

Le présent chapitre s'intéresse aux arnaques. Le questionnaire spécifique utilisé pour la première fois en 2018 a été reconduit en 2019. Le terme arnaque désigne les fraudes et les escroqueries en dehors des débits frauduleux sur les comptes bancaires (cf. chapitre *Escroqueries bancaires*). Il peut s'agir par exemple d'une commande qui n'a jamais été livrée ni remboursée, d'une annonce qui s'est révélée être frauduleuse, d'un service qui n'a jamais été rendu, de fausses factures ou d'appels malveillants demandant d'appeler un numéro surtaxé, etc. Cela a pu se passer sur internet, par téléphone, par courrier ou par contact direct.

D'après l'enquête « *Cadre de vie et sécurité* » 2019, 1,2 million de personnes âgées de 14 ans ou plus résidant en ménage ordinaire en France métropolitaine – soit 2,4 % - ont été victimes d'une arnaque au cours de l'année 2018. Ces nombres sont en retrait par rapport

à 2017 où l'on dénombrait 1,7 million de victimes d'arnaque (3,3 %) (à cause d'un changement d'approche du questionnaire par les enquêteurs, cette baisse doit toutefois être interprétée avec prudence : voir *encadré*).

En proportion, les arnaques concernant les transactions qui n'ont pas fourni les produits ou les services attendus se maintiennent à 36 % tandis que les autres types d'arnaques ont connu des évolutions légèrement différenciées. Ainsi, si la part des chantages ou des pièges (fausse demande d'aide, fausse romance ou extorsion) a progressé en un an (20 % en 2018 contre 14 % en 2017), les autres types d'arnaques (défauts de qualité ou quantités non conformes, frais supplémentaires, etc) ont plutôt eu tendance à diminuer (*encadré*).

Les constats structurels présentés dans les pages qui suivent sont quant à eux relativement stables.

Encadré

Cette baisse doit être interprétée avec prudence car les indicateurs sont récents. Ainsi lors de la première édition, de nombreux enquêtés étaient tentés de décrire des faits d'escroqueries bancaires dans le module Arnaques. Une meilleure définition des notions par les concepteurs de l'enquête et une meilleure appropriation des concepts par les enquêteurs entre les deux éditions pourraient expliquer une part de l'écart mesuré. Toutefois, l'analyse détaillée de l'évolution du nombre d'arnaques selon le type d'arnaque subi semble indiquer que la différence n'est pas exclusivement imputable au « rodage » du questionnaire. La part des « autres types d'arnaque » est certes en forte baisse entre 2017 et 2018, signifiant une meilleure catégorisation des faits subis. Mais, à l'exception des chantages, extorsions ou fausses romances, tous les autres types d'arnaque sont également orientés à la baisse entre 2017 et 2018, ce qui semble plaider pour une baisse du phénomène réel.

Arnaques - indicateurs annuels
(hors débits frauduleux sur comptes bancaires)

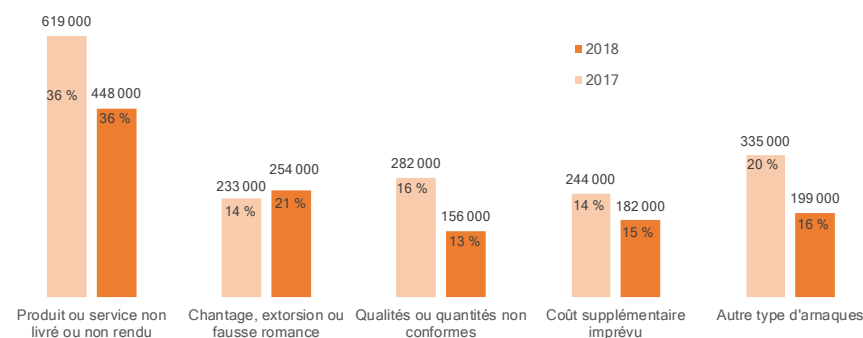
	2017	2018
Victimes d'arnaques	1 710 000	1 240 000
Proportion de victimes parmi les 14 ans ou plus (%)	3,3	2,4
Part de femmes parmi les victimes (%)		52*
Part de jeunes (14-29 ans) parmi les victimes (%)		26*
Part de multivictimes ¹ parmi les victimes (%)		10*

* Moyennes sur la période 2017-2018

1. Les multivictimes désignent les ménages ayant subi plusieurs arnaques au cours d'une année donnée.

Lecture • Parmi les personnes de 14 ans ou plus, 1 200 000 (soit 2,4 %) déclarent avoir subi une arnaque (hors débits frauduleux sur compte bancaire, cf. chapitre *Escroqueries bancaires*). En moyenne sur 2017-2018, parmi les victimes d'arnaque, 52 % sont des femmes, 26 % sont âgées de moins de 30 ans et 10 % déclarent avoir subi plusieurs arnaques au cours de l'année (*voir encadré*).

Nombre et répartition des victimes d'arnaque selon le type d'arnaque subie en 2017 et en 2018



Lecture : En 2018, 448 000 victimes âgées de 14 ans ou plus déclarent que l'arnaque subie (l'arnaque la plus récente s'il y en a eu plusieurs en 2018) consistait en un produit ou un service non livré ou non rendu; ce qui représente 36 % de l'ensemble des victimes d'arnaque déclarées en 2018 (*voir encadré*).

Champ • Personnes de 14 ans ou plus vivant en ménage ordinaire en France métropolitaine.

Sources • Enquêtes Cadre de vie et sécurité 2018 et 2019, Insee-ONDRP-SSMSI; traitements SSMSI.

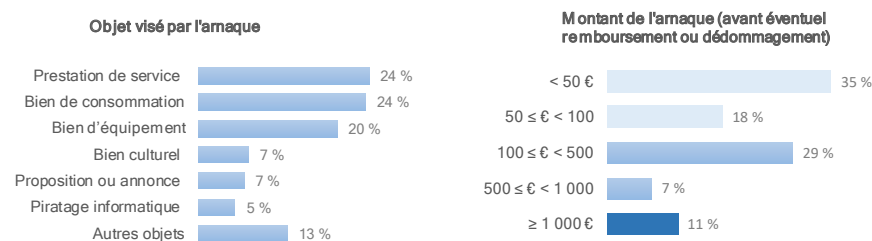
En moyenne sur 2017-2018, l'objet de l'arnaque portait, dans 24 % des cas, sur une prestation de service (voyage, location, hébergement, coiffeur, artisan, banque, assurance, placements financiers, trading, abonnements, téléphonie, télévision, jeu y compris en ligne). 24 % concernait un bien de consommation (nourriture, vêtements, produits d'entretien, cosmétiques, fournitures); 20 % un bien d'équipement (véhicule, mobilier, produit électronique, électroménager, outillage, bâtiment, terrain); 7 % une proposition ou une annonce (fausse facture, faux héritage, fausse proposition amoureuse, fausse demande d'aide); 7 % un bien culturel (spectacle, vidéo, musique, téléchargement, VOD, livre, DVD, CD logiciel, etc.) et 5 % un piratage informatique.

La majorité des arnaques porte sur un préjudice relativement faible. Ainsi dans plus d'un tiers des cas décrits d'arnaque, le montant du préjudice est inférieur à 50 € et dans près d'un cas sur cinq, il est compris entre 50 et moins de 100 €. Il dépasse toutefois les 1 000 € dans un cas sur dix. La plupart des arnaques (75 %) sont commises à distance sans contact physique avec l'auteur. Dès lors l'identification et la caractérisation des auteurs deviennent difficiles. En moyenne sur 2017-2018, 19 % des victimes ne savent pas dans quel pays se trouvait l'auteur. Selon les victimes, dans 61 % des cas décrits d'arnaque, l'auteur serait localisé en France et dans 20 % des cas restants à l'étranger. Parmi les pays étrangers, la Chine demeure

en 2018, comme en 2017, le pays le plus fréquemment cité par les victimes (3 cas d'arnaques depuis l'étranger sur 10).

Par ailleurs en 2018, 72 % des victimes d'arnaques pensaient avoir eu affaire à une entreprise et 23 % à un particulier non-professionnel. Dans 15 % des cas, les victimes avaient déjà eu affaire à la personne ou à l'entreprise en cause. Pour 37 % des victimes, c'est l'auteur de l'arnaque qui est à l'origine du premier contact mais 50 % des victimes déclarent avoir initié le premier échange souvent en réponse à une annonce sur Internet. Plus d'un contact sur deux (51 %) se fait via le réseau Internet, que ce soit par un site en ligne ou par un courriel. Les autres modes de contact utilisés par les arnaqueurs sont le téléphone (21 %) et dans de moindres mesures en magasin (9 %), ou encore physiquement au domicile de la victime (8 %).

Préjudice
(en % des victimes d'arnaque)



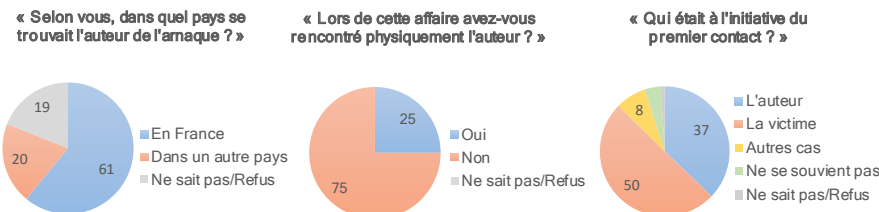
Lecture • En moyenne sur 2017-2018, 24 % des cas d'arnaques décrits portaient sur une prestation de service. Par ailleurs, dans 35 % des cas décrits, le montant de l'arnaque (avant remboursement ou dédommagement) était inférieur à 50 euros.

Contact avec l'auteur
(en % des victimes d'arnaque)

Modalité de la prise de contact	% de victimes
Un contact en ligne sur Internet, une proposition reçue par courrier électronique	51
Une proposition reçue par téléphone ou SMS	21
Un démarchage au domicile de la victime	8
Dans le magasin ou la boutique de l'auteur	9
Une proposition reçue par courrier papier	nd
Sur un marché, un salon, une foire	nd
Autres	9

Note • nd = Non diffusable, l'effectif de victimes concernées dans l'échantillon est sous le seuil de diffusion.

Lecture : en moyenne sur 2017-2018, dans 51 % des cas d'arnaques décrits, l'auteur a pris contact avec la victime sur internet ou via un courriel.



Lecture : en moyenne sur 2017-2018, dans 61 % des cas décrits d'arnaque, selon la victime l'auteur se trouvait en France.

Champ • Personnes de 14 ans ou plus vivant en ménage ordinaire en France métropolitaine, incident le plus récent dans l'année précédant l'enquête.

Sources • Enquête Cadre de vie et sécurité 2018 et 2019, Insee-ONDRP-SSMSI ; traitements SSMSI.

En moyenne sur 2017-2018, suite à l'arnaque, 39 % des victimes n'ont tenté de contacter l'auteur, 21 % ont essayé en vain et 41 % des victimes ont réussi à faire une réclamation auprès de lui. Finalement, 11 % des victimes d'arnaque ont obtenu à la date de l'enquête un remboursement total ou partiel par l'auteur.

Seulement 25 % des victimes d'arnaqes ont fait une demande auprès d'un organisme tiers en vue d'obtenir une indemnisation : 15 % des victimes d'arnaque ont déclaré l'incident à leur banque, 5 % à leur assurance et 5 % à un autre organisme susceptible de les rembourser (intermédiaire de paiement par Internet, etc.). Au moment de l'enquête, seules 6 % de l'ensemble des victimes d'arnaque ont été indemnisées par un organisme tiers. Les trois-quarts des victimes (76 %) déjà indemnisées au moment de l'enquête jugent leur indemnisation tout à fait satisfaisante.

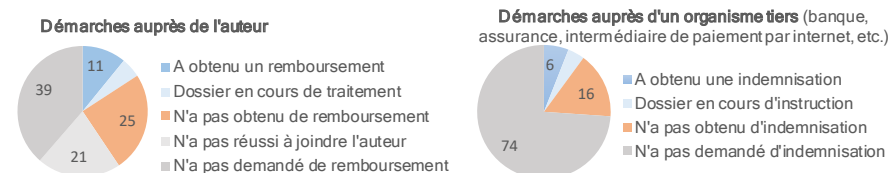
Parmi les victimes qui n'ont pas fait de déclaration à leur assurance ou à un autre organisme susceptible de les indemniser, 27 % ont estimé que le préjudice n'était pas assez grave, 20 % ont jugé cela inutile ou ne disposaient pas de preuves, 13 % n'y ont pas pensé et 13 % n'étaient pas assurées ou pensaient ne pas l'être.

Avec un taux de déclaration des arnaques à la police ou à la gendarmerie de 11 % en 2017 comme en 2018, les arnaques sont un contentieux largement

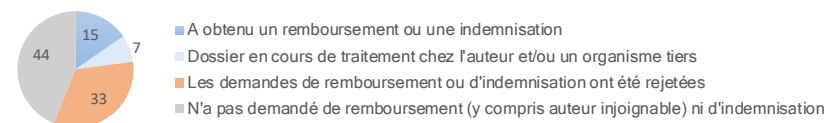
sous-déclaré par les victimes. Les trois quarts des déclarants auprès de la police ou de la gendarmerie (76 %) déposent effectivement plainte. Cela représente 7 % de l'ensemble des victimes.

De manière générale, hors déclaration auprès de la police ou gendarmerie nationales ou auprès de l'assurance ou d'un organisme tiers pour obtenir un remboursement, le signalement des arnaques est une démarche plutôt rare : seules 6 % des victimes déclarent avoir signalé les faits à un service de répression des fraudes, une association de consommateurs ou un service juridique (avocat, huissier, société de recouvrement, etc.) et 8 % ont fait un signalement à un autre type d'interlocuteur (élu, police municipale, etc.). Suite à une arnaque, 43 % des victimes ne prennent aucune mesure de précaution et 37 % s'efforcent de n'acheter qu'à des vendeurs fiables.

Démarches entreprises pour obtenir un remboursement ou une indemnisation (en % des victimes d'arnaque)

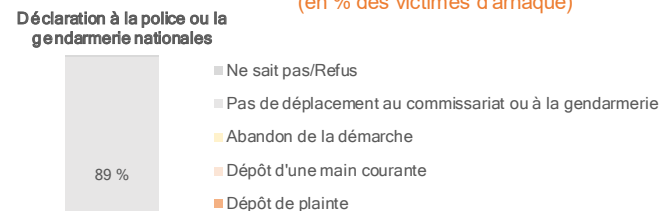


Bilan des démarches (auprès de l'auteur et/ou d'un organisme tiers)



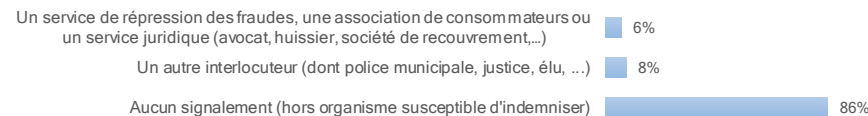
Lecture • En moyenne sur 2017-2018, en faisant le bilan des réponses concernant les démarches effectuées auprès de l'auteur ou des organismes tiers, il apparaît qu'à la date de l'enquête, 15 % des victimes ont obtenu un remboursement de la part de l'auteur ou une indemnisation de la part d'un organisme tiers, 7 % ont un dossier en cours de traitement, 33 % ont demandé mais n'ont obtenu ni remboursement ni indemnisation et enfin 44 % des victimes n'ont pas effectué de demande de remboursement auprès de l'auteur (soit qu'elles n'ont pas souhaité le faire, soit que l'auteur était injoignable) ni d'indemnisation auprès d'un organisme tiers.

Signalement des faits (en % des victimes d'arnaque)



Lecture • En moyenne sur 2017-2018, parmi les victimes d'arnaque, 89 % ne se sont pas déplacées au commissariat ou à la gendarmerie, 7 % ont déposé plainte et 2 % ont déposé une main courante.

Autres signalements



Lecture : en moyenne sur 2017-2018, 86 % des victimes d'arnaque déclarent n'avoir fait aucun signalement d'aucune sorte suite aux faits subis.

Champ • Personnes de 14 ans ou plus vivant en ménage ordinaire en France métropolitaine, incident le plus récent.
Sources • Enquêtes Cadre de vie et sécurité 2018 et 2019, Insee-ONDRP-SSMSI; traitements SSMSI.

En moyenne sur 2017-2018, la part annuelle de victimes d'arnaques est plus élevée en Bourgogne-Franche-Comté (4,0 %), dans l'agglomération parisienne (3,3 %) et dans les unités urbaines de plus de 100 000 habitants (3,0 %). À l'inverse, au niveau des régions c'est en Normandie que la part annuelle de victimes d'arnaques est la plus faible (1,8 %). En outre, les personnes vivant dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV)¹ sont plus exposées que les personnes vivant sur le reste du territoire (respectivement 4,7 % et 3,1 % par an).

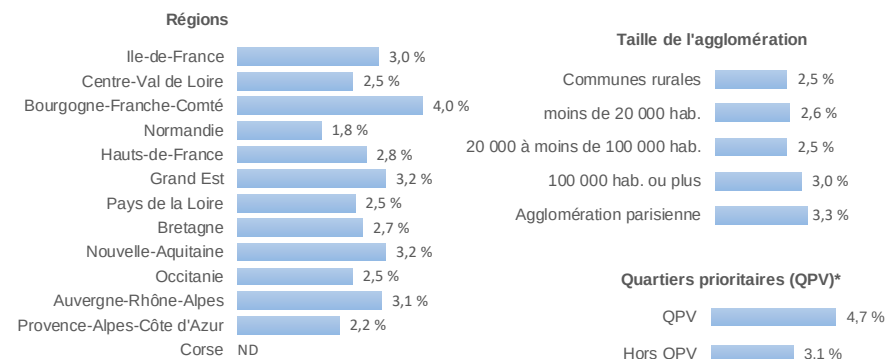
Des différences de victimation apparaissent selon les caractéristiques socio-démographiques. En moyenne entre 2017 et 2018, les chômeurs et autres inactifs hors retraités se sont plus souvent déclarés victimes d'arnaque que les personnes en emploi (3,6 % contre 2,9 % en moyenne annuelle). Les descendants d'immigrés et les personnes au revenu modeste sont également davantage touchés (respectivement 4,0 % et 3,3 % contre 2,8 % pour le reste de la population). La proportion de victimes varie avec l'âge : plus forte chez les moins de 30 ans et les 30-49 ans (3,3 %), elle décroît pour les autres classes d'âge.

En matière d'arnaque, les hommes et les femmes présentent des taux de victimation identiques (2,8 % par an en moyenne sur la période 2017-2018).

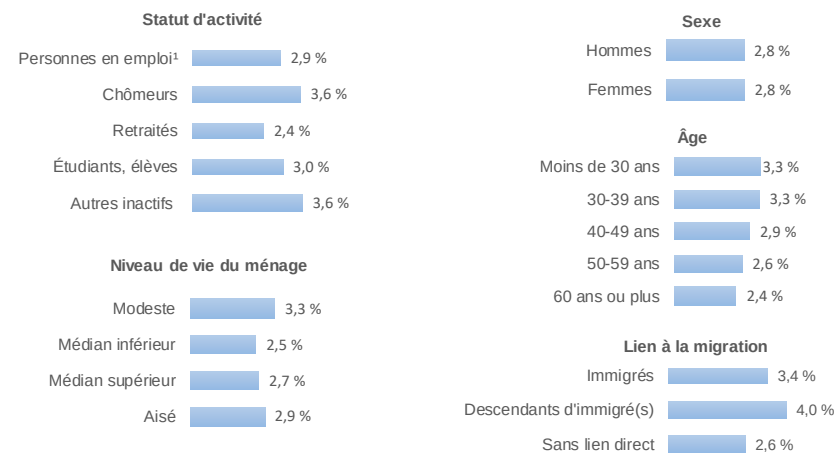
¹ Les données 2018 ne sont pas disponibles pour les QPV; les données présentées ici concernent l'année 2017.

À l'exception de l'effet « âge », l'ensemble des écarts observés selon les différentes caractéristiques socio-démographiques ou territoriales sont conservés en distinguant les arnaques réalisées via Internet des autres arnaques. Compte tenu de leur plus faible degré de « connexion », les plus âgés apparaissent sans surprise moins concernés par les arnaques réalisées via ce canal, les plus jeunes apparaissent alors autant exposés que les plus anciens à celles réalisées par téléphone ou en face-à-face.

Proportion de victimes d'arnaques selon les caractéristiques du lieu de résidence



Proportion de victimes d'arnaques selon les caractéristiques socio-démographiques



* les données 2018 ne sont pas disponibles pour les QPV; les données présentées ici concernent l'année 2017.
1. Y compris apprentis et stages rémunérés.

Note • ND = Non diffusable, l'effectif de victimes concernées dans l'échantillon est sous le seuil de diffusion.
Lecture • En moyenne chaque année en 2017 et en 2018, 3,0 % des personnes âgées de 14 ans ou plus résidant en Ile-de-France ont déclaré avoir été victimes d'une arnaque.
Champ • Personnes de 14 ans ou plus vivant en ménage ordinaire en France métropolitaine, incident le plus récent.
Sources • Enquêtes Cadre de vie et sécurité 2018 et 2019, Insee-ONDRP-SSMSI; traitements SSMSI.