

7.3 Victimes de cybercriminalité en Europe

La moitié des habitants de l'Union européenne à 28 pays, UE28, usagers d'Internet déclarent qu'un ou plusieurs membres de leur famille ou bien des amis ont été exposés ou victimes, au cours des trois dernières années, d'un des 10 **cybercrimes** sur lesquels ils ont été interrogés en 2018 et 2019.

Plus personnellement, 35 % des internautes européens ont été exposés à du phishing, c'est-à-dire la réception de courriels ou d'appels téléphoniques frauduleux visant à soustraire des informations personnelles, et 30 % ont découvert un logiciel malveillant sur leur équipement d'accès à Internet (ordinateur, netbook, tablette, smartphone, télévision ou autre) ► **figure 1**. Par ailleurs, 15 % des internautes européens ont été confrontés à des contenus haineux et extrémistes et 13 % à une fraude en ligne.

Comparativement à la moyenne européenne, les internautes français déclarent plus souvent avoir été exposés ou victimes d'un cybercrime, exception faite des atteintes par **rançongiciel**. La moitié d'entre eux disent avoir été exposés à du *phishing*, et 42 % ont découvert, sur leur équipement Internet, un virus malveillant. Ils sont proportionnellement presque deux fois plus nombreux à mentionner un acte de piratage de leur compte mail ou de réseau social (19 % contre 11 % dans l'UE28) ou à avoir été victimes d'une fraude à la carte bancaire ou d'une escroquerie bancaire sur Internet (16 % contre 9 %).

La fréquence des atteintes subies est variable selon le type de cybercriminalité : 43 % des internautes européens victimes de *phishing* et 39 % de ceux confrontés à des contenus haineux ou extrémistes l'ont été plus de 3 fois ; à l'inverse, 14 % des internautes victimes d'escroquerie bancaire ou de vente en ligne frauduleuse, ont subi plus de 3 atteintes de cette nature.

Dans l'UE28, plus de la moitié des internautes victimes de cybercrime l'ont signalé, auprès du site utilisé, de leur fournisseur d'accès internet, des forces de sécurité ou d'autres instances ► **figure 2**. Cette démarche n'est pas systématique et dépend de la nature

du préjudice subi. 84 % des internautes dénoncent les fraudes à la carte bancaire ou les escroqueries bancaires sur Internet, 77 % les ventes en ligne frauduleuses et 73 % les usurpations d'identité. En revanche, ils signalent moins souvent le *phishing* ou l'exposition à un contenu haineux ou extrémiste (respectivement 47 % et 44 % des victimes). Globalement, les internautes français dénoncent autant les cybercrimes subis que les autres internautes européens (56 % contre 57 % en UE28). Cependant, les internautes français dénoncent moins fréquemment une atteinte par rançongiciel (41 % contre 54 % dans l'UE28), l'exposition à des contenus pédopornographiques (43 % contre 57 %) ou le piratage d'une boîte mail ou d'un compte de réseau social (57 % contre 64 %).

En Europe, 36 % des internautes ont signalé les cybercrimes auprès du site internet ou du revendeur et 22 % directement auprès du fournisseur d'Internet. Près d'un quart ont contacté les forces de sécurité (24 %). L'entité informée diffère en fonction de l'atteinte subie. Les fraudes de produits en ligne sont signalées plus systématiquement aux sites internet ou aux revendeurs (60 %), tandis que les services de police sont plutôt informés des usurpations d'identité (43 %), des escroqueries bancaires (41 %) ou des diffusions d'images à caractère pédopornographique (38 %).

Par rapport à l'ensemble des internautes européens, les internautes français ont moins souvent rapporté les cybercrimes aux services de police ou de gendarmerie, à l'exception des usurpations d'identité. Par contre, ils ont davantage signalé les faits, par mail ou sur une plateforme *ad hoc*, à une autre autorité officielle ou à d'autres acteurs (41 % contre 31 % dans l'UE28), vraisemblablement la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), les services des douanes, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ou bien encore des établissements bancaires et autres entreprises informatiques spécialisées en cybercriminalité. ●

► Définitions

Cybercriminalité, rançongiciel : voir *Glossaire*.

► 1. Internaute exposé ou victime d'un cybercrime au cours des trois dernières années et fréquence d'exposition, sur la période 2018-2019

en %

		Exposé ou victime	Dont		
			une fois	deux ou trois fois	plus de trois fois
Un ou plusieurs membres de la famille, un ou des amis ou connaissances ont été exposés ou victimes d'un cybercrime ¹	UE28 France	49,1 66,3			
Personnellement exposés ou victimes des atteintes suivantes :					
Emails ou appels téléphoniques visant à obtenir des informations personnelles (<i>phishing</i>)	UE28 France	35,0 49,5	26,5 24,2	31,0 28,1	42,5 47,7
Logiciel malveillant (virus, etc.) affectant l'équipement d'accès à Internet ²	UE28 France	30,3 41,7	40,4 42,3	35,1 34,5	24,5 23,4
Exposition à un contenu incitant à la haine raciale ou à l'extrémisme religieux	UE28 France	15,2 17,7	27,8 28,8	32,8 34,6	39,4 36,9
Fraude sur des produits non livrés, contrefaits ou non conformes à leur description	UE28 France	13,3 15,1	61,9 58,0	25,0 27,9	13,1 13,7
Piratage du compte de réseau social ou du compte mail	UE28 France	11,4 19,1	56,6 63,8	27,4 25,4	16,0 11,1
Accès impossible à un service en ligne en raison d'une cyberattaque	UE28 France	9,3 12,9	48,7 54,9	32,9 31,0	18,4 14,2
Fraude à la carte bancaire ou escroquerie bancaire sur Internet	UE28 France	9,0 15,8	61,0 67,5	24,8 22,7	14,1 9,7
Demande de paiement en échange du contrôle d'un appareil (rançongiciel)	UE28 France	8,4 8,0	48,9 65,0	28,9 21,4	22,3 13,6
Usurpation d'identité (utilisation des données personnelles par une autre personne)	UE28 France	6,6 8,1	54,0 71,8	27,6 19,7	18,5 8,5
Exposition à un contenu à caractère pédopornographique	UE28 France	5,9 6,1	37,5 37,4	35,3 30,8	27,3 31,8

1 Famille ou amis exposés ou victimes des 10 cybercrimes listés.

2 Ordinateur fixe ou portable, netbook, tablette, smartphone, télévision ou autre.

Champ : Union européenne à 28 pays (UE28).

Source : Commission européenne, Eurobaromètre spécial 480 (octobre 2018) et Eurobaromètre spécial 499 (octobre 2019).

► 2. Signalements des internautes ayant été exposés ou victimes d'un cybercrime, sur la période 2018-2019

en %

		Au moins un signalement	Nature des signalements ¹				
			Police ²	Site Internet ou revendeur	Fournisseur d'accès Internet	Association de protection des consommateurs	Site ou adresse mail officiels ³ ou autre acteur
Fraude à la carte bancaire ou escroquerie bancaire sur Internet	UE28 France	83,6 89,9	40,6 47,8	38,6 30,9	12,2 5,6	8,7 2,0	27,3 39,7
Fraude sur des produits non livrés, contrefaits ou non conformes à leur description	UE28 France	76,7 76,3	23,1 12,0	60,4 78,5	15,6 6,5	9,1 3,5	15,5 12,5
Usurpation d'identité (utilisation des données personnelles par une autre personne)	UE28 France	72,5 71,8	42,7 49,0	33,3 26,5	21,5 15,7	10,3 1,0	20,9 27,4
Piratage du compte de réseau social ou du compte mail	UE28 France	64,3 56,6	17,5 12,7	41,0 41,3	25,9 21,7	7,3 2,6	25,6 33,3
Exposition à un contenu à caractère pédopornographique	UE28 France	56,9 43,0	38,2 30,4	31,5 23,9	22,5 13,0	12,3 8,7	23,7 43,4
Accès impossible à un service en ligne en raison d'une cyberattaque	UE28 France	56,0 55,3	23,0 9,6	40,8 49,6	26,8 20,8	8,9 4,8	23,3 31,2
Demande de paiement en échange du contrôle de votre appareil (rançongiciel)	UE28 France	53,8 40,7	31,4 29,8	26,7 21,1	22,0 17,5	10,8 7,0	27,8 40,3
Logiciel malveillant (virus, etc.) affectant l'équipement d'accès à Internet ⁴	UE28 France	53,3 50,5	8,3 4,3	23,1 15,5	28,0 20,4	5,3 2,2	48,4 65,8
Emails ou appels téléphoniques visant à obtenir des informations personnelles (<i>phishing</i>)	UE28 France	46,6 49,4	25,3 18,7	32,9 30,9	21,8 23,4	8,4 4,0	35,7 43,3
Exposition à un contenu incitant à la haine raciale ou à l'extrémisme religieux	UE28 France	44,1 46,0	21,1 19,7	41,0 35,9	17,3 7,7	6,4 2,8	31,5 43,7
Ensemble des cybercrimes	UE28 France	56,8 56,2	23,8 20,2	36,4 34,9	21,7 16,4	8,1 3,2	31,1 41,3

1 Le total peut être supérieur à 100 %, certaines victimes pouvant faire des signalements devant plusieurs entités.

2 Y compris la gendarmerie en France.

3 Hors sites ou mails appartenant aux services de police ou de gendarmerie.

4 Ordinateur fixe ou portable, netbook, tablette, smartphone, télévision ou autre.

Champ : Union européenne à 28 pays (UE28), internautes victimes d'un cybercrime.

Source : Commission européenne, Eurobaromètre spécial 480 (octobre 2018) et Eurobaromètre spécial 499 (octobre 2019).