

Une arnaque sur deux est commise sur Internet

En 2017 et 2018, plus de la moitié des arnaques ont été commises sur Internet (par un contact en ligne ou un courrier électronique). Celles-ci sont principalement liées à des achats de services ou de produits en ligne. Dans la moitié des cas, le bien acheté n'est jamais obtenu par la victime. Par ailleurs, l'identification de l'auteur de l'arnaque peut être difficile. En effet, dans 94 % des arnaques sur Internet, la victime n'a jamais rencontré physiquement l'auteur.

En fonction des catégories socio-démographiques, la part de victimes peut être plus ou moins élevée. Par exemple, les personnes âgées semblent moins touchées par les arnaques via Internet (0,5 % des personnes de 75 ans et plus en ont été victimes sur l'ensemble des années 2017 et 2018). Cela pourrait notamment s'expliquer par l'utilisation d'Internet qui diffère avec l'âge et rend les personnes âgées moins exposées.

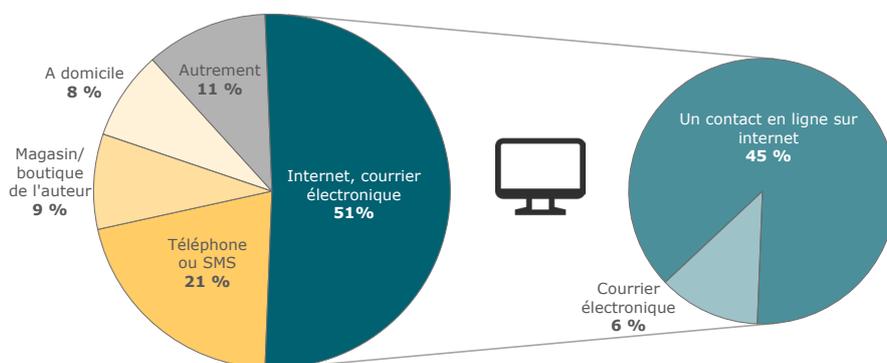
L'indemnisation n'est pas systématique suite à une arnaque sur Internet. En effet, les victimes ne font pas toujours de démarches de demande de remboursement ou d'indemnisation et, lorsque c'est le cas, celles-ci n'aboutissent pas toujours. Finalement, 16 % des victimes d'arnaques sur Internet obtiennent un remboursement partiel ou total par l'auteur de l'arnaque ou bien une indemnisation de la part de leur banque, assurance ou d'un autre organisme.

(1) Les arnaques par contact en ligne peuvent désigner l'achat d'un produit, d'un service ou d'un abonnement à partir d'un site Internet. Les arnaques par courrier électronique sont plus variées et peuvent désigner, entre autres, une fausse demande d'aide, une fausse proposition amoureuse ou bien une proposition d'achat (antivirus après avoir prétendu que l'ordinateur de la victime était infecté par exemple).

Depuis 2018, un module portant sur les arnaques a été ajouté au questionnaire individuel de l'enquête « Cadre de vie et sécurité » (CVS). L'arnaque désigne le fait d'obtenir de la victime un bien ou de l'argent par une tromperie. Il peut s'agir, entre autres, d'un produit ou d'un service qui n'a jamais été obtenu par la victime ou bien qui s'est révélé plus cher ou non conforme à ce qui était prévu. L'arnaque peut également désigner les chantages ou les pièges (extorsion, fausse demande d'aide, fausse proposition amoureuse, etc.). En revanche, les escroqueries bancaires ne sont pas prises en compte dans cette Note car ce type d'arnaque est étudié dans un autre module de l'enquête et a déjà été exploité par l'ONDRP dans plusieurs études (Repères n° 17, 20, 27 et 30).

D'après l'enquête CVS, 1 712 462 personnes de 14 ans et plus ont été victimes d'arnaques en 2017 (soit 3,3 % de l'ensemble des personnes de 14 ans et plus habitant en France métropolitaine) et 1 246 961 en 2018 (2,4 %). Ces arnaques ont pu être commises de différentes manières et Internet est le moyen le plus utilisé (1). En effet, plus de la moitié des victimes d'arnaques ont eu un premier contact avec l'auteur via Internet (45 % par un contact en ligne et 6 % par courrier électronique¹). La part des personnes de 14 ans et plus en France métropolitaine victimes d'arnaques par le biais d'Internet est alors de 1,7 % en 2017 et 1,2 % en 2018.

1 Premier moyen de contact entre la victime et l'auteur de l'arnaque



Champ : Personnes de 14 ans et plus s'étant déclarées victimes d'arnaques en 2017 et 2018, résidant en France métropolitaine. Source : Enquêtes « Cadre de vie et sécurité », Insee-ONDRP-SSMSI, 2018-2019.

Lecture : En 2017 et 2018, le premier contact entre la victime et l'auteur de l'arnaque s'est fait par téléphone ou SMS dans 21 % des cas.

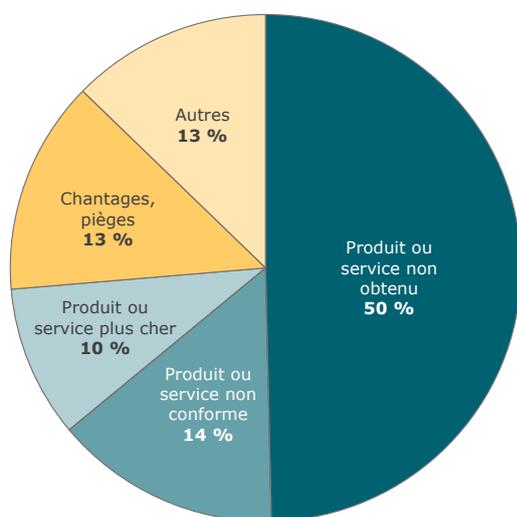
Les différents types d'arnaques sur Internet

La plupart des arnaques sur Internet surviennent lors d'un achat d'un produit ou d'un service en ligne

Dans trois cas sur quatre, l'arnaque sur Internet porte sur un achat d'un produit ou un service. Ce dernier peut ne pas correspondre à ce qui était prévu, coûter plus cher que ce qui était annoncé ou bien, ne jamais être obtenu par la victime. C'est ce dernier cas qui est le plus fréquent (50% des arnaques sur Internet) [2].

L'arnaque est sous forme de chantages ou de pièges dans 13% des cas. Cela peut correspondre, entre autres, à une fausse demande d'aide, une fausse proposition amoureuse, ou bien la promesse d'un gain à un jeu si la victime appelle un numéro surtaxé.

2 Répartition des types d'arnaques sur Internet



Champ : Personnes de 14 ans et plus s'étant déclarées victimes d'arnaques en 2017 et 2018, résidant en France métropolitaine.

Source : Enquêtes « Cadre de vie et sécurité », Insee-ONDRP-SSMSI, 2018-2019.

Lecture : En 2017 et 2018, 14% des victimes d'arnaques sur Internet ont reçu un produit ou un service non conforme à ce qui était prévu.

Ces arnaques portent, la plupart du temps, sur un bien. Ce bien est de consommation (nourriture, vêtements, fournitures diverses) dans 33% des cas, d'équipement (véhicule, mobilier, produit électronique, électroménager) dans 21% des cas et culturel (spectacle, musique, logiciel) dans 12% des cas. 15% des arnaques concernent un service. Par ailleurs, 8% des arnaques portent sur un piratage informatique et 3% sur une proposition ou une annonce.

Enfin, dans 8% des cas, l'arnaque porte sur autre chose (achat d'un animal, paye inférieure à ce qui était prévu, etc.)

Des difficultés à identifier l'auteur de l'arnaque

Dans 94% des cas d'arnaques sur Internet, la victime n'a jamais rencontré physiquement l'auteur de l'arnaque. Ce pourcentage est de 56% dans les cas d'arnaques par un autre biais (téléphone, SMS, face-à-face, etc.). L'identification de l'auteur d'une arnaque sur Internet est donc particulièrement difficile et il peut être compliqué pour les victimes de connaître ses caractéristiques. Ainsi, 20% des victimes ne savent pas de quel pays est originaire l'auteur de l'arnaque. Lorsqu'elles sont en capacité de répondre

à cette question, 61% ont déclaré que celui-ci venait de France métropolitaine, 1% de France d'Outre-Mer et 38% d'un pays étranger. Parmi les victimes ayant déclaré que l'auteur de l'arnaque provenait d'un pays étranger, la Chine est le premier pays cité (38%) devant l'Angleterre et les États-Unis d'Amérique qui réunissent respectivement 8% et 6% des réponses.

La victime pensait avoir affaire à une entreprise dans 70% des cas et à un particulier non professionnel dans 26% des cas. Près de 9 victimes sur 10 n'avaient jamais eu affaire auparavant à cette personne ou cette entreprise.

Dans la plupart des cas (71%), c'est la victime elle-même qui a contacté l'auteur de l'arnaque, en réponse à une annonce sur Internet par exemple. L'auteur de l'arnaque n'aurait contacté directement les victimes que dans 21% des cas.

Des taux de victimation différents en fonction des caractéristiques socio-démographiques

Les arnaques sur Internet semblent toucher de manière quasiment égale les hommes et les femmes (1,5% des hommes et 1,4% des femmes se sont déclarés victimes d'arnaques sur Internet en 2017 et 2018) [3]. Cependant, les personnes présentant certaines caractéristiques socio-démographiques semblent être davantage touchées par ce type d'arnaque. C'est le cas des personnes de nationalité étrangère. Sur l'ensemble des années 2017 et 2018, 1,8% d'entre elles ont été victimes d'une arnaque via Internet tandis que ce pourcentage est de 1,4% chez les personnes de nationalité française. De la même manière, les personnes en emploi ont été plus nombreuses à être touchées par une arnaque sur Internet que celles qui sont sans emploi (1,7% contre 1,2%). Concernant le niveau de diplôme, les personnes disposant d'un baccalauréat ou d'un diplôme d'études supérieures sont 1,7% à avoir été victimes d'une arnaque sur Internet contre 1,2% chez les personnes qui ne disposent pas du baccalauréat ou d'un diplôme équivalent.

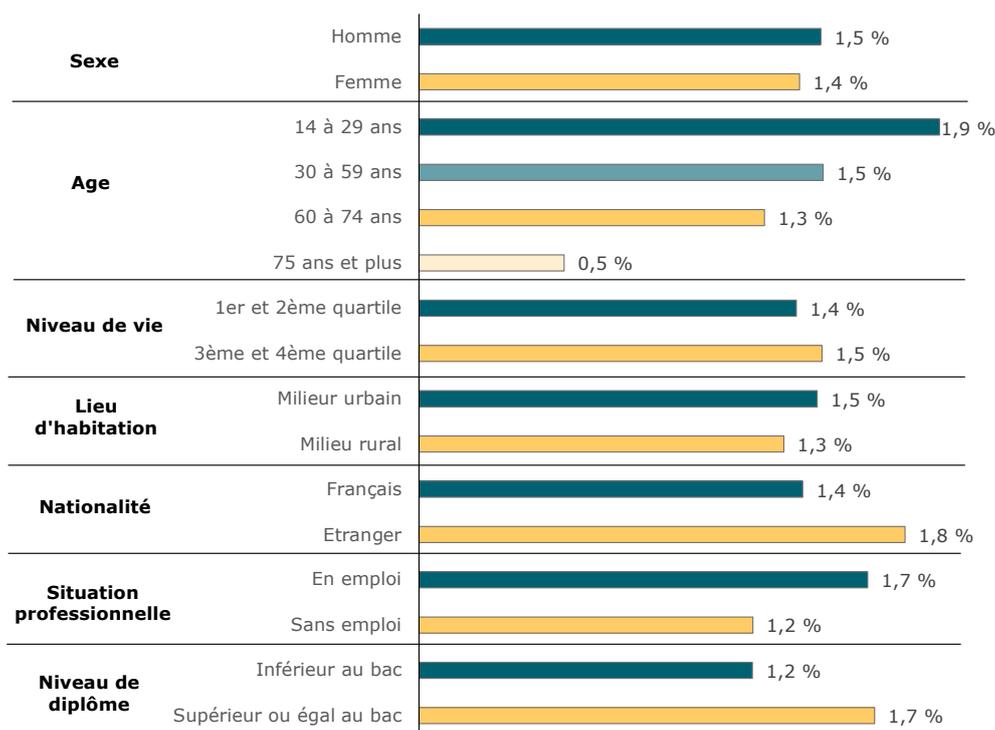
Des écarts importants existent également en fonction de l'âge des individus. Ainsi, les personnes ayant entre 14 et 29 ans sont 1,9% à avoir été victimes d'une arnaque sur Internet en 2017 et 2018. Ce pourcentage diminue avec l'âge pour atteindre seulement 0,5% chez les personnes de 75 ans et plus. Les personnes âgées semblent donc moins exposées aux arnaques commises par le biais d'Internet. Par ailleurs, alors que les personnes de 75 ans ou plus représentent seulement 4% de l'ensemble des victimes d'arnaques sur Internet, cette proportion est de 11% pour les arnaques commises par un autre biais (appels téléphoniques, SMS ou en face-à-face avec l'auteur de l'arnaque) [4]. De plus, alors que la proportion de personnes de moins de 30 ans était la plus élevée parmi les victimes d'arnaques sur Internet (29%), cette part diminue pour atteindre 22% parmi les victimes d'arnaques par un autre biais.

Cela peut s'expliquer par l'utilisation d'Internet qui n'est pas la même en fonction de l'âge. En effet, selon les résultats de l'enquête sur les technologies de l'information et de la communication (TIC)² de l'Insee, 32% des personnes de 75 ans ou plus ont utilisé Internet au cours des trois derniers mois en 2019 tandis que cette part est de 97% chez les personnes ayant entre 15 et 29 ans. L'exposition aux arnaques sur Internet diminue donc avec l'âge.

Le type d'arnaque sur Internet le plus fréquent diffère, entre autres, en fonction de l'âge. Ainsi, plus de la moitié des personnes âgées

[2] Insee, L'usage des technologies de l'information et de la communication par les ménages entre 2009 et 2019, Enquêtes sur les TIC auprès des ménages, Insee Résultats, avril 2020.

3 Part des victimes d'arnaques sur Internet en fonction de leurs caractéristiques socio-démographiques

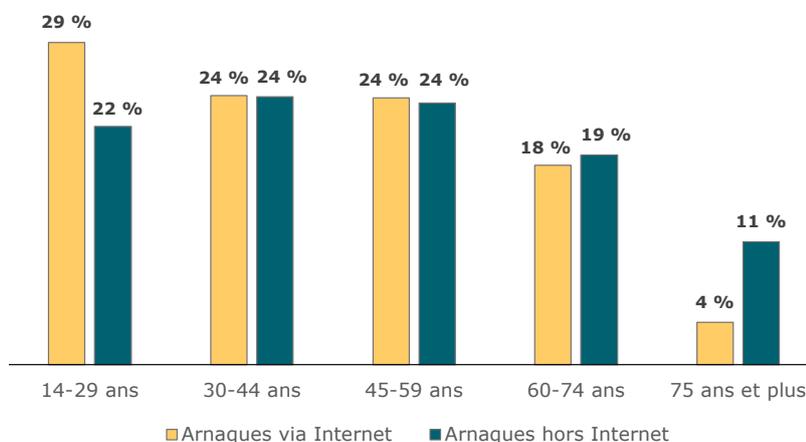


Champ : Personnes de 14 ans et plus s'étant déclarées victimes d'arnaques en 2017 et 2018, résidant en France métropolitaine.

Source : Enquêtes « Cadre de vie et sécurité », Insee-ONDRP-SSMSI, 2018-2019.

Lecture : En 2017 et 2018, 1,5% des hommes et 1,4% des femmes ont été victimes d'arnaques sur Internet.

4 Part des victimes d'arnaques, via Internet ou un autre biais, en fonction de l'âge



Champ : Personnes de 14 ans et plus s'étant déclarées victimes d'arnaques en 2017 et 2018, résidant en France métropolitaine.

Source : Enquêtes « Cadre de vie et sécurité », Insee-ONDRP-SSMSI, 2018-2019.

Lecture : En 2017 et 2018, 29% des victimes d'arnaques sur Internet et 22% des victimes d'arnaques en dehors d'Internet ont entre 14 et 29 ans.

de 75 ans et plus victimes d'arnaques sur Internet (57%) ont été victimes d'un chantage ou d'un piège. Parmi les autres catégories d'âges, l'arnaque la plus fréquente concerne un produit ou un service (non obtenu, non conforme ou plus cher que prévu). Cela peut à nouveau s'expliquer par l'utilisation d'Internet qui est différente en fonction de l'âge. En 2019, selon l'enquête sur les technologies de l'information et de la communication de l'Insee, seules 15% des personnes âgées de 75 ans ou plus ont fait un achat sur Internet au cours des 12 derniers mois. L'exposition à ce type d'arnaque est donc réduite pour cette population.

Les recours des victimes suite à une arnaque sur Internet

Une arnaque sur Internet peut coûter cher aux victimes. Pour la grande majorité d'entre elles (59%), le coût total des dépenses liées à l'arnaque s'élève à moins de 100 euros. Cependant, un peu plus d'une victime sur 10 aura versé 500 euros ou plus à l'auteur au cours de l'arnaque.

La somme est très variable selon le type d'arnaque dont l'individu a été victime [5]. L'arnaque la plus fréquente (produit ou service non obtenu) est également celle pour laquelle les victimes perdent le

moins d'argent en moyenne. En effet, dans presque 7 cas sur 10 pour ce type d'arnaque, la somme déboursée s'élève à moins de 100 euros. Au contraire, les chantages et les pièges comme les fausses demandes d'aide ou les fausses propositions amoureuses sont le type d'arnaque où la somme d'argent dérobée est la plus élevée. Le montant est de 500 euros ou plus dans 26% des cas.

Cependant, malgré le coût élevé que peut représenter une arnaque sur Internet, peu de victimes arrivent à obtenir un remboursement ou une indemnisation.

Seules 16% des victimes obtiennent un remboursement ou une indemnisation

Après avoir été victimes d'une arnaque sur Internet, 63% ont contacté l'auteur de celle-ci afin de réclamer un remboursement. Cependant, parmi ces personnes, 40% ne sont pas parvenues à joindre l'auteur. Parmi les 60% y étant parvenues, 19% ont pu être remboursées en totalité et 9% en partie.

Par ailleurs, parmi les personnes ne s'étant pas faites rembourser par l'auteur de l'arnaque, 25% ont fait une déclaration auprès de leur assurance, banque ou d'un autre organisme permettant d'obtenir une indemnisation. Dans ces cas-là, une indemnisation a été obtenue par la victime dans 26% des cas.

Ainsi, seule une partie des victimes a contacté l'auteur de l'arnaque ou un organisme afin d'obtenir un remboursement ou une indemnisation. De plus, lorsque cette démarche a été entreprise, le remboursement ou l'indemnisation n'est pas systématique. Ainsi, seulement 16% des victimes obtiennent un remboursement total ou partiel par l'auteur de l'arnaque ou bien une indemnisation de la part d'un organisme (banque, assurance, etc.).

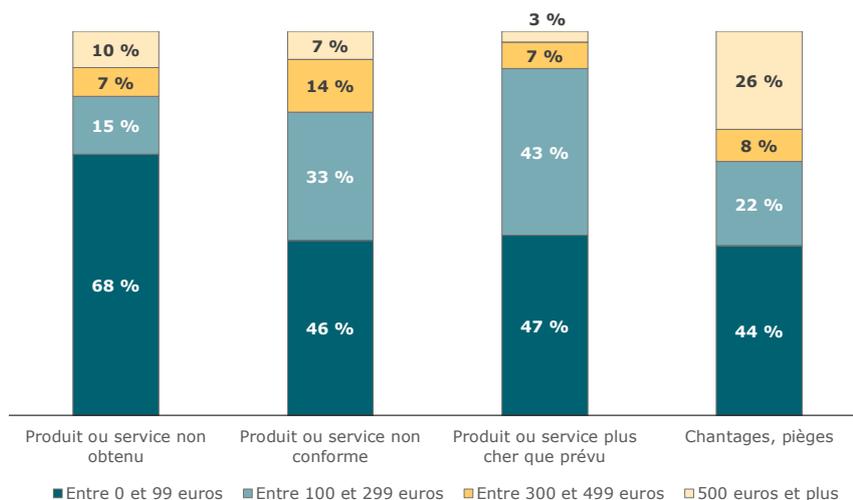
Une faible proportion de dépôt de plainte

Une faible part des victimes d'arnaques sur Internet déposent plainte (7%) ou font une déclaration à la main courante (2%).

Le taux de dépôt de plainte diffère en fonction du type d'arnaque. Les victimes de chantages ou de pièges sont celles qui déposent plainte le plus fréquemment (22%). Cela peut s'expliquer par la somme d'argent dérobée lors d'arnaques de ce type qui est, en moyenne, plus élevée que lors d'arnaques liées aux produits ou aux services.

La majorité des personnes ayant déposé plainte ont entrepris cette démarche pour que les auteurs soient identifiés et punis (59%) et 21% pour obtenir un remboursement ou une indemnité de la part de l'auteur. Cependant, parmi les personnes ayant déposé plainte ou fait une déclaration à la main courante, la démarche n'a apporté aucune suite dans 83% des cas.

5 Somme déversée par la victime en fonction du type d'arnaque



Champ: Personnes de 14 ans et plus s'étant déclarées victimes d'arnaques en 2017 et 2018, résidant en France métropolitaine.

Source: Enquêtes « Cadre de vie et sécurité », Insee-ONDRP-SSMSI, 2018-2019.

Lecture: En 2017 et 2018, l'arnaque a coûté moins de 100 euros aux victimes d'arnaques sur Internet qui n'ont pas obtenu le produit ou le service commandé dans 68% des cas.

Point méthodologique

Cette étude s'appuie sur l'enquête de victimation « Cadre de vie et sécurité » menée par l'Insee, l'ONDRP, et, depuis 2014, le Service statistique ministériel de la sécurité intérieure (SSMSI). Les arnaques font l'objet d'un module spécifique depuis 2018. Respectivement, près de 15 000 et 12 000 personnes de 14 ans et plus résidant en France métropolitaine ont été interrogées en 2018 et 2019. Les questions de victimations concernent l'an-

née précédant le moment où les personnes sont interrogées. Ainsi, les victimes d'arnaques sur Internet en 2017 ont répondu à l'enquête en 2018 (228 personnes) et les victimes d'arnaques sur Internet en 2018 ont répondu à l'enquête en 2019 (140 personnes). Après pondération, les échantillons sont représentatifs de la population de 14 ans et plus, résidant en France métropolitaine.