. Ses formulations ont été très rapides, « cela aurait dû me mettre la puce à l'oreille » (Participante 1, Conversation audio Messenger Facebook, 13 décembre 2020). Dès le départ il lui disait des choses telles que « tu me plais bien », « J'ai très envie de faire ma vie avec toi ». La participante lui faisait confiance puisqu'elle pensait qu'il était honnête comme un de ses amis. Ils se sont entretenus sur Skype pendant un an. Un mois et demi après leur rencontre, il annonce qu'il doit partir en Iran pour construire une mosquée, mais ils continuent tout de même à correspondre. Lorsqu'il fait sa première demande d'argent, il est très manipulateur et joue beaucoup sur les émotions : il lui dit que quand il va revenir ils vont se marier, prendre sa petite-fille avec eux, tout ça. Cette fois-ci, elle croyait vraiment qu'ils se marieraient. Il ne cessait de dire qu'il prendrait l'avion pour venir la rejoindre avec sa

petite-fille et qu'il préparait leur future vie ensemble. Il lui envoyait des photos de maisons qu'il regardait pour y emménager. Ses conversations tournaient beaucoup autour de l'amour. Par contre, la participante avoue l'avoir pris en amitié, mais l'aimait beaucoup. Malheureusement, il n'est jamais venu la rejoindre et elle a décidé de couper tous les ponts avec lui. La participante 2, de son côté, a traversé une véritable histoire d'amour avec son arnaqueur. Lors de l'entrevue, elle a mentionné à de nombreuses reprises avoir été en amour par-dessus la tête, jusqu'à en perdre la raison. Tout a débuté sur Facebook, où l'arnaqueur est entré contact après avoir vu la mention « J'aime » de la participante 2 sur une publication de femme musulmane qui se rebellait. Elle se dit qu'ils sont du même bord, car lui aussi est seul, en mission de paix en orient et qu'elle peut lui apporter du soutien moral. Habituellement, elle refuse ce type de demande, mais avec lui ce n'était pas pareil, et elle était curieuse. Il voulait faire connaissance. L'arnaqueur était toujours très poli, lui donnait de l'attention de qualité et il semblait avoir des acquis intellectuels assez importants. Il lui envoyait de beaux textes (elle doute maintenant que ce soit du copier-coller), la laissait sur un « au revoir » tous les soirs et se réveillait toujours avec des bouquets de fleurs, chansons ou bisous. Après 3 semaines ils sont devenus officiellement un couple. Elle décrit que pour créer de l'intimité, c'est verbal, « des mots d'amour tout le temps, beaucoup de projection dans l'avenir, qu'il peut m'inclure dans son avenir pi qu'il fantasme sur moi, pi que le soir il regarde ma photo pi quand il va se coucher il a les larmes qui coulaient » (Participante 2, Conversation Zoom, 15 mars 2021). Elle poursuit en expliquant qu'il aimait sa personnalité et pensait souvent à elle, que ça lui fait tellement de bien ce qu'ils échangent, puis, il lui dit qu'il est amoureux d'elle. Elle ne le trouvait pas très beau, mais c'est surtout le fait qu'il se projetait dans l'avenir avec elle, marcher dans la rue main dans la main, « romance beurrée 3 pouces d'épais en long et en large ». Chaque jour il lui envoyait des chansons d'amour. Elle compare le sentiment de l'amour à une drogue puissante : elle conduisait en auto et pleurait tellement elle était heureuse, contente d'avoir une vraie présence dans sa vie, qu'ils avaient des projets, une présence

cavalière. Même si elle le trouvait trop vieux (elle aime les jeunes dans la 30aine), cela ne la dérangeait pas trop parce qu'au départ elle voulait seulement qu'il devienne son meilleur ami, mais entre-temps elle a développé des sentiments :

Fait que là je peux dire que toute cette approche-là et cet environnement là ce climat-là a fait débloquer des choses dans moi. Pi c'est curieux j'ai comme lâché prise sur des affaires. Pi je suis vraiment tombée amoureuse, mais vraiment pour de vrai. Pas de lui parce que je ne le connais pas, mais de cette relation-là, pi de ce que j'ai perçu de sa personnalité, de celle qu'il laisse croire en tout cas. (Participante 2, Conversation Zoom, 15 mars 2021)

La participante 2 a mentionné en entrevue que la relation a été une vraie thérapie pour elle, puisque cela l'a aidée émotionnellement et sensuellement. Il la respectait quand elle ne voulait pas être sexuelle, il la respectait tout le temps, c'est comme ça qu'elle l'a laissé entrer dans son corps/cœur. Un point important dans leur relation est le fait qu'elle ne tenait pas à lui parler en vidéo : elle disait que « c'était virtuel leur affaire » et ne le trouvait pas physiquement à son goût. Ils étaient tout de même fiancés et il lui avait dit qu'il viendrait vivre sa retraite avec elle. Après quelques envois d'argent, la relation s'est détériorée. L'arnaqueur a bloqué la participante, mais elle a repris contact avec lui sur Facebook avec un autre compte. Elle sentait qu'il était sur les nerfs, présentait sur son ton qu'il était nerveux, troublé, il disait être impatient, en colère et contenir la violence en lui. Il retenait son agressivité, il ne pensait pas la revoir donc il a voulu prendre son temps pour se calmer. L'arnaqueur voulait qu'ils retournent sur Hangouts, mais la participante se sentait manipulée et a « cassé » avec lui. Après avoir raconté l'histoire de sa relation amoureuse, la participante révèle qu'elle était sous « l'hormone de l'amour » : ses collègues de travail ne l'avaient jamais vue heureuse à ce point. La participante a elle-même fait la référence au concept d'imagination présenté dans le cadre théorique : « C'est incroyable comment les mots ça peut être puissant. Pi l'histoire, j'ai embarqué, c'est l'imagination qui a été, c'est l'imagination. » (Participante 2, Conversation Zoom, 15 mars 2021). En effet, elle savait que le

sentiment amoureux était nourri par l'imagination, puisqu'elle ne l'a jamais vu en vrai ou bien en vidéo. Elle était amoureuse de ce qu'il lui dévoilait lors de leurs communications, et se nourrissait de cela pour imaginer et fantasmer sur lui. Cette participante n'est pas la seule à avoir soupçonné que quelque chose ne tournait pas rond dans la relation. Les victimes des récits 1,2,3,4,7,8,12,16,16,18,19,23 et 25 ont continué d'entretenir la relation même si elles avaient des doutes et questionnements quant à la véracité des informations provenant de l'arnaqueur. Elles ne voulaient pas perdre cette belle relation même s'il y avait parfois des doutes. Il y avait toujours l'espoir que cette relation soit vraie et qu'elle mène réellement quelque part. De ce fait, les récits et entrevues montrent que les victimes ignoraient les signaux d'alarme, que ce soit les doutes et questionnements ou bien les avertissements de leur famille, qui voulait simplement les protéger. Les victimes décidaient de continuer la relation même s'il y avait de nombreux drapeaux rouges. De ce fait, l'idéalisation était bien présente. Les victimes idéalisaient leur partenaire et le considérait comme quelque chose qu'il n'était pas vraiment. Elles le mettaient sur un piédestal, en le voyant comme elles aimeraient qu'il soit en comblant les informations manquantes avec leurs propres désirs. Tout cela en ne tenant pas compte des signaux d'alarme provenant de l'extérieur. Ces idéaux créés par l'idéalisation et l'imagination libéraient donc les fantasmes amoureux par rapport à la relation, l'être aimé et leur futur ensemble. Il y avait toujours l'espoir d'arriver un jour à une relation amoureuse saine et durable. Elles demeuraient dans un stade amoureux où rien n'était plus important que l'attention et l'amour exprimés par l'arnaqueur. Même si celui-ci changeait de comportement, devenait plus arrogant et demandait de l'argent, la victime continuait toujours d'imaginer et idéaliser sa relation. Nous pouvons alors noter que l'arnaqueur réussit donc une étape très importante dans le déroulement de son arnaque amoureuse : la création d'une bulle entre lui et sa victime, tout en l'isolant de son entourage.

4.4 Techniques de demande d'argent

Comme mentionné dans le cadre théorique, la victime doit être dans une relation amoureuse avec son arnaqueur pour que l'arnaque amoureuse ait lieu. L'imagination a besoin d'être engagée, la fantaisie entamée. Une fois cette étape réalisée, il peut alors procéder à la demande d'argent. Les raisons de demande d'argent sont essentiellement liées au travail, à la santé ou à la famille de l'arnaqueur. Le tableau suivant illustre les principales raisons évoquées pour la demande d'argent.

Tableau 4.4 Raisons de demande d'argent

Récits	Raison de demande d'argent
1,2,6,8,10,15,16,18,19,2 4	Couvrir le billet d'avion
1	Construire un orphelinat
2,4,5,17,21,23	Cartes cadeaux
2	Rembourser une arme perdue
2,10,11,15,16	Nourriture, endroit où dormir
2,4,5,7,9,12,14,15,18	Documents nécessaires pour débloquer ses comptes bancaires
3,17,18,23	Cadeaux pour sa famille et amis
3,17,22	Bris de matériel/machine à son travail
4,8,10,11,15,25	Hospitalisation de l'arnaqueur (accidents, maladie)
6,15	Hospitalisation d'un proche de l'arnaqueur
2,5,13	Problème de passeport
5	Manque d'argent pour payer ses employés
8,11,24	Documents volés ou perdus (passeport, carte de crédit, argent)

15,24	Amendes ou taxes aux douanes avec des objets concernant le travail
17,19,22	Payer son entreprise
20,23,25	Toucher un héritage
25	Se fait arrêter par la sûreté malienne puisqu'il a un bijou acheté

Nous pouvons observer que les arnaqueurs ont fait plusieurs demandes d'argent et pour diverses raisons. Nous avons mentionné précédemment que la majorité des arnaqueurs se disent en déplacement dans un autre pays, et la plupart des raisons de demande d'argent sont liées à cet élément. 10 récits racontent avoir besoin d'argent pour payer le billet d'avion de l'arnaqueur. En fait, l'arnaqueur fait croire à la victime qu'il n'a pas assez d'argent pour payer son billet, soit pour revenir du travail et aller la rejoindre. Cette raison a fonctionné neuf fois. La victime s'accroche et envoie l'argent puisqu'elle souhaite de tout cœur rencontrer son amoureux et passer le reste de leur vie ensemble. Cette méthode est répandue, car elle mobilise le sentiment d'urgence chez la victime et d'espoir pour un futur amoureux. En lui demandant de l'argent pour un billet d'avion, l'arnaqueur vient confirmer qu'il veut lui aussi un futur avec elle, c'est la projection d'un avenir ensemble, l'espoir d'une relation durable qui en fait est tout ce que la victime désire. Cela exprime également le déplacement de la relation en ligne à une relation hors-ligne. Il y aura alors les rapprochements voulus, les conversations en face à face, l'amour qui va enfin traverser un simple écran. C'est la projection de vivre une vie de couple ensemble, voyager, se marier et peut-être même fonder une famille. En deuxième place viennent les documents nécessaires pour débloquer les comptes bancaires de l'arnaqueur. Les arnaqueurs disent rencontrer des problèmes avec leurs comptes bancaires puisque ceux-ci sont bloqués lors de leurs déplacements, dû à diverses raisons (certains sont en mission avec l'armée donc leurs comptes sont bloqués

à l'étranger, par exemple). Ils doivent payer des montants de plusieurs milliers de dollars afin de se procurer des papiers divers pour débloquer leur compte de banque. Cette technique est également efficace, car la victime se fait imposer un sentiment de culpabilité si elle refuse d'envoyer l'argent : à cause d'elle, l'arnaqueur ne peut pas retirer son argent, il est pris dans un autre pays et ne peut pas revenir. Il y a également la promesse de retirer un gros montant d'argent lorsqu'il aura l'argent nécessaire pour débloquer ses fonds. Avec cet argent, il pourra alors payer ses employés, revenir au pays ou débloquer un héritage par exemple. Complètement en amour, la victime fait alors son possible pour aider celui qu'elle aime. Les hospitalisations sont également une raison plausible pour demander une somme élevée d'argent et jouer sur le sens moral des victimes. Les arnaqueurs supplient la victime d'envoyer de l'argent pour sauver quelqu'un de leur famille, ou bien eux-mêmes qui sont malades ou auraient subi un accident. Ils envoient des photos de la personne à l'hôpital et les factures pour prouver la véracité du problème. Cette raison de demande d'argent fonctionne elle aussi très bien, car les arnaqueurs réussissent à manipuler et être assez convaincants pour toucher les victimes droit au cœur. En effet, celles-ci ont pitié et font tout en leur possible pour soigner l'arnaqueur ou bien quelqu'un de leur entourage. Si elles n'envoient pas l'argent, elles culpabilisent et se sentent mal de laisser une personne importante à leurs yeux souffrir à l'hôpital. Les victimes veulent seulement le bien de l'être aimé, et elles seraient incapables de vivre avec la mort d'une personne sur la conscience. Elles se font prendre par les émotions, l'amour l'emporte et elles envoient l'argent pour faire une bonne action et les photos envoyées (dans certains cas de récits) ne font qu'ajouter des preuves à la situation, à une personne déjà aveuglée par l'amour. Selon le Tableau 4.4, les stratégies liées aux demandes morales ont un taux de succès important et sont davantage utilisées que les raisons plus matérialistes ou logistiques. Cette deuxième catégorie de stratégies est principalement liée au travail : matériel brisé, problèmes de taxes aux douanes ou bien payer les employés. La collecte de données nous a permis de tracer les raisons utilisées par les arnaqueurs pour demander de

l'argent. Il est maintenant temps de découvrir les types de techniques utilisées derrière ces raisons.

La première technique est consacrée au côté émotionnel. Les ingrédients de ce travail de tisser l'intimité pour faire surgir les émotions sont la proximité émotionnelle, les similarités de caractères et d'espoir, l'attention profonde et fréquente, la révélation de soi, l'engagement puis la mutualité. Les arnaqueurs jouent avec les émotions et sentiments des victimes tout au long de la relation. Ils les font tomber profondément amoureuses. En amour, on ne peut s'imaginer que la personne qui apporte tant de bonheur veut nous trahir. Les victimes n'osent pas dire non pour ne pas perdre l'être aimé, et continuent l'envoi d'argent, car elles espèrent toujours le rencontrer comme il l'a tant promis. Ceci explique pourquoi tant de victimes ont envoyé de l'argent pour les billets d'avion, car elles rêvaient de tout cœur de vivre une relation en face-à-face, et passer du temps ensemble. Les escrocs instaurent la création de dépendance et la menace de la perte (la perte de la relation ou bien perdre l'arnaqueur). Certains arnaqueurs disent demander de l'argent pour payer les minutes de téléphone afin de continuer à parler à la victime, car il ne peut se passer d'elle. La victime se voit alors dans l'obligation de continuer à envoyer de l'argent, car elle ne veut pas le perdre, et l'arrêt de leur relation serait alors de sa faute. Le deuxième type de technique est en lien avec l'émotionnelle, soit l'affection. L'affection s'illustre sous forme de mots d'amour, de tendresse, d'attirance et le sentiment d'attachement envers quelqu'un. Ce sentiment est ressenti pour une personne avec qui nous aimons passer du temps, partager des choses (Mathis, 2020). Comme nous avons mentionné plus tôt, les victimes sont contentes de recevoir l'affection de quelqu'un, surtout si elles sont seules depuis longtemps. Elles ne peuvent s'imaginer que la personne si présente et donnant des mots d'amour à tous les jours ne ressent aucun sentiment envers elle. Le dernier type de technique utilisé est la manipulation. Dans plusieurs récits, l'arnaqueur se victimise dans l'optique de faire passer la victime pour la méchante, la cause du

problème. Ce phénomène se rapporte au terme anglophone « *gaslighting* ». Dans le récit 23, l'arnaqueuse menace la victime de se faire du mal ou de se suicider s'il n'envoie pas l'argent ou ne fait pas tout ce qu'elle veut. Au récit 25, l'arnaqueur est malade et séjourne à l'hôpital. Il dit à sa victime qu'elle aura sa mort sur la conscience si elle n'envoie pas l'argent pour le soigner. Lorsqu'elle doute des dires de l'arnaqueur, il est très fâché qu'elle le fasse passer pour un voyou. Puis, il dit vouloir récupérer un héritage pour qu'elle puisse y toucher parce qu'il l'aime (ce récit mentionnait plusieurs raisons de demande d'argent). Plusieurs victimes racontent avoir été arnaquées malgré les avertissements de leur famille. Malheureusement, elles ne voulaient pas y croire, car l'arnaqueur avait déjà réussi à manipuler sa victime pour qu'elle ait une confiance totale en lui. Nous pouvons observer que certains arnaqueurs ont tendance à suivre un schéma de manipulation : création d'intimité et de confiance, puis la dépendance, demander des sommes d'argent petites au début, mais croissantes par le futur puis terminent avec des menaces, dont la perte d'affection. Ces arnaqueurs font donc du chantage et de la manipulation émotionnelle. Le paragraphe suivant nous donne des exemples particuliers de demande d'argent survenues aux participantes des entrevues.

Les entrevues effectuées démontrent que les raisons et techniques d'arnaque sont semblables aux récits. Le premier arnaqueur de la participante 1 demandait de l'argent pour recharger sa carte téléphonique: il lui manquait des fonds. Plus tard, alors qu'il est en déplacement, il demande encore de l'argent, car il a des problèmes avec sa carte bancaire et il est bloqué quelque part. Elle lui envoie finalement l'argent, mais par amitié. Elle n'a jamais éprouvé de sentiments amoureux envers lui, elle a envoyé l'argent, car elle est une âme généreuse de nature, comme elle l'a mentionné à plusieurs reprises dans l'entrevue. Le deuxième arnaqueur est lui aussi en déplacement pour le travail, soit en Arabie Saoudite pour construire une mosquée. À la frontière de l'Arabie Saoudite, il ne peut pas prendre son avion parce qu'il a acheté des objets en Iran. Ils lui demandent une taxe, ce qu'il n'a pas, et le gardent en prison. Il lui dit qu'il a besoin

d'elle, mais elle refuse, car elle a promis à sa famille qu'elle ne referait plus de bêtises. À force de lui dire non, à l'occurrence il demande à la participante de lui prêter juste une petite somme qu'il lui remboursera. Elle a dû mettre des bijoux en gage pour réussir à payer. La première fois, elle a mis des bijoux pour 400-500 euros. Elle lui a donc envoyé 500 euros. Il voulait plus, ce n'était pas suffisant, mais elle ne pouvait pas, car elle n'avait plus d'argent. Elle a envoyé l'argent par le bureau de tabac en achetant une carte et en lui envoyant le numéro de carte. Après l'avoir reçu, il l'a laissée tranquille pendant 15 jours. Après cela, il lui envoie un message lui disant que sa petite-fille est à l'hôpital et qu'elle a besoin d'argent pour payer les frais médicaux. Si elle n'envoie pas l'argent, les médecins ne pourront pas l'opérer (sa survie dépend donc de la participante). Encore une fois, elle envoie l'argent même si elle n'en a pas les moyens. La participante a abordé les techniques des arnaqueurs lors de l'entrevue, en disant qu'ils étaient très manipulateurs et jouaient avec les émotions. La participante croyait se marier avec lui, elle était accrochée pour vivre son futur ensemble. De plus, l'arnaqueur utilisait la technique d'images : il envoyait par courriel des photos et vidéos de lui et sa petite-fille à l'hôpital, en plus d'y joindre les factures pour prouver que tout cela était réel.

L'arnaqueur de la deuxième entrevue a utilisé les techniques de manipulation, émotionnelle et d'affection. La participante était folle amoureuse de lui, jamais elle ne s'est sentie en amour à ce point avec quelqu'un de sa vie. Il lui donnait beaucoup d'affection tous les jours en lui envoyant des poèmes, chansons et messages, elle était en totale confiance lors des premiers envois d'argent. Il a également été manipulateur en lui disant qu'elle serait le problème si elle ne trouvait pas l'argent. Il prétendait être parti à la guerre et il voulait sortir son portfolio. Ceci était plausible puisqu'il n'a pas accès à ses affaires en zone de guerre. Il a demandé d'envoyer l'argent par Bitcoin, cependant il n'y a pas de preuves d'envoi d'argent de cette façon a mentionné la participante 2. Dès la première demande d'argent, la participante avait des doutes et

trouvait louche de se faire demander de l'argent pas Bitcoin, car il n'y a ni reçu ni preuve et n'aurait pas de facture en bonne et due forme de la part du diplomate. Elle a tout de même décidé d'envoyer 300\$ (ils demandaient 1350\$, mais elle n'avait pas plus) parce qu'elle était aveuglée par l'hormone de l'amour et ne s'est pas posé plus de questions à ce sujet. Elle ne voulait plus envoyer plus d'argent, car elle avait des doutes, mais l'arnaqueur n'arrêtait pas de lui demander, « il n'arrêtait pas de m'achaler avec ça » (Participante 2, Conversation Zoom, 15 mars 2021). Si elle envoyait l'argent, elle recevrait le portfolio chez elle donc il viendrait vivre sa retraite avec elle. Elle a donc trouvé 700\$ « dans un bas de laine » et lui a envoyé, car cela avait l'air tellement important pour lui. Par contre, ce n'était pas assez pour lui. Le diplomate lui disait que comme elle n'envoyait pas l'argent tout de suite, c'était sa faute si elle retardait le portfolio. De plus, l'arnaqueur lui disait qu'elle serait le problème si elle n'envoyait pas le montant. Elle se faisait donc manipuler par ces deux individus. L'arnaqueur est devenu arrogant, n'était plus pareil, lui disait de ne plus payer ses comptes, comme ça elle aurait l'argent pour lui. Vers la fin de la relation, la participante avait de gros doutes quant à la véracité des demandes d'argent et de la vraie identité de l'arnaqueur. Même si elle n'y croyait plus beaucoup, elle acceptait encore d'envoyer l'argent par pure curiosité.

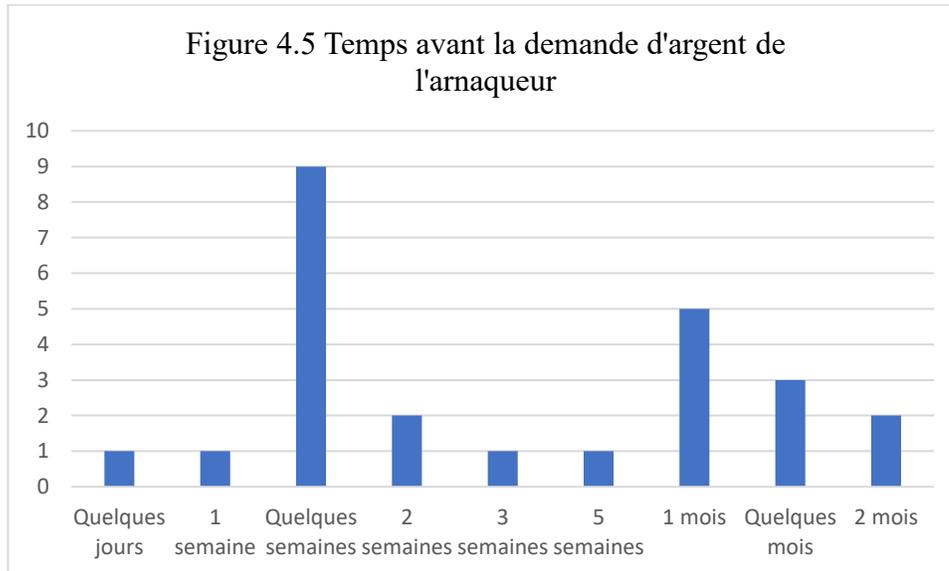
Un moment donné, je lui ai envoyé l'argent parce que j'étais curieuse, de voir ce qu'il allait se passer. Si vraiment ça allait disparaître dans la brume parce que moi c'était au diplomate que j'écrivais! Fac lui est supposé venir prendre l'avion pi venir me porter le fameux coffret de sécurité. (Participante 2, Conversation Zoom, 15 mars 2021)

Comme elle a mentionné plusieurs fois, il y avait une faible possibilité que l'argent se rende bien à la bonne personne, elle lançait l'argent dans l'univers en l'envoyant. La participante préfère penser de cette façon plutôt que de désespérer et déprimer, car son argent ne se rend probablement pas au réel endroit. Après une grosse chicane, la participante a décidé de quitter la relation pour quelques temps. Lorsqu'elle est revenue,

son amoureux avait changé, n'était plus le même dans ses paroles. C'est à cet instant qu'elle s'est aperçue qu'ils travaillaient en réseau, et a décidé d'arrêter d'envoyer de l'argent et de couper les ponts avec lui. Cette section nous a fait découvrir comment les arnaqueurs s'y prenaient pour soutirer l'argent à leurs victimes, que ce soit par manipulation, affection ou émotions. Les diverses raisons utilisées ont permis aux arnaqueurs d'obtenir l'argent voulu, dans la plupart des cas. La section suivante met en lumière après combien de temps l'arnaqueur sentait que le lien de confiance avec sa victime était assez fort pour faire cette demande d'argent.

4.5 Après combien de temps l'arnaqueur sent-il que le lien de confiance avec sa victime est assez fort pour lui demander de l'argent?

La majorité des récits recueillis mentionnaient après combien de temps l'arnaqueur a demandé de l'argent. Certains ne le signalaient pas explicitement et nous devions faire une approximation avec les dates et les informations présentes pour y arriver. 13 récits ne mentionnaient pas précisément le nombre de semaines ou mois, ils utilisaient les mots « plusieurs » ou « quelques ». Au contraire, 12 récits communiquaient clairement le nombre de semaines ou mois. Le tableau suivant illustre chaque temporalité mentionnée dans les 25 récits :



Ce tableau démontre que pour les récits, dans la majorité des cas, le lien de confiance dans la relation était assez fort pour demander de l'argent après seulement quelques semaines. Les demandes d'argent étaient également réalisées après un mois et plus dans 11 cas. La participante 1 appuie ces propos puisque la demande dans sa première arnaque s'est déroulée après quelques semaines. Au contraire, avec le deuxième arnaqueur, celle-ci s'est effectuée après quatre mois et demi, ce qui est beaucoup plus tard que les résultats présentés dans ce graphique. La participante 2 suit les résultats du graphique, ayant reçu la première demande d'argent après un mois.

En fait, comme expliquée précédemment dans l'analyse, l'intimité en ligne se génère rapidement. Elle se développe par moyen de l'attention continue, avec des médias divers (photos, vidéos, clavardage, téléphones, poèmes, etc.). Puisque l'intimité croît hâtivement, les relations amoureuses se forment alors à ce rythme. Grâce à toutes les données récoltées dans nos récits et entrevues, nous avons réussi à faire le lien entre les premiers « Je t'aime » dans la relation amoureuse et la demande d'argent. De ce fait, nous avons remarqué que les demandes d'argent surviennent peu de temps après que

l'arnaqueur ait avoué son amour à la victime, ou bien lorsque la relation amoureuse est bien enclenchée.

CONCLUSION

Dans ce mémoire, nous avons étudié les techniques communicationnelles des arnaqueurs les plus répandues et les plus efficaces dans les arnaques amoureuses en ligne afin de créer un sentiment d'intimité et attachement nécessaire pour que les victimes accrochent, dans les relations numériques. Après plusieurs années à nous intéresser aux émissions telles que *Catfish : TV Show* et autres séries du genre, le phénomène des relations amoureuses en ligne ainsi que ses dangers était le sujet de mémoire parfait afin de répondre à nos questionnements. Nous comprenons maintenant comment de nombreuses personnes tombent en amour et entretiennent une relation amoureuse en ligne, et pourquoi certains d'entre eux acceptent de donner de l'argent à une personne avec qui les rencontres sont uniquement virtuelles.

À la lumière de nos recherches effectuées sur le sujet pour ma problématique, nous avons constaté qu'il y a très peu d'études à propos des arnaques amoureuses en général. Assurément, les données statistiques à propos des victimes et des arnaqueurs sont très peu nombreuses, probablement dû au fait qu'environ seulement 5 % des arnaques amoureuses sont dénoncées. Cette revue de littérature nous a démontré que les études illustraient des arnaqueurs qui volaient les victimes, mais ne montraient pas beaucoup la version des victimes. Nous trouvions donc important d'étudier le phénomène sous l'angle de ces dernières, pour comprendre de quelle façon elles sont tombées sous le charme de l'escroc.

Pour mener à bien cette recherche, nous avons eu recours à une analyse de contenu en récoltant 25 récits de victimes d'arnaques amoureuses, présents sur des sites de partage

de victimes et forums. Puis, nous avons mené deux entrevues semi-dirigées avec des victimes d'arnaques amoureuses. Les sous-questions de recherche représentaient les thèmes de chaque section pour l'analyse. Chaque sous-question était analysée dans un premier temps par les récits récoltés, et dans un deuxième temps par les entrevues.

La première sous-question traitait des affordances des réseaux sociaux aidant le processus de création d'intimité. Nous avons pu constater que les affordances principales pour le développement de l'intimité sont les espaces de clavardage en ligne, l'envoi de photos/vidéos ainsi que les profils des utilisateurs. Le clavardage en ligne est le moyen de communication le plus utilisé, car il permet aux utilisateurs de discuter par écrit de façon synchrone et dans plusieurs cas, d'envoyer des photos et vidéos dans ce même espace. Peu de victimes ont parlé au téléphone ou bien en appel vidéo avec l'arnaqueur, dû à différentes raisons. Le peu d'entre elles ayant parlé directement au téléphone l'ont fait qu'environ une ou deux fois puisque l'arnaqueur ne voulait pas communiquer de cette façon, et les victimes n'insistaient pas trop : pour elles, ce n'était pas nécessaire à la relation. Il aurait été intéressant que plus de victimes abordent l'absence de communication téléphonique ou appel vidéo, et pourquoi elles ne ressentaient pas ce besoin dans la relation et création d'intimité. L'analyse nous a donc permis de déduire que les affordances principales mentionnées précédemment sont peut-être même plus que suffisantes pour leur relation amoureuse virtuelle, en donnant un espace propice à l'idéalisation, telle que décrite par Illouz. Notre étude a ciblé et révélé des techniques communicationnelles ainsi que des modes de présentation les plus exploités pour tisser assez de confiance et puis d'intimité pour tirer de l'argent. Après la découverte des affordances de chaque plateforme, nous avons décelé la façon dont les arnaqueurs se présentaient à travers ces structures numériques, ce qui nous mène à la deuxième question de recherche. Celle-ci aborde les processus de mise en scène de l'identité les plus utilisés des arnaqueurs pour réussir à soutirer l'argent à leurs victimes dans les arnaques amoureuses. Grâce au tableau détaillant l'âge, la nationalité,

l'emploi et les caractéristiques familiales de l'arnaqueur, nous avons pu faire un portrait général sous lequel s'autoprésente l'escroc sur les plateformes sociales lorsqu'il souhaite rencontrer un utilisateur pour l'arnaquer : homme blanc d'âge mûr, célibataire (veuf ou décédé), provenant des États-Unis ou de l'Europe, occupant un emploi respectable tel que militaire, ingénieur, homme d'affaires et dans le domaine des bijoux, en déplacement dans un autre pays. Ces résultats concordent parfaitement aux études situées dans la problématique. Les caractéristiques concernant l'âge, la nationalité, l'emploi ainsi que le statut familial auxquelles se présentaient les arnaqueurs dans les récits et entrevues confirment les études trouvées auparavant. Le troisième sujet concerne la relation amoureuse avec l'arnaqueur, selon la victime. Lors des premières interactions, les arnaqueurs sont très doux, gentils, partagent plusieurs points communs avec la victime, donnent des petits mots d'amour, et avouent leur amour très rapidement à la victime. La majorité ont le premier « je t'aime » après quelques semaines seulement. La victime, heureuse d'avoir de l'attention et d'avoir trouvé une personne qui l'aime réellement, ne tarde pas à s'accrocher et lui faire une confiance aveugle. L'imagination et l'idéalisation sont les concepts clés de la création d'intimité en ligne, qui mèneront à la relation amoureuse. L'intimité se construit par la fréquence des contacts, qui dans ce cas se déroule par les interactions en ligne. Elle se forge également par la disponibilité émotionnelle, le dévoilement de soi et jeu de séduction. Le tableau 4.3 regroupe les expressions et thèmes les plus utilisés par les arnaqueurs pour séduire les victimes. Les petits noms d'amour, poèmes, chansons ainsi que lettres d'amour ont été présents dans de nombreux récits, et également évoqués lors des entrevues. Au départ, la participante 2 voulait seulement une relation amicale mais grâce à ce jeu de séduction et tous les mots d'amour, celle-ci est tombée amoureuse de l'arnaqueur. Comme pour les récits, ce dernier a utilisé les bons mots et les bonnes actions pour créer assez d'intimité pour parvenir à une relation amoureuse. Le quatrième sujet étudié dans ce mémoire, les techniques de demande d'argent, illustre quelles raisons sont données par les arnaqueurs afin d'escroquer leurs victimes. Les

raisons les plus utilisées sont les suivantes : couvrir le prix d'un billet d'avion (pour venir rejoindre sa victime), soigner un membre de la famille ou bien lui-même (couvrir les frais hospitaliers), débloquer des comptes bancaires ou bien acheter des cartes-cadeaux. Ces raisons visent les valeurs familiales, santé, amour et argent. En demandant de l'argent pour ces causes, l'arnaqueur attire la pitié ou bien veut montrer qu'il est une bonne personne généreuse, avec de bonnes intentions derrière ces demandes d'argent. Les victimes envoient l'argent, car elles veulent aider la personne aimée, mais également, car s'il arrivait réellement un évènement malheureux dû au refus d'envoi d'argent, elles l'auraient sur la conscience. Bien que les raisons de demandes d'argent soient importantes, il l'est d'autant plus de comprendre comment elles ont été réalisées. C'est pour cette raison que nous nous sommes penchés sur les formules communicationnelles fréquemment utilisées dans les récits et entrevues. Pour y arriver, ils utilisent les techniques de manipulation, jouent sur les émotions et l'affection. Les arnaqueurs n'hésitent pas à projeter leur vie dans l'avenir en incluant la victime. Ces dernières, qui sont en amour, n'osent pas dire non de peur de perdre l'être aimé, et souhaitent de tout cœur vivre le reste de leurs jours avec celui-ci. Ils utilisent le jeu de séduction et chantage pour garder la victime accrochée. En fait, il y a une alternation du comportement de l'arnaqueur sur la victime: il lui donne de l'affection, lui fait des promesses et au moment qu'il veut de l'argent, la manipulation, culpabilité, critiques, menaces et supplications surviennent. Puis, lorsqu'il obtient l'argent, il redevient gentil et affectueux. La dernière sous-question de recherche, après combien de temps l'arnaqueur sent-il que le lien de confiance avec sa victime est assez fort pour lui demander de l'argent, complète notre analyse. Les résultats ont démontré qu'il y a un lien entre les premiers « je t'aime » provenant de l'arnaqueur et la demande d'argent. Comme démontré, les demandes d'argent surviennent majoritairement après quelques semaines, ou quelques mois (dépendamment des récits). Nous pouvons donc conclure que l'arnaqueur a réussi à mettre sa victime en confiance après cette durée.

Comme toute recherche, notre étude possède ses limites méthodologiques. Premièrement", notre échantillon de récits (25) ainsi que de participants aux entrevues (deux) n'est pas élevé. De plus, certains récits ne donnaient pas beaucoup d'informations, seulement la base recherchée. Un autre aspect est la provenance des victimes. Il aurait été intéressant de récolter des récits et faire des entrevues avec des victimes canadiennes, afin de se faire une idée de la situation au Canada. Notre recherche aurait été plus spécifique et aurait permis de dresser le portrait des victimes canadiennes et de leur arnaqueur, afin de dresser la tendance pour notre pays. De plus, nous aurions aimé faire une entrevue à un arnaqueur pour comprendre sa version du phénomène. Cela aurait été enrichissant pour bien connaître leurs techniques et points de vue.

Malgré ces limites, nous croyons que notre recherche a un apport important dans le domaine de la communication. Très peu d'études et de mémoires ont été réalisées sur le thème des arnaques amoureuses. Nous croyons qu'il est important d'être éduqué à propos de ce phénomène puisqu'il touche plusieurs victimes, et très peu d'entre elles osent dénoncer la situation. Dans notre société, une grande partie de la population utilise Internet pour rencontrer des gens, les relations en ligne sont très prisées. Pour éviter que plusieurs utilisateurs deviennent des victimes d'arnaque amoureuse, il serait important de faire de la sensibilisation et de l'éducation à propos de ce phénomène. En effectuant nos recherches pour ce mémoire, nous avons constaté que l'aide aux victimes est très peu présente : les victimes sont encouragées à rapporter les arnaqueurs, mais reçoivent peu d'aide par la suite. Il pourrait alors être important de faire des recherches en profondeur sur les arnaques amoureuses au Canada, que ce soit du côté des victimes ou des arnaqueurs, afin d'outiller les organismes ou bien tout centre d'aide aux victimes, afin d'apporter l'aide nécessaire à celles-ci.

ANNEXE A

GRILLE D'ENTRETIEN

THÈME	QUESTIONS PRINCIPALES
Accueil : Rappel des objectifs de la recherche et de la forme de l'entretien. Lecture et signature du formulaire de consentement.	
Thème 1 : Présentation du participant	1 : Caractéristiques du participant : -Âge -Nationalité -Emploi -Caractéristiques familiales -Caractéristiques psychologiques
Thème 2 : Description de la relation amoureuse avec l'arnaqueur	2 : Comment la relation amoureuse a-t-elle débutée? 3 : Comment se présentait l'arnaqueur numériquement? (âge, nationalité, emploi, caractéristiques familiales) 4 : Comment la relation a-t-elle évoluée? -Fréquence des contacts -Moyen d'interaction (plateforme sociale, dispositif d'interaction en ligne)

	<p>-Intimité en ligne grâce aux affordances du réseau social</p> <p>5 : Après combien de temps avez-vous officialisé la relation « en couple »?</p> <p>6 : Combien de temps votre relation a-t-elle duré?</p>
Thème 3 : Arnaque amoureuse en ligne	<p>7 : Après combien de temps vous a-t-il demandé de l'argent?</p> <p>8 : Quelles étaient les raisons pour la demande d'argent?</p> <p>9 : Après combien de temps lui avez-vous donné l'argent, et pourquoi? À combien de reprises?</p> <p>10 : Connaissez-vous maintenant l'identité hors ligne de l'arnaqueur, si oui, quelle est-elle? (âge, sexe, origine, caractéristiques familiales)</p>
Question ouverte	11 : Aimeriez-vous ajouter d'autres éléments que nous n'avons pas abordés?
Remerciement et clôture de l'entretien	

ANNEXE B

GRILLE D'ANALYSE QUALITATIVE DES RÉCITS DE VICTIMES ET DES ENTREVUES

Informations sur la source :		
-Site web :		
-URL :		
Caractéristiques de la victime	-Âge -Nationalité -Emploi -Caractéristiques familiales -Caractéristiques psychologiques	-Nombre d'enfant(s), type de couple (célibataire, marié), membres de la famille
Identité hors ligne de l'arnaqueur	-Âge -Nationalité -Emploi	
Identité en ligne de l'arnaqueur (sa présentation de soi numérique)	-Âge -Nationalité -Emploi -Caractéristiques familiales	-Nombre d'enfant(s), type de couple (célibataire, marié), membres de la famille

Affordances du réseau social pour la création de l'intimité avec la victime	<p>-Présentation de soi</p> <p>-Affordance communicationnelle</p> <p>-Plateforme environnement comme</p>	<p>-Profil d'utilisateur, photos, statut, biographie, publications,</p> <p>-Dispositifs d'interactions en ligne : publications, commentaires, messagerie instantanée, discussion par caméra (Webcam). Moyen de communiquer : par mobile; joignable en tout temps, sur ordinateur; joignable lorsque présent à l'ordinateur</p> <p>-Règlements, propriétés, fonctionnalités, politiques de la plateforme</p>
Description de la relation amoureuse avec l'arnaqueur		
Type de technique utilisée par l'escroc pour arnaquer	<p>-Émotionnelle</p> <p>-Manipulation</p> <p>-Images, visuelles</p> <p>-Affectives</p> <p>-Morales</p> <p>-Autres</p>	
Raison évoquée pour la demande d'argent	-Comment l'arnaqueur s'y prend pour demander l'argent, histoire qu'il raconte à la victime	
Temps avant la demande d'argent	-Nombre de mois, années	

Autres informations :		
-----------------------	--	--

ANNEXE C

DEMANDE D'AUTORISATION D'ACCÈS AUX PARTICIPANTS

Bonjour,

Je réalise mon mémoire de maîtrise sur les techniques communicationnelles des arnaqueurs dans les arnaques amoureuses en ligne. Afin de réaliser mon projet, je fais une recension des écrits à partir de récits de victimes ayant partagé leur histoire sur Internet. Je compile les informations trouvées dans le but de comprendre comment font les arnaqueurs pour réussir à soutirer de l'argent à des individus.

J'aurais besoin de votre permission afin d'avoir accès aux récits présents sur votre site. Toutes les données utilisées vont rester anonymes grâce à un système de codage, aucun nom ne sera divulgué.

Ce projet de recherche a reçu une certification éthique de la part du Comité d'éthique de la recherche pour les projets de chercheur.es impliquant des êtres humains (CIEREH) de l'Université du Québec à Montréal. Il sera supervisé par Mme Michelle Stewart, professeure au département de communication sociale et publique à l'UQÀM.

Élodie Beauchemin
Étudiante à la maîtrise en Communication médias sociaux numériques
Université du Québec à Montréal

UQÀM | Département de communication
sociale et publique

ANNEXE D

ANNONCE DE RECRUTEMENT À L'INTENTION DE VICTIMES D'ARNAQUES AMOUREUSES EN LIGNE

Annonce de recrutement à l'intention de victimes d'arnaques amoureuses en ligne

Madame, Monsieur, bonjour,

Je réalise mon mémoire de maîtrise sur les techniques communicationnelles des arnaqueurs dans les arnaques amoureuses en ligne. Je suis présentement à la recherche de victimes qui accepteraient de me parler de leur histoire dans le cadre d'une entrevue d'une durée d'environ 2 heures.

Ces entrevues visent à comprendre comment font les arnaqueurs pour réussir à piéger leurs victimes, quelles sont les techniques communicationnelles utilisées des premiers contacts à la demande d'argent. L'entrevue individuelle permettra d'entrer en profondeur dans le sujet. Elle sera d'une durée d'environ 2 heures, sur Zoom.

La participation au projet s'adresse à des hommes ou femmes, âgés de 18 ans et plus. Le participant doit avoir entretenu une relation amoureuse virtuelle uniquement via Internet. Il doit également y avoir eu un envoi d'argent à l'intention du partenaire. La participation est volontaire : les participants doivent donc y trouver un intérêt.

Toutes les données utilisées vont rester anonymes grâce à un système de codage, aucun nom ne sera divulgué. Vos informations personnelles ne seront connues que des

chercheurs et ne seront pas dévoilées lors de la diffusion des résultats. Les entrevues transcrites seront numérotées et seuls les chercheurs auront la liste des participants et du numéro qui leur aura été attribué. Les enregistrements seront détruits dès qu'ils auront été transcrits et tous les documents relatifs à votre entrevue seront conservés sous clef durant la durée de l'étude. L'ensemble des documents seront détruits un an après la dernière correction du mémoire. Les fichiers numériques seront supprimés et les fichiers sur papier seront déchiquetés.

Ce projet de recherche a reçu une certification éthique de la part du Comité d'éthique de la recherche pour les projets de chercheur.es impliquant des êtres humains (CIEREH) de l'Université du Québec à Montréal. Il sera supervisé par Mme Michelle Stewart, professeure au département de communication sociale et publique à l'UQÀM.

Si vous aimeriez participer à ce projet de recherche, merci de me contacter avant le 20 décembre 2020 par courriel : beauchemin.elodie@courrier.uqam.ca

Élodie Beauchemin
Étudiante à la maîtrise en Communication médias sionumériques
Université du Québec à Montréal

UQÀM | Département de communication
sociale et publique

ANNEXE E

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT



FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Titre du projet de recherche

Les techniques communicationnelles des arnaqueurs dans les arnaques amoureuses en ligne

Étudiant-chercheur

Élodie Beauchemin, Maîtrise en communication médias sociaux numériques,
beauchemin.elodie@courrier.uqam.ca

Direction de recherche

Michelle Stewart, Département de communication sociale et publique, stewart.michelle@uqam.ca

Préambule

Nous vous demandons de participer à un projet de recherche qui implique de donner une entrevue individuelle. Avant d'accepter de participer à ce projet de recherche, veuillez prendre le temps de comprendre et de considérer attentivement les renseignements qui suivent.

Ce formulaire de consentement vous explique le but de cette étude, les procédures, les avantages, les risques et inconvénients, de même que les personnes avec qui communiquer au besoin.

Le présent formulaire de consentement peut contenir des mots que vous ne comprenez pas. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles.

Description du projet et de ses objectifs

Le projet porte sur les arnaques amoureuses dans les relations amoureuses en ligne. Je m'intéresse principalement à comment font les arnaqueurs pour réussir à soutirer l'argent à leurs victimes, ainsi que tout ce qui a trait à la relation amoureuse avec l'arnaqueur (des premières interactions virtuelles jusqu'à l'envoi d'argent. Cette recherche a lieu dans le cadre de mon mémoire et la durée prévue du projet est de maximum un an. Il y aura entre un et deux participants pour les entrevues. La population ciblée est composée d'hommes et de femmes, âgés de 18 ans et plus, parlant français et ayant été victime d'une arnaque amoureuse.

Nature et durée de votre participation

Votre participation consistera à donner une entrevue où il vous sera demandé de décrire votre histoire à propos de l'arnaque amoureuse. Cette entrevue est enregistrée numériquement avec votre permission et sera d'une durée de 1 à 2 heures. Une deuxième rencontre pourrait être ajoutée si nécessaire. La rencontre se fera sur la plateforme Zoom et sera enregistrée par vidéo. La vidéo sera détruite pour ne garder que l'audio.

Avantages liés à la participation

Vous ne retirerez pas personnellement d'avantages à participer à cette étude. Toutefois, vous aurez la fierté d'avoir contribué à l'avancement de la science.

Risques liés à la participation

Votre implication à ce projet pourrait impliquer un risque psychologique, soit la remémoration de mauvais souvenirs ou bien la gêne de décrire certaines informations en lien avec l'amaque amoureuse vécue. Vous demeurez libre de ne pas répondre à une question que vous estimez embarrassante ou de vous retirer en tout temps sans avoir à vous justifier. Une ressource d'aide appropriée pourra vous être proposée si vous souhaitez discuter de votre situation.

Confidentialité

Vos informations personnelles ne seront connues que des chercheurs et ne seront pas dévoilées lors de la diffusion des résultats. Les entrevues transcrites seront numérotées et seuls les chercheurs auront la liste des participants et du numéro qui leur aura été attribué. Les enregistrements seront détruits dès qu'ils auront été transcrits et tous les documents relatifs à votre entrevue seront conservés sous clef durant la durée de l'étude. L'ensemble des documents seront détruits un an après la dernière correction du mémoire. Les fichiers numériques seront supprimés et les fichiers sur papier seront déchetés et brûlés.

Participation volontaire et retrait

Votre participation est entièrement libre et volontaire. Vous pouvez refuser d'y participer ou vous retirer en tout temps sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de l'étude, vous n'avez qu'à aviser Élodie Beauchemin verbalement; toutes les données vous concernant seront détruites.

Indemnité compensatoire

Aucune indemnité compensatoire n'est prévue.

Des questions sur le projet?

Pour toute question additionnelle sur le projet et sur votre participation vous pouvez communiquer avec les responsables du projet : Michelle Stewart, stewart.michelle@uqam.ca, ainsi que Élodie Beauchemin elodie.beauchemin@hotmail.com.

Des questions sur vos droits ? Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE) a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordination du CERPE : cerpe-pluri@uqam.ca

Remerciements

Votre collaboration est essentielle à la réalisation de notre projet et l'équipe de recherche tient à vous en remercier.

Consentement

Je déclare avoir lu et compris le présent projet, la nature et l'ampleur de ma participation, ainsi que les risques et les inconvénients auxquels je m'expose tels que présentés dans le présent formulaire. J'ai eu l'occasion de poser toutes les questions concernant les différents aspects de l'étude et de recevoir des réponses à ma satisfaction.

Je, soussigné(e), accepte volontairement de participer à cette étude. Je peux me retirer en tout temps sans préjudice d'aucune sorte. Je certifie qu'on m'a laissé le temps voulu pour prendre ma décision.

Une copie signée de ce formulaire d'information et de consentement doit m'être remise.

Prénom Nom

Signature

Date

Engagement du chercheur

Je, soussigné(e) certifie

- (a) avoir expliqué au signataire les termes du présent formulaire; (b) avoir répondu aux questions qu'il m'a posées à cet égard;
- (c) lui avoir clairement indiqué qu'il reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus;
- (d) que je lui remettrai une copie signée et datée du présent formulaire.

Prénom Nom

Signature

Date

ANNEXE F

CERTIFICATION ÉTHIQUE

Groupe en éthique
de la recherche

Piloter l'éthique de la recherche humaine

EPTC 2: FER



Certificat d'accomplissement

Ce document certifie que

Élodie Beauchemin

*a complété le cours : l'Énoncé de politique des trois Conseils :
Éthique de la recherche avec des êtres humains :
Formation en éthique de la recherche (EPTC 2 : FER)*

20 juillet, 2020

BIBLIOGRAPHIE

- Affordance : catfishsimple et facile du dictionnaire. (s. d.). Dans *L'internaute*. Récupéré de <https://www.linternaute.fr/dictionnaire/fr/definition/affordance/>
- Aubin-Auger, I., Mercier, A., Baumann, L., Lehr-Drylewicz, A.-M. et Imbert, P. (2008). *Introduction à la recherche qualitative*, 19(84), 4. Récupéré de http://www.bichat-larib.com/publications.documents/3446_2008_introduction_RQ_Exercer.pdf
- Auray, N. (2012). Manipulation à distance et fascination curieuse. *Rezeaux*, n° 171(1), 103-132. Récupéré de <https://www.cairn.info/revue-rezeaux-2012-1-page-103.htm?contenu=article>
- Baroni, R. (2018). Remédiatisation / Remediation – Réseau des narratologues francophone (RéNaF). *Réseau des Narratologues Francophones*. Récupéré de <https://wp.unil.ch/narratologie/2018/09/remediatisation-remediation/>
- Belleau, R. (2012). *Les caractéristiques des rencontres amoureuses initiées par Internet* (D.Ps.). Ann Arbor, United States. Récupéré de ProQuest : <http://search.proquest.com/docview/1014059035/abstract/7BE8093A1FB34174PQ/1>
- Ben-Ze'ev, A. (2004). *Love Online: Emotions on the Internet*. Cambridge University Press. doi: 10.1017/CBO9780511489785
- Bergström, M. (2011). La toile des sites de rencontres en France: Topographie d'un nouvel espace social en ligne. *Rezeaux*, n° 166(2), 225. doi: 10.3917/res.166.0225
- Blais, A. (2016, 15 octobre). Rencontres virtuelles, adieu les tabous. Dans *Le Journal de Montréal*. Récupéré de <https://www.journaldemontreal.com/2016/10/14/rencontres-virtuelles-adieu-les-tabous>

- Bogui, J.-J. (2010). La cybercriminalité, menace pour le développement. *Afrique contemporaine*, n° 234(2), 155-170. doi: [10.3917/afco.234.0155](https://doi.org/10.3917/afco.234.0155)
- Boisvert, M.-A. (2013, 23 juin). Fraude à l'ivoirienne: tête-à-tête avec les arnaqueurs. *La Presse, section Justice et faits divers*. Récupéré de <https://www.lapresse.ca/actualites/justice-et-faits-divers/affaires-criminelles/201306/22/01-4664203-fraude-a-livoirienne-tete-a-tete-avec-les-arnaqueurs.php>
- Bonnetier, A., Mosala, G., Papet, J. (2016). Arnaque à l'amour sur Internet : comment ça marche ? [Vidéo]. Récupéré de <http://www.bfmtv.com/mediaplayer/video/les-arnaques-a-l-amour-semultiplient-sur-internet-643932.html>
- Bonneville, L., Grosjean S., Lagacé, M. (2007). *Introduction aux méthodes de recherche en communication*, Montréal : Gaëtan Morin
- boyd, D. (2014). *It's Complicated: The Social Lives of Networked Teens*. London : Yale University Press.
- Buchanan, T. et Whitty, M. T. (2014). The online dating romance scam: causes and consequences of victimhood. *Psychology, Crime & Law*, 20(3), 261-283. doi: [10.1080/1068316X.2013.772180](https://doi.org/10.1080/1068316X.2013.772180)
- Bucher, T. et Helmond, A. (2018). The Affordances of Social Media Platforms. Dans J. Burgess, A. Marwick et T. Poell, *The SAGE Handbook of Social Media* (p. 233-253). 1 Oliver's Yard, 55 City Road London EC1Y 1SP : SAGE Publications Ltd. doi: [10.4135/9781473984066.n14](https://doi.org/10.4135/9781473984066.n14)
- Brécard, F. (2010). Facebook : nouvelle intimité ? *Actualités en analyse transactionnelle*, 133(1), 59. doi: [10.3917/aatc.133.0059](https://doi.org/10.3917/aatc.133.0059)
- Calcar, M.-L. (s. d.). Faites de nouvelles rencontres grâce à l'application gratuite Tinder. Dans *Tech Advisor*. Récupéré de <https://www.techadvisor.fr/tutoriel/telephones/utiliser-tinder-3672030/>
- Cardon, D. (2011). Réseaux sociaux de l'Internet. *Communications*, 88(1), 141. doi: [10.3917/commu.088.0141](https://doi.org/10.3917/commu.088.0141)

- Chadwick, A. (2017). *The Hybrid Media System: Politics and Power* (Second Edition). New York : Oxford University Press. Récupéré de <https://oxford-universitypressscholarship-com.proxy.bibliotheques.uqam.ca/view/10.1093/oso/9780190696726.001.0001/oso-9780190696726-chapter-1?print=pdf>
- Couderc, P. (2012). *L'amour au coin de l'écran : Du fantasme à la réalité*. France : Éditions Albin Michel
- Courrier électronique. (2021, 24 janvier). Dans *Wikipédia*. Récupéré le 20 avril 2021 de https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Courrier_%C3%A9lectronique&oldid=179169635
- Cross, C. (2018). (Mis)Understanding the Impact of Online Fraud: Implications for Victim Assistance Schemes. *Victims & Offenders*, 13(6), 757-776. doi: [10.1080/15564886.2018.1474154](https://doi.org/10.1080/15564886.2018.1474154)
- Deland, M. (2020, 15 septembre). Arnaque amoureuse: l'organisation aurait soutiré 2,3 millions \$. *Le Journal de Montréal*. Récupéré de <https://www.journaldemontreal.com/2020/09/15/50-victimes-dune-arnaque-amoureuse-1>
- Deland, M. (2019, 12 février). Utiliser l'amour pour vous prendre votre argent... | TVA Nouvelles. Récupéré de <https://www.tvanouvelles.ca/2019/02/12/utiliser-lamour-pour-vous-prendre-votre-argent>
- Dumez, H. (2011). Qu'est-ce que la recherche qualitative? *Le Libellio d'AEGIS*, 7(4), 47-58. Récupéré de <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00657925/>
- Ellison, N. B. et Boyd, D. M. (2013). *Sociality Through Social Network Sites* (vol. 1). Oxford University Press. doi: [10.1093/oxfordhb/9780199589074.013.0008](https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199589074.013.0008)
- Ellison, N., Heino, R. et Gibbs, J. (2006). Managing Impressions Online: Self-Presentation Processes in the Online Dating Environment. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 11(2), 415-441. doi: [10.1111/j.1083-6101.2006.00020.x](https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2006.00020.x)

- EU-OCS. (2017, 18 février). Online romance scammers are increasingly targeting vulnerable dating site users. Dans *European Observatory of Crimes and Security*. Récupéré de <https://eu-ocs.com/online-scammers-increasingly-targeting-vulnerable-dating-site-users/>
- Fachaux, L. (2019, 27 mars). En Côte d'Ivoire, les « brouteurs », ces pros de l'escroquerie sentimentale sur Internet. Dans *TV5MONDE*. Récupéré de <https://information.tv5monde.com/afrique/en-cote-d-ivoire-les-brouteurs-ces-pros-de-l-escroquerie-sentimentale-sur-internet-292267>
- Ferey, A. (2015, 30 mars). L'amour fait mal, oui, mais pourquoi ? Dans *Nonfiction*. Récupéré de <https://www.nonfiction.fr/article-7491-lamour-fait-mal-oui-mais-pourquoi.htm>
- Fonctionnalités | Découvrez ce que Skype peut faire pour vous | Skype. (s. d.). Dans *Skype*. Récupéré de <https://www.skype.com/fr/features/>
- Futura. (s. d.). Télécharger gratuitement SCRABBLE GO sur Futura. Dans *Futura*. Récupéré de <https://www.futura-sciences.com/tech/telecharger/scrabble-go-35960>
- Gendron, V. (2016). Cyberrelation — Marie-Anne Sergerie, Ph.D., psychologue — 2016. Récupéré de <https://www.youtube.com/watch?v=6Dbg5YeoOgw&feature=youtu.be>
- Google Hangouts. (2021, 24 mars). Dans *Wikipédia*. Récupéré le 20 avril 2021 de https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Google_Hangouts&oldid=181197646
- Gouvernement du Canada. Centre anti-fraude du Canada. (2018). Stratagème amoureux. Récupéré de <http://www.antifraudcentre-centreantifraude.ca/fraud-escroquerie/romance-rencontre-fra.htm>
- Haruna, R. D. (2015). *A LINGUISTIC ANALYSIS OF SCAM MAILS*, 74. Récupéré de <http://oer.udusok.edu.ng:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/447/REKIYA%20DEDE%20HARUNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hatolong Boho, Z. et Nkouda Sogui, R. V. (2014). Stratégies argumentatives du genre cyber-épistolaire : rhétorique de l'arnaque et (en)jeux de faces. *Multilinguales*, (4), 50-75. doi: [10.4000/multilinguales.1198](https://doi.org/10.4000/multilinguales.1198)

Henry, P. et Moscovici, S. (1968). Problèmes de l'analyse de contenu. *Langages*, 3(11), 36-60. doi: [10.3406/lgge.1968.2900](https://doi.org/10.3406/lgge.1968.2900)

Hybrid media system. (2019, 17 juin). Dans *Diggit Magazine*. Récupéré de <https://www.diggitmagazine.com/wiki/hybrid-media-system>

Illouz, E. (2007). *Cold intimacies: The making of emotional capitalism*. (s. l.) : Polity.

Illouz, E. (2006). *Les sentiments du capitalisme*. Paris : Éditions du Seuil.

Illouz, E. (2012). *Pourquoi l'amour fait mal*. Paris : Éditions du Seuil.

Illouz, E. (2006). Réseaux amoureux sur Internet. *Rezeaux*, no 138(4), 269-272. Récupéré de <https://www.cairn.info/revue-rezeaux1-2006-4-page-269.htm>

Jauron, M. (2010). *Étude exploratoire des rencontres amoureuses via Internet*. Université du Québec à Montréal. Récupéré de <https://archipel.uqam.ca/3914/1/D2062.pdf>

Lambert, A. (2013). *Intimacy and friendship on Facebook*. (s. l.) : Springer.

Larouche, V. (2015, 26 septembre). Une vie ruinée par des escrocs. *La Presse+*, section ACTUALITÉS. Récupéré de https://plus.lapresse.ca/screens/a7c697a5-f144-4019-9672-cbb884bc24f1_7C_CSUc0z8DTVzf.html

Leech, B. (2002). *Asking Questions: Techniques for Semistructured Interviews*. *Political Science & Politics*, 35, 665-668. doi: 10.1017/S1049096502001129

Les 10 fonctionnalités principales de Twitter. (2020). *HTW-Marketing*. Récupéré de <https://www.htw-marketing.com/les-10-fonctionnalites-principales-de-twitter/>

Letter from Africa: Why Nigeria's internet scammers are « role models ». (2019, 23 septembre). *BBC News*, section Africa. Récupéré de <https://www.bbc.com/news/world-africa-49759392>

- Lettre nigériane ou fraude « 419 ». (s. d.). *FBI*. Récupéré de <https://www.fbi.gov/scams-and-safety/common-scams-and-crimes/nigerian-letter-or-419-fraud>
- Loriato, C. (2019). Les figures sociales de l'usager de la PrEP au prisme de l'analyse de témoignages en ligne. *Revista Brasileira de Pesquisa (Auto)biográfica*, 4(11), 463. doi: [10.31892/rbpab2525-426X.2019.v4.n11.p463-481](https://doi.org/10.31892/rbpab2525-426X.2019.v4.n11.p463-481)
- Luu, C. (2019, 11 septembre). The Life Changing Linguistics of... Nigerian Scam Emails. Dans *JSTOR Daily*. Récupéré de <https://daily.jstor.org/the-life-changing-linguistics-of-nigerian-scam-emails/>
- Marquet, J. et Janssen C. (2010). *@mours virtuelles : Conjugalité et internet*. Belgique : Academia. p.42-52
- Mathis, M. (2020, 24 janvier). Différence entre amour et affection : comment faire la distinction ? Dans *a2Conseil*. Récupéré de <https://blog.a2conseil.com/blog/difference-amour-affection-comment-faire-la-distinction>
- Metzler D., Smerling M., Murphy B., Joost H. et Schulman A. (prod), De Tardio J., Metzler D. et Heydt A. (réalis.) (2012-). *Catfish : TV Show* [Télé réalité : télévision]. États-Unis : Catfish Picture Company.
- Mocafino, R. (2018, 30 mai). Les fraudes en ligne coûtent cher aux Canadiens. Dans *Les Affaires*. Récupéré de <https://www.lesaffaires.com/mes-finances/consommation/les-fraudes-en-ligne-coutent-cher-aux-canadiens/602996>
- Moi idéal. (2013, 14 janvier). *Psychologies*. Récupéré de <https://www.psychologies.com/Dico-Psycho/Moi-ideal>
- Morgan. (2020, 7 septembre). Zoosk : avis et fonctionnalités de l'application de rencontre. *La Glace et Le Ciel*. Récupéré de <https://www.laglaceetleciel.com/zoosk-avis/>
- Morneau, Olivier (2018). « Les fans de l'Impact de Montréal sur Twitter : exploration des usages dans le cadre d'une fanitude » Mémoire. Montréal (Québec, Canada), Université du Québec à Montréal, Maîtrise en communication.

- Ntebutse, J. G. (2009). *Étude phénoménologique de la dynamique du changement chez des professeurs d'université en contexte d'innovations pédagogiques visant la professionnalisation des étudiants*. Université de Sherbrooke. Récupéré de <https://savoirs.usherbrooke.ca/bitstream/handle/11143/5285/NR52849.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ntebutse, J.-G. et Croyere, N. (2016). Intérêt et valeur du récit phénoménologique : une logique de découverte. *Recherche en soins infirmiers*, N° 124(1), 28-38. doi: [10.3917/rsi.124.0028](https://doi.org/10.3917/rsi.124.0028)
- Oihana, G. (2018, 17 mars). Ils cherchaient l'amour et se font arnaquer... Tout savoir sur les escroqueries à la romance. *20 minutes*. Récupéré de <https://www.20minutes.fr/societe/2256631-20180417-cherchaient-amour-font-arnaquer-tout-savoir-escroqueries-romance>
- Page racine des fonctionnalités WhatsApp. (2021). Dans *WhatsApp.com*. Récupéré de <https://www.whatsapp.com/features/?lang=fr>
- Paillé, P. et Mucchielli, A. (2016). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (4e éd.). Armand Colin.
- Papacharissi, Z. (2011). *A Networked Self: Identity, Community, and Culture on Social Network Sites*. New York : Routledge.
- Qui sont les Brouteurs et escrocs sur Internet ? (2020, 6 juillet). *Netoffensive*. Récupéré de <https://www.netoffensive.blog/e-reputation/donnees-personnelles/sextorsion/arnaque-webcam/les-brouteurs/>
- Rege, A. (2009). What's Love Got to Do with It? Exploring Online Dating Scams and Identity Fraud. *International Journal of Cyber Criminology*, 3 (2). Récupéré de <https://www.cybercrimejournal.com/AunshulIJCCJuly2009.pdf>
- Ribau, C., Lasry, J.-C., Bouchard, L., Moutel, G., Hervé, C. et Marc-Vergnes, J.-P. (2005). La phénoménologie : une approche scientifique des expériences vécues. *Recherche en soins infirmiers*, N° 81(2), 21-27. <https://doi.org/10.3917/rsi.081.0021>

- Sabela, K. (2014). *La présentation de soi en ligne dans une perspective amoureuse : le cas du site de rencontres Plenty of Fish*. Université du Québec à Montréal. Récupéré de <https://archipel.uqam.ca/6418/1/M13402.pdf>
- Saliba, J. (2014). Eva Illouz, Pourquoi l'amour fait mal. L'expérience amoureuse dans la modernité. *Terrains/Théories*, (2). doi: [10.4000/teth.318](https://doi.org/10.4000/teth.318)
- Sinelchtchikova, E. (2018, 29 novembre). L'arnaque des séduisantes femmes russes appâtant les étrangers sur le Web. Dans *Russia Beyond*. Récupéré de <https://fr.rbth.com/lifestyle/81957-femmes-russes-etrangeurs-arnaque-internet>
- Site de rencontre sérieux pour trouver l'amour | Meetic. (2021). Dans *Meetic*. Récupéré de <https://www.meetic.fr/>
- Sorell, T. et Whitty, M. T. (2019). Online romance scams and victimhood. *Security Journal*, 32 (3), 342-361. doi: [10.1057/s41284-019-00166-w](https://doi.org/10.1057/s41284-019-00166-w)
- Suarez-Tangil, G., Edwards, M., Peersman, C., Stringhini, G., Rashid, A. et Whitty, M. (2020). Automatically Dismantling Online Dating Fraud. *IEEE Transactions on Information Forensics and Security*, 15, 1128-1137. doi: [10.1109/TIFS.2019.2930479](https://doi.org/10.1109/TIFS.2019.2930479)
- Telegram FAQ. (s. d.). Dans *Telegram*. Récupéré de <https://telegram.org/faq#q-what-is-telegram-what-do-i-do-here>
- Therriault, D. (2013, 6 décembre). Des victimes d'arnaqueurs ivoiriens. Dans *TVA Nouvelles*. Récupéré de <https://www.tvanouvelles.ca/2013/12/06/des-victimes-darnaqueurs-ivoiriens>
- Whitty, M. T. (2018). Do You Love Me? Psychological Characteristics of Romance Scam Victims. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 21(2), 105-109. doi: [10.1089/cyber.2016.0729](https://doi.org/10.1089/cyber.2016.0729)
- Whitty, M. T. et Buchanan, T. (2016). The online dating romance scam: The psychological impact on victims – both financial and non-financial. *Criminology & Criminal Justice*, 16 (2), 176-194. doi: [10.1177/1748895815603773](https://doi.org/10.1177/1748895815603773)

Words with Friends. (2020, 5 décembre). Dans *Wikipédia*. Récupéré le 21 avril 2021 de https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Words_with_Friends&oldid=177315449

Yates, J. (2018). Cœurs sensibles s'abstenir, les ravages des arnaques amoureuses sur le web. Dans *Radio-Canada.ca*. Récupéré de <https://ici.radio-canada.ca/special/arnaques-amoureuses-femmes-victimes-vol-web-facebook/>