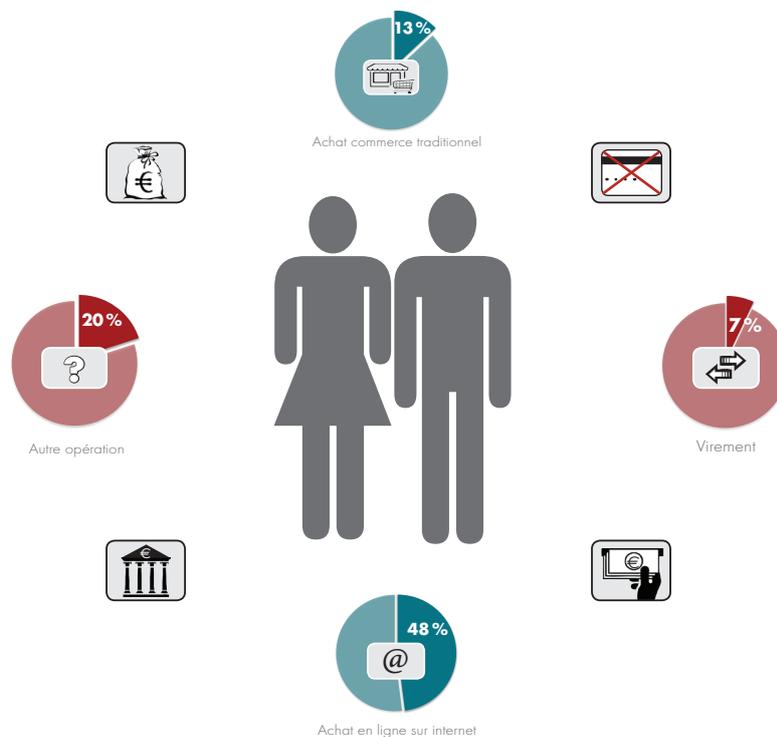


# Les débits frauduleux sur compte bancaire

Résultats basés sur les déclarations des ménages au cours des enquêtes « Cadre de vie et sécurité » 2011 à 2014





# Éditorial

**L**es escroqueries et infractions de type économique ou financière sont parmi les atteintes qui ont le plus évolué ces dernières années et notamment celles liées à l'utilisation frauduleuse d'informations bancaires.

La densification des réseaux informatiques permettant de développer de nouveaux moyens de communication (messagerie électronique, réseaux sociaux...) est à l'origine de l'apparition de nouveaux procédés permettant aux auteurs d'obtenir de multiples éléments concernant des informations confidentielles et personnelles telles que les données bancaires (« phishing »<sup>1</sup>, « scam »<sup>2</sup>, introduction dans les systèmes d'information type fichier clients, etc.).

Jusqu'en 2010, les escroqueries et infractions économiques et financières étaient étudiées par l'Observatoire national de la délinquance et des réponses pénales (ONDRP) par le biais des plaintes déposées auprès de la police ou de la gendarmerie nationales enregistrées dans l'état 4001, l'outil d'enregistrement des crimes et délits. Cependant, l'étude de cet indicateur n'apporte plus à ce jour d'informations exploitables. En effet, comme le précise l'ONDRP dans ses bulletins mensuels depuis février 2010, les pratiques d'enregistrement des index 90 et 91 des faits pour « escroqueries et abus de confiance » et ceux pour « falsifications et usages de cartes de crédit » connaissent des fluctuations qui rendent leur analyse en tendance impossible.

C'est ainsi qu'en 2010, l'ONDRP et l'INSEE ont pris conjointement la décision d'intégrer aux enquêtes de victimation « Cadre de vie et sécurité » des questions abordant les escroqueries bancaires, du fait de l'augmentation significative des faits constatés pour « escroqueries et infractions économiques et financières » (cf. *Repères* n°9, janvier 2009), puis d'y consacrer un module complet dès l'année suivante.

L'enquête nationale de victimation « Cadre de vie et Sécurité », menée chaque année conjointement par l'INSEE et l'ONDRP, offre de multiples possibilités d'exploitation statistique et d'analyse sur la délinquance commise. Elle fournit par ailleurs des informations riches concernant les atteintes subies par les ménages et individus enquêtés, qu'ils aient déclarés ou non l'infraction auprès de la police ou de la gendarmerie.

La collecte de données est réalisée en face-à-face au domicile du ménage interrogé. Après avoir déterminé la composition du ménage, l'enquêteur soumet une première série de questions composant le « questionnaire ménage » à une personne majeure appartenant au ménage (personne de référence ou son conjoint). L'objectif étant d'obtenir des informations sur les atteintes subies à l'encontre du ou des logement(s) du ménage (cambriolage, vol

- (1) Le « phishing » ou « hameçonnage » ou encore « filoutage » est une technique visant à soutirer des informations personnelles aux futures victimes en usurpant l'identité d'une entreprise ou d'une administration. <http://www.phishing.fr/>
- (2) Les « scam » ou « arnaques nigérianes » ou encore « fraude 419 » désignent une forme d'escroquerie en ligne basée sur l'envoi d'un courriel à la victime l'incitant à effectuer un transfert d'argent au profit d'une personne sensée posséder une importante quantité d'argent (héritage, gain à la loterie, etc.) On observe quelques variantes de cette technique avec des offres d'emploi proposée à condition de régler les frais en lien avec l'obtention du permis de travail. <http://www.arobase.org/arnaques/arnaque-nigeriane.htm>

sans effraction, actes de dégradations sur les locaux) ou de certains biens possédés par le ménage (vol de voiture, de deux-roues à moteur ou de vélo).

Une des premières questions posées aux enquêtés est une question dite de victimation. Elle permet aux ménages ou personnes interrogés de dire si, « oui » ou « non », ils ont été victimes d'une atteinte au cours de la période de référence. Lorsqu'elles répondent positivement, elles sont invitées à répondre au module de victimation associé afin de fournir les caractéristiques de la dernière atteinte subie (déroulement, préjudices, suites données...).

Le présent « Repères » vient en complément de ceux<sup>3</sup> précédemment publiés sur la thématique des escroqueries bancaires déclarées par les ménages ayant participé à l'une des enquêtes annuelles de victimation (CVS) et du dossier sur la cybercriminalité paru dans le *Rapport annuel* de novembre 2011.

Cette étude propose une analyse descriptive des faits de débits frauduleux constatés par les ménages. Son objectif est avant tout d'estimer la part de ménages français victimes de cette atteinte et d'apporter des informations relatives aux caractéristiques de celles-ci (montants, mode opératoire mis en place, mode d'utilisation, etc.) et aux démarches engagées suite à cette fraude.

Stéfan LOLLIVIER

Inspecteur général de l'INSEE  
Président du Conseil d'orientation de l'ONDRP

••• (3) <http://www.inhesj.fr/fr/ondrp/les-publications/reperes> « Repères » n°s 17, 20 et 27.

<b>Résumé</b> .....	<b>6</b>
<b>Les chiffres clés</b> .....	<b>7</b>
<b>La population victime</b> .....	<b>8</b>
• Deux fois plus de victimes de débits frauduleux en quatre ans .....	9
• Des ménages davantage victimes d'un unique débit frauduleux .....	11
• Les multi-victimes subissent plus souvent des débits formant une même série .....	12
<b>Caractéristiques du débit frauduleux</b> .....	<b>13</b>
• 58 % des débits subis sont d'un montant inférieur à 300 € .....	13
• 7 ménages sur 10 découvrent la fraude en consultant leur relevé d'opérations .....	15
• 60 % des ménages escroqués ignorent comment l'auteur a procédé pour obtenir leurs données bancaires .....	17
• Près de 60 % des débits frauduleux ont servi à procéder à des achats .....	18
<b>Les recours suite au débit frauduleux</b> .....	<b>19</b>
• Plus de la moitié des ménages s'est déplacé pour signaler l'incident et 42,5 % d'entre eux ont déposé plainte .....	19
• Près de 9 ménages sur 10 ayant déposé plainte l'ont fait pour obtenir un remboursement du préjudice .....	21
• 91 % des ménages victimes d'escroqueries ont été satisfaits de la prise en charge effectuée par la police ou la gendarmerie .....	22
• 70 % des ménages déclarent ne plus avoir eu de nouvelles depuis leur dépôt de plainte ..	22
• Près de 80 % des ménages victimes ont été remboursé en totalité par la banque .....	23

# Résumé

Le présent « Repères » propose une analyse descriptive des faits d'escroqueries bancaires constatés par les ménages résidant en France métropolitaine sur leur compte bancaire et déclarés lors des enquêtes de victimation « Cadre de vie et sécurité » menées entre 2011 et 2014.

L'objet de cette étude est d'estimer la part de ménages résidant en France métropolitaine, victimes de cette atteinte et d'apporter des informations relatives aux caractéristiques de celles-ci : les montants, le mode opératoire, le mode d'utilisation du débit frauduleux, ainsi que les démarches engagées suite à l'atteinte.

L'étude révèle ainsi que le nombre de ménages victimes de débits frauduleux sur compte bancaire croît de façon régulière depuis 2010. La moitié des ménages victimes ont subi un préjudice d'un montant inférieur à 240 €. Près des deux tiers des victimes avouent ne pas connaître le mode opératoire employé par l'auteur de l'infraction. Parmi celles qui sont parvenues à identifier le procédé, un tiers ont vu leur informations bancaires dérobées tandis qu'elles effectuées un achat sur internet. Enfin, quatre ménages victimes sur dix déposent plainte suite à l'escroquerie.

Mots clés :

Escroquerie bancaire - Débit frauduleux - Préjudice  
Enquête de victimation

# Abstract

This paper provides a descriptive analysis of banking scams situations observed by households residing in metropolitan France in their bank accounts and reported in victimisation survey « *Cadre de vie et sécurité* » carried out between 2011 and 2014.

The purpose of this study is to estimate the proportion of households living in metropolitan France, that have been victim of such infringement and to provide information on its characteristics, such as the amount, the operating method, the use, and the follow-up regarding police report.

The study reveals that the number of households that are victim of fraudulent charges on bank account increased steadily since 2010. Half of the households victims have suffered damage to an amount of less than 240 €. Nearly two-thirds of the victims say they do not know the procedure used by the offender. A third of those who were able to identify the process saw their banking information stolen while they were making a purchase on the internet. Finally, four out of ten households victims filled a complain following the fraud.

Keywords:

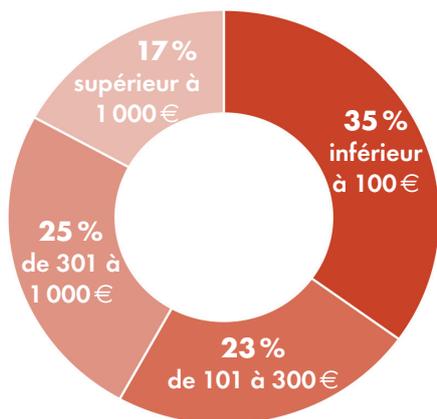
Banking Scam - Fraudulent Charges - Prejudice  
Victimisation Survey

Estimation du nombre de ménages victimes d'au moins un débit frauduleux au cours de l'année précédant l'enquête



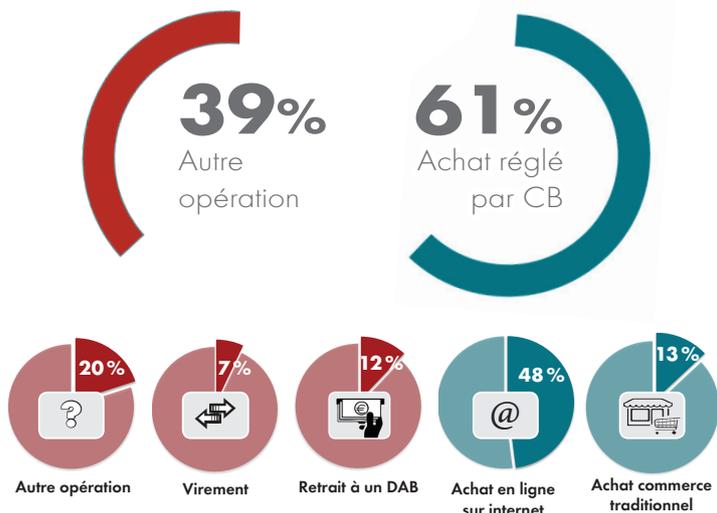
## LE MONTANT

La moitié des victimes ont subi un préjudice n'excédant pas 240€.



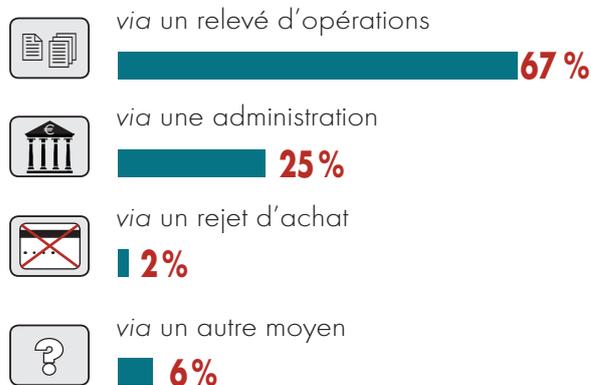
## L'UTILISATION FAITE DU DÉBIT

Répartition selon le mode d'utilisation du débit



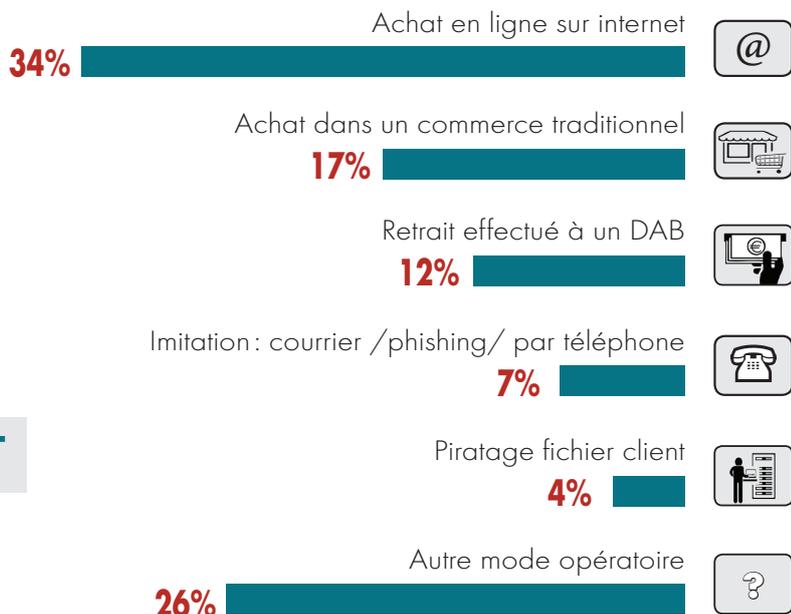
## LE MODE DE DÉCOUVERTE

Répartition selon le mode de découverte



## LE MODE OPÉRATOIRE

Répartition selon le mode opératoire de l'auteur



## LES DÉMARCHES ENGAGÉES

Répartition des ménages victimes ayant déposé plainte



Plus des trois quarts ont été remboursés.

# LA POPULATION VICTIME

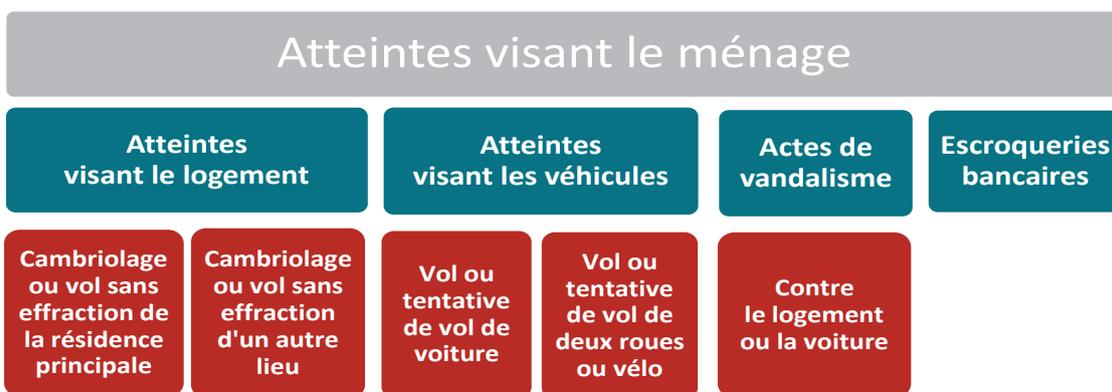
Au premier semestre de chaque année, les enquêteurs de l'INSEE rencontrent 17 000 ménages dits « ordinaires<sup>4</sup> » résidant en France métropolitaine via leur personne de référence<sup>5</sup> dans le but de les faire participer à l'enquête nationale de victimation « Cadre de vie et sécurité ». L'objectif est de recenser les atteintes dont ils auraient pu être victimes au cours de l'année ou des deux années précédant l'enquête.

On peut définir la victimation comme le fait d'avoir subi une atteinte de quelque nature que ce soit (matérielle, corporelle ou psychique) et d'en être pleinement conscient. Cependant la prise de consciences des faits n'est pas toujours systématique, c'est par exemple le cas pour les violences psychologiques.

L'enquête « Cadre de vie et sécurité » permet d'estimer à la fois le nombre et la proportion de personnes se déclarant victimes d'atteintes dites « personnelles », tels que les vols personnels<sup>6</sup> ou les violences physiques hors ménage<sup>7</sup>, les menaces et injures hors ménage, mais également le nombre et la proportion de ménages ayant potentiellement subi des cambriolages ou vols sans effraction de leur résidence principale, des vols de véhicules à moteur ou de vélos, des actes de vandalisme à l'encontre de leur logement ou de leur véhicule et ceux victimes d'escroqueries bancaires (schéma A).

Les statistiques extraites de l'enquête « Cadre de vie et sécurité » ne peuvent être exploitées dans leur forme brute, c'est-à-dire par simple comptage des différentes réponses. Afin de rendre les échantillons de ménages représentatifs de l'ensemble de la population française, un poids est affecté à chaque ménage modifiant ainsi sa contribution numérique aux résultats de l'enquête. Ces poids sont établis à partir des profils des ménages constituant la population française, selon les principaux critères sociodémographiques (sexe, âge, niveau de diplôme) ou géographiques (régions, taille de l'unité urbaine, type de quartier). Dès lors, les données utilisées sont dites pondérées.

Schéma A – Les composantes de la victimation des ménages.



- (4) Un « ménage ordinaire » désigne l'ensemble des personnes qui partagent la même résidence principale, qu'elles aient ou non des liens de parenté.
- (5) La « personne de référence du ménage » est déterminée à partir de la structure familiale et des caractéristiques des individus qui le composent. Il s'agit le plus souvent de l'homme le plus âgé, en donnant la priorité à l'actif le plus âgé.
- (6) Les vols personnels comprennent les vols ou tentatives de vol avec violences et menaces ou ceux et celles sans violence ni menace.
- (7) La mention « hors ménage » signifie que l'auteur de l'atteinte considérée ne réside pas dans le même logement que l'enquêté(e).

Entre 2011 et 2014, les enquêteurs de l'INSEE ont interrogé près de 64 300 ménages français au sujet des atteintes dont ils auraient pu faire l'objet au cours des deux années précédant

l'enquête. Cet échantillon, une fois pondéré, est représentatif des 28 millions de ménages résidant en France métropolitaine sur la période couverte par l'enquête (*tableau 1*).

**Tableau 1 - Nombres de ménages interrogés lors des enquêtes « Cadre de vie et sécurité » 2011 à 2014.**

Année de l'enquête	2011	2012	2013	2014
Données brutes	16 958	17 021	14 589	15 732
<b>Données pondérées</b>	<b>27 548 000</b>	<b>27 774 000</b>	<b>27 908 000</b>	<b>28 170 000</b>
Poids moyen	1 624	1 632	1 913	1 791

Champ : ménages ordinaires de France métropolitaine.

Source : enquêtes « Cadre de vie et sécurité » 2011 à 2014, INSEE.

Lecture : au cours de l'enquête « Cadre de vie et sécurité » 2014, 15 732 ménages ont été interrogés.

## DEUX FOIS PLUS DE VICTIMES DE DÉBITS FRAUDULEUX EN QUATRE ANS

Dans le cadre de l'enquête « Cadre de vie et sécurité », sont considérés comme des débits frauduleux, tout retrait d'argent effectué sans que la personne titulaire du compte bancaire en soit à l'origine. Ces retraits peuvent avoir été réalisés à l'aide d'informations bancaires obtenues frauduleusement telle que le numéro de la carte de paiement. Toujours dans le cadre de l'enquête CVS, sont exclus du champ des escroqueries bancaires, les litiges avec les créanciers, les débits résultant du vol d'un moyen de paiement type chèque ou carte, les débits résultant d'un oubli de carte dans les distributeurs automatiques de billets et les cas d'extorsion de données confidentielles par la violence ou la menace.

La thématique des débits frauduleux a été abordée pour la première fois dans l'enquête « Cadre de vie et sécurité » menée en 2010 par le biais de quelques questions. En 2011, le volet sur les escroqueries bancaires s'est enrichi de nouvelles questions dans le but de constituer un module complet. Les questions posées ont, dans un premier temps, pour but d'identifier les ménages victimes d'au moins un débit frauduleux sur leur compte bancaire sur un et deux ans en comptabilisant le nombre de débits subis.

Les ménages victimes apportent ensuite des précisions sur les caractéristiques du débit ou de la série de débits frauduleux subi(s) comme le mode de découverte, le mode opératoire de l'auteur ou encore le mode d'utilisation du débit frauduleux. Le dernier volet est destiné aux suites et démarches engagées par les victimes: déplacement auprès des services de police ou des unités de gendarmerie et remboursement éventuel du préjudice par la banque.

Entre les enquêtes 2011 et 2014, en moyenne, 98,5% des ménages déclarent posséder ou avoir possédé un compte bancaire. Cette proportion reste stable au fil du temps. Pour chaque année d'enquête, ce sont 27 à 28 millions de ménages qui déclarent posséder un compte bancaire (*tableau 2*).

En cumulant les échantillons des enquêtes réalisées entre 2011 et 2014, on estime à 2,5% la part des ménages déclarant avoir subi une fraude sur leur compte bancaire au cours de l'année précédant l'enquête.

Par ailleurs, on constate que cette part est en constante augmentation depuis l'enquête de 2011. Les débits frauduleux concernaient 1,8% des ménages possédant un compte en 2010 (enquête CVS de 2011) et 2,4% parmi les ménages interrogés en 2012 sur l'année 2011. Dans l'enquête de 2013, 2,6% des

Tableau 2 – Répartitions des ménages déclarant posséder un compte bancaire et avoir subi au moins un débit frauduleux - en données pondérées.

Enquêtes « Cadre de vie et sécurité » et Période de victimation associée	Enquête 2011 2009/2010	Enquête 2012 2010/2011	Enquête 2013 2011/2012	Enquête 2014 2012/2013
<b>Estimation du nombre de ménages interrogés</b>	<b>27 545 000</b>	<b>27 778 000</b>	<b>27 908 000</b>	<b>28 175 000</b>
<b>Ménages possédant un compte bancaire</b> <i>Part dans les ménages interrogés</i>	<b>27 120 000</b> 98,5 %	<b>27 310 000</b> 98,3 %	<b>27 510 000</b> 98,5%	<b>27 750 000</b> 98,5 %
<b>Ménages victimes sur deux ans</b> <i>Part dans les ménages possédant un compte</i>	<b>928 000</b> 3,4 %	<b>1 136 000</b> 4,2%	<b>1 339 000</b> 4,9%	<b>1 603 000</b> 5,8%
<b>Significativité des variations*</b>		++	++	++
<b>Dont</b>				
<b>Ménages victimes sur un an</b> <i>Part dans les ménages possédant un compte</i>	<b>501 000</b> 1,8%	<b>649 000</b> 2,4%	<b>718 000</b> 2,6%	<b>840 000</b> 3,0%
<b>Significativité des variations*</b>		++	ns	+
<b>Ménages ne possédant pas de compte bancaire</b> <i>Part dans les ménages interrogés</i>	<b>425 000</b> 1,5 %	<b>468 000</b> 1,7 %	<b>398 000</b> 1,5 %	<b>425 000</b> 1,5%

Champ : ménages ordinaires de France métropolitaine.

Source : enquêtes « Cadre de vie et sécurité » 2011 à 2014, INSEE.

**Lecture :** parmi les ménages interrogés lors de l'enquête de 2014, 98,5 % déclarent posséder un compte bancaire. Parmi eux, 3 % ont subi au moins un débit frauduleux au cours de l'année précédente et près de 6 % ont été escroqués sur deux ans.

\*Ns : Variation non significative au seuil 5 %

++ Hausse très significative au seuil 1 %

+ Hausse significative au seuil 5 %

-- Baisse très significative au seuil 1 %

- Baisse significative au seuil 5 %

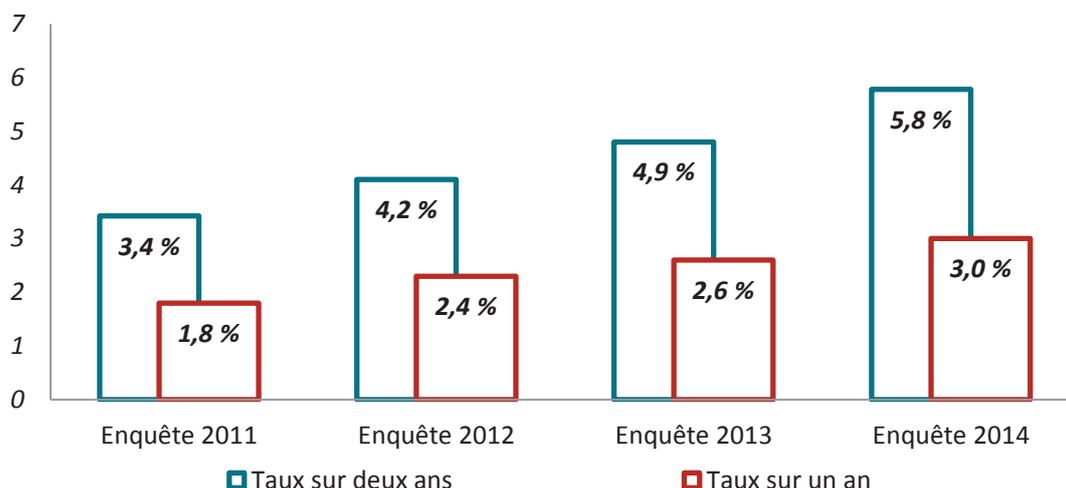
ménages possédant un compte bancaire déclaraient avoir subi au moins un débit frauduleux en 2012. Cette proportion s'élève à 3 % parmi les répondants de l'enquête 2014, soit une hausse significative (graphique 1).

Entre l'enquête de 2011 et celle de 2014, le nombre de ménages victimes de cette atteinte a ainsi augmenté de façon très significative. Les effectifs passent de 501 000 foyers victimes lors de l'enquête CVS de 2011 à 840 000 dans l'enquête 2014.

Les tendances observées sur un an se retrouvent également sur les deux années précédant l'enquête avec des proportions de victimes plus importantes. Le cumul d'échantillon des enquêtes « Cadre de vie et sécurité » menées entre 2011 et 2014, révèle que 4,6 % des ménages déclarent avoir subi une fraude sur leur compte bancaire au cours des deux dernières années.

Cette part augmente elle aussi de façon régulière au fil du temps. On note une hausse

Graphique 1 – Proportions de ménages victimes de débits frauduleux sur leur compte bancaire au cours des enquêtes 2011 à 2014 - en données pondérées.



Champ : ménages ordinaires de France métropolitaine.

Source : enquêtes « Cadre de vie et sécurité » 2011 à 2014, INSEE.

**Lecture :** l'enquête de 2014 révèle que 5,8 % des ménages se sont déclarés victimes de débits frauduleux au cours de l'année ou des deux années précédant l'enquête.

très significative entre les enquêtes 2011 et 2012 où les escroqueries bancaires touchaient 3,4% des ménages possédant un compte en 2009/2010 contre 4,2% parmi ceux interrogés en 2012. Dans l'enquête de 2013, 4,9% des ménages possédant un compte bancaire déclaraient avoir subi au moins un débit frauduleux sur deux ans. Cette proportion s'élève à 5,8% parmi les répondants de l'enquête 2014, soit une hausse très significative.

Le nombre de ménages victimes de cette atteinte sur deux ans entre l'enquête de 2011 et celle de 2014 a progressé de près de 72%. Les effectifs ont, eux aussi, quasiment doublé, ils passent de 928 000 foyers victimes à 1 603 000 en 2014 (*graphique 1*).

## DES MÉNAGES DAVANTAGE VICTIMES D'UN UNIQUE DÉBIT FRAUDULEUX

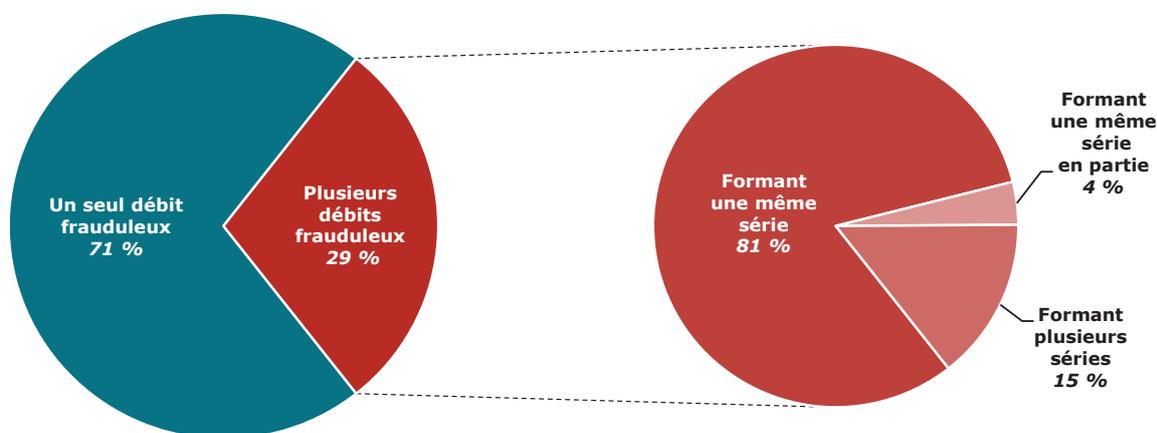
Parmi les ménages ayant participé aux enquêtes « Cadre de vie et sécurité », menées entre 2011 et 2014, près de 3,2% ont subi un seul débit frauduleux au cours des deux dernières années précédant l'enquête contre 1,4% qui disent avoir été victimes d'actes multiples (*graphique 2*).

Ces proportions permettent ainsi d'estimer à 71% le nombre de ménages victimes d'escroqueries bancaires avec un unique débit frauduleux, soit 3,6 millions de ménages et à 29% le nombre de ménages multi-victime (1,5 million). Parmi les ménages victimes de plusieurs atteintes, 8 sur 10 déclarent avoir fait l'objet d'escroqueries formant une même série, soit 1,2 million de ménages. Près de 15% des ménages victimes ont subi des débits de nature différente (213 000 ménages). Enfin, 4% ont été victimes de débits formant partiellement une même série (56 000 ménages).

On constate que ces proportions varient à la hausse d'une année d'enquête à l'autre. En effet les écarts entre les taux de victimation ne cessent de croître au fil du temps. La proportion de ménages déclarant avoir subi, de manière frauduleuse, un unique débit était de 2,4% lors de l'enquête 2011. Elle est passée à 4,1% dans l'enquête 2014, soit une augmentation en volume de plus de 487 000 ménages victimes. Entre les enquêtes 2013 et 2014, on enregistre 225 000 ménages supplémentaires qui se déclarent victimes d'un seul débit frauduleux, soit une hausse de près de 25%.

La variation observée chez les ménages victimes de multiples fraudes sur leur compte bancaire évolue de façon similaire, on enregistre une hausse de +0,7 point entre les quatre enquêtes. À l'image des ménages

Graphique 2 - Proportions de ménages victimes de débits frauduleux sur deux ans - déclinaison selon la fréquence et la nature - en données pondérées.



Champ : ménages ordinaires de France métropolitaine.

Source : enquêtes « Cadre de vie et sécurité » 2011 à 2014, INSEE.

Lecture : 1,4% des ménages se déclarant victimes d'escroqueries bancaires ont subi plusieurs débits frauduleux au cours des deux dernières années. Parmi eux, 1,1% ont fait l'objet de débits formant une même série.

ayant subi d'une seule escroquerie, les foyers multi-victime sont 1,7 fois plus nombreux à déclarer avoir été victime. L'enquête CVS de 2011 révèle que seul 1% des ménages interrogés cette année-là déclarent avoir subi plusieurs escroqueries (274 000 ménages) tandis que cette même part s'élève à près de 1,7% en 2014. Sur les quatre années d'enquêtes, on constate que le volume de ménages victimes de débits frauduleux multiples a augmenté de 68% passant de 274 000 victimes déclarées en 2011 à 461 000 en 2014.

## LES MULTI-VICTIME SUBISSENT PLUS SOUVENT DES DÉBITS FORMANT UNE MÊME SÉRIE

Depuis l'enquête de 2011, il est demandé aux ménages victimes de plusieurs débits frauduleux de préciser si le plus récent constitue, avec tout ou partie des autres débits frauduleux déclarés, une série d'escroqueries de même type. Une série de débits désigne des opérations bancaires de même type, concentrées dans le temps, ou consécutives à la même perte d'informations bancaires.

Parmi les 1,4% de ménages ayant subi plusieurs escroqueries, 1,1% déclarent avoir

été victimes de plusieurs actes formant une même série et 0,1% d'actes formant une même série en partie. Les ménages victimes de plusieurs débits frauduleux de nature différente concernent, quant à eux, environ 0,2% des victimes. En volume, cela correspond à près de 1,1 million de ménages victimes de débits multiples issues d'une même série, un peu plus de 56 000 victimes de débits formant partiellement une même série et de plus de 210 000 ménages victimes d'escroquerie de nature différente (*graphique 2*).

Entre l'enquête 2011 et celle de 2014, on constate que la part de ménages victimes d'escroqueries bancaires est en constante augmentation. Concernant les victimes d'actes multiples, ce sont les ménages ayant subi des débits frauduleux formant partiellement une même série qui enregistrent la plus forte augmentation. En effet la proportion de ces ménages a plus que doublé sur les quatre années d'enquête. Les effectifs passant de 7 800 victimes déclarées au cours de l'enquête de 2011 à 20 300 lors de celle de 2014. La part des ménages victimes de débits de nature différente croît, quant à elle, de 92%. On comptabilisait 39 000 victimes de débits de nature différente en 2011 et on en totalise 76 000 en 2014.

# CARACTÉRISTIQUES DU DÉBIT FRAUDULEUX

Le second volet constituant le module des escroqueries bancaires est destiné à la caractérisation, par les ménages victimes, du débit frauduleux le plus récent, ou de la série de débits de même type, opéré frauduleusement sur leur compte bancaire au cours des deux années précédant l'enquête.

L'objectif étant d'analyser de manière la plus précise possible les caractéristiques des débits frauduleux subis par les ménages et déclarés lors des enquêtes «Cadre de vie et sécurité». L'ONDRP a fait le choix de retenir l'ensemble des victimes déclarées sur les deux années précédant l'enquête. On obtient ainsi un échantillon de taille plus importante permettant de décrire les spécificités des escroqueries subies.

*Les réponses fournies à ces questions ont ainsi été estimées à partir d'un échantillon de 2 804 ménages se déclarant victimes de débits frauduleux sur deux ans au cours des enquêtes «Cadre de vie et sécurité» menées entre 2011 et 2014. Les effectifs de ménages victimes augmentent significativement entre ces deux années.*

*Parmi ces 2 804 ménages victimes d'au moins un débit frauduleux, 1 977 ont subi une seule escroquerie bancaire. Pour ces ménages, les éléments de caractérisation fournis concernent le seul débit subi. Les 827 autres ménages étant multi-victime de débits réalisés frauduleusement, apportent ainsi plus de détails sur la série de débits frauduleux dont ils ont fait l'objet. Près de 671 ménages victimes de plusieurs fraudes précisent qu'il s'agissait de débits composant une seule et même série et 118 étaient victimes d'escroqueries de nature différente.*

## 58% DES DÉBITS SUBIS SONT D'UN MONTANT INFÉRIEUR À 300€

Parmi l'ensemble des débits frauduleux déclarés par les ménages lors des enquêtes CVS de 2011 à 2014, environ 35% de ces escroqueries sont en valeur, d'un montant inférieur ou égal à 100€<sup>8</sup>. Un peu plus de 23% représentent un préjudice compris entre 101 et 300€, 25% compris entre 301 et 1 000€ et 17% sont supérieurs à 1 000€.

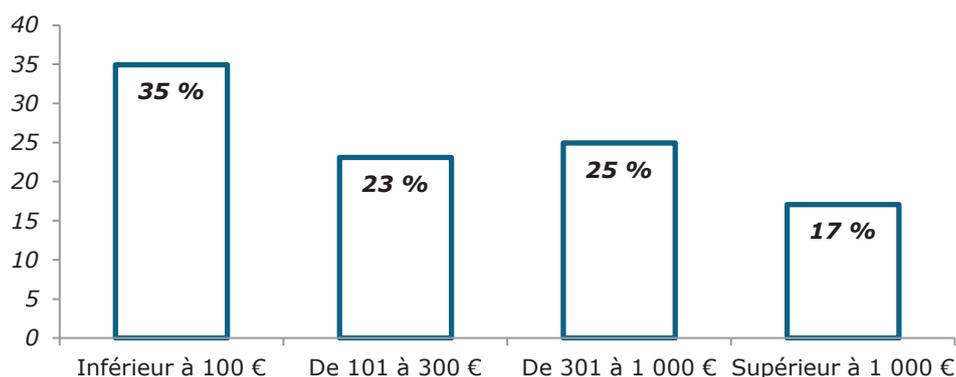
En effectifs, les débits d'un montant inférieur ou égal à 100€ concernent un peu moins de 2 millions de ménages, celles comprises entre 101 et 300€ ont affecté près d'un million de

ménages. Les débits de 301 à 1 000€ ont touché 1,2 million de ménages tandis que les escroqueries les plus élevées, d'un montant supérieur à 1 000€ ont frappé environ 854 000 ménages en moyenne sur les quatre enquêtes cumulées (*graphique 3*).

En cumulant les quatre enquêtes «Cadre de vie et sécurité» de 2011 à 2014, on estime à 1 146€, le montant moyen du dernier débit frauduleux, ou de la série de débits de même type, déclaré par les ménages victimes d'escroquerie. Cette moyenne est cependant fortement influencée par l'existence de débits effectués frauduleusement représentant des préjudices nettement plus élevés et qui ont tendance à faire augmenter la moyenne.

••• (8) À noter que pour l'exploitation statistique, l'ensemble des montants déclarés a été arrondi à l'entier supérieur.

Graphique 3 – Répartition des ménages victimes de débit frauduleux selon le montant du préjudice – en données pondérées.



Champ : ménages ordinaires de France métropolitaine.

Source : enquêtes « Cadre de vie et sécurité » 2011 à 2014, INSEE.

Lecture : parmi les ménages victimes de débits frauduleux entre 2011 et 2014, 34,9% ont subi un préjudice d'un montant inférieur à 100€.

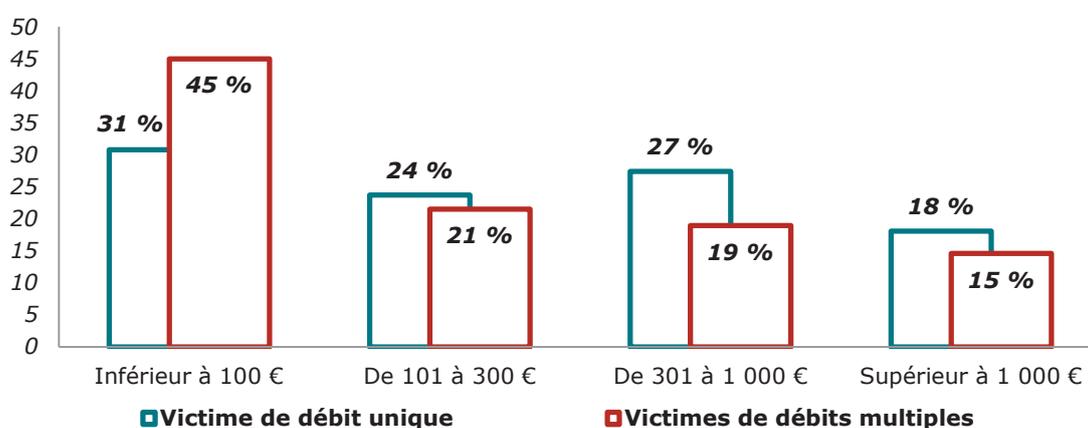
Ainsi, la valeur médiane des débits frauduleux déclarés est quant à elle de 240€ ce qui signifie que la moitié des escroqueries bancaires déclarées par les ménages sont d'un montant inférieur à 240€. Cette valeur médiane est près de cinq fois inférieure à la moyenne. Cette dernière ne permet donc pas de rendre réellement compte des montants de préjudice les plus fréquents.

Parmi les ménages victimes d'un seul débit frauduleux, 31% ont été escroqués d'un montant inférieur à 100€, soit près d'un million de ménages. Les préjudices de petites sommes concernaient environ 183 000 ménages interrogés en 2011 et en affectent 379 000 en 2014. Près de 24%, soit 843 000

débits frauduleux représentent un préjudice compris entre 101 et 300€, un peu moins d'un million sont compris entre 301 à 1 000€ (27%) et 18% sont supérieurs à 1 000€, soit près de 641 000 ménages (graphique 4).

Chez les ménages victimes de plusieurs atteintes, les vols de moins de 100€ ont concerné près de 655 000 ménages, soit 45% de l'échantillon, ceux compris entre 101 et 300€ ont affecté 21% des foyers (soit 312 000 ménages). Les débits de 301 à 1 000€ ont touché 275 000 ménages, soit 19% tandis que les escroqueries d'un montant supérieur à 1 000€ ont frappé environ 212 000 foyers en moyenne sur les quatre enquêtes cumulées (15%) (graphique 4).

Graphique 4 – Répartition des ménages victimes d'escroqueries selon la fréquence des atteintes et le montant du débit - en données pondérées.



Champ : ménages ordinaires de France métropolitaine.

Source : enquêtes « Cadre de vie et sécurité » 2011 à 2014, INSEE.

Lecture : parmi les ménages victimes d'un seul débit frauduleux entre 2011 et 2014, 30,8% étaient d'un montant inférieur à 100€. 14,6% des débits formaient une série d'escroquerie dont le préjudice était supérieur à 1 000€.

## 7 MÉNAGES SUR 10 DÉCOUVRENT LA FRAUDE EN CONSULTANT LEUR RELEVÉ D'OPÉRATIONS

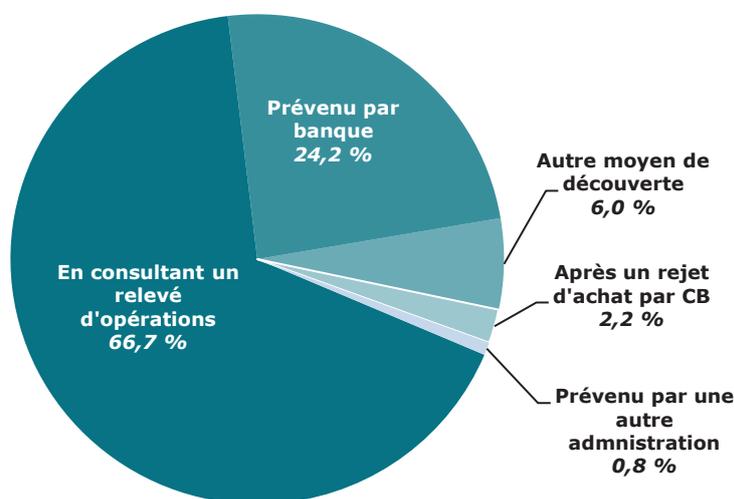
Parmi les ménages ayant participé aux enquêtes «Cadre de vie et sécurité» de 2011 à 2014, près de 67% se déclarent victimes d'au moins un débit frauduleux ont pris conscience de la fraude en consultant un relevé d'opérations bancaires (graphique 5). À noter qu'il peut s'agir d'un relevé papier ou consulté sur Internet.

Un peu moins du quart des ménages victimes ont dit avoir été contacté directement par leur banque ou un autre établissement bancaire qui aurait constaté l'escroquerie (24,2%). Près de 2,2% déclarent avoir découvert

le débit frauduleux subi à la suite d'un rejet d'achat par carte bancaire et 6% par le biais d'un autre procédé.

La proportion de ménages ayant été informés par une autre administration telle que police, gendarmerie, administration fiscale reste marginale. Cependant, entre les enquêtes 2011 et 2014, on constate que la part de ces ménages connaît la plus forte hausse. Seuls 8 500 ménages avait été mis au courant de la situation par une autre administration dans l'enquête de 2011 contre près de 25 000 dans celle de 2014. La part des ménages se rendant compte de l'escroquerie seuls, a quant à elle, plus que doublée en quatre ans. Les ménages seraient ainsi de plus en plus vigilants quant aux opérations bancaires qu'ils effectuent et consulteraient plus systématiquement leurs relevés d'informations.

Graphique 5 - Répartition des escroqueries subies selon le mode de découverte du débit frauduleux par la victime - en données pondérées.



Champ : ménages ordinaires de France métropolitaine.

Source : enquêtes « Cadre de vie et sécurité » 2011 à 2014, INSEE.

Lecture : 66,7% des ménages victimes d'escroqueries bancaires ont pris conscience de la fraude en consultant leur relevé d'opération.

## Mode de découverte du débit frauduleux et montant du préjudice

*Rappel* : dans la majorité des cas, les ménages se déclarant victimes de débits frauduleux sur leur compte bancaire prennent conscience de la fraude soit en consultant leur relevé d'informations (67%) ou sont informés directement de la situation par leur banque (24%). On constate cependant que selon le montant des préjudices, les ménages peuvent être amenés à découvrir l'escroquerie par divers moyens.

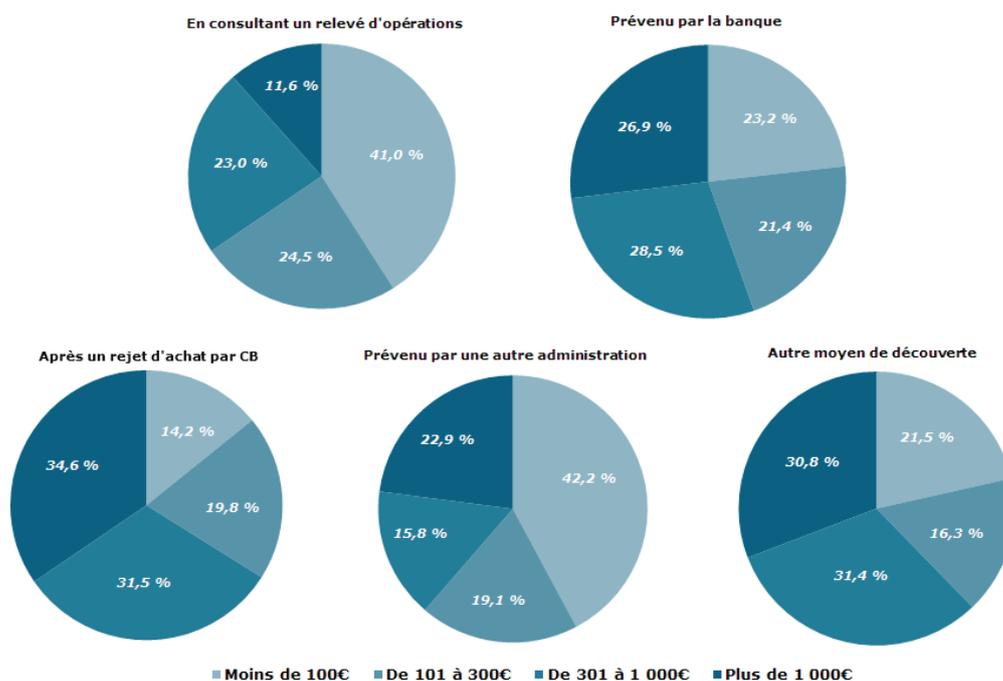
De manière générale, on constate que les ménages ont davantage tendance à se rendre compte seuls de l'escroquerie lorsqu'il s'agit de petites sommes dérobées frauduleusement. Ainsi les débits constatés en consultant un relevé d'opérations ou d'informations sont, pour 65,5% d'entre eux, d'un montant inférieur à 300€ (41% sont inférieurs à 100€ et 24,5% compris entre 101 et 300€) (graphique A).

Les escroqueries n'excédant pas 300€ peuvent également être signalées aux usagers par une autre administration telle que la police ou la gendarmerie nationale, les impôts, etc. Parmi les ménages victimes d'au moins un débit frauduleux ayant déclaré avoir été averti de la fraude par une administration autre que leur banque, 61,3% des débits étaient d'un montant inférieur à 300€.

À l'inverse, l'établissement bancaire averti davantage ses clients lorsqu'il constate des opérations pouvant être qualifiées d'inhabituelles. Ainsi on constate que plus le montant du préjudice subi est élevé, plus la proportion de ménage ayant été averti de la fraude via leur banque est importante. Plus de 55% des ménages victimes de débits frauduleux (ou série) contactés par leur banque déclarent un préjudice supérieur à 300€, dont 27% supérieur à 1 000€.

Enfin, lorsque les ménages découvrent qu'ils ont été victimes d'une escroquerie à la suite d'un rejet d'un achat effectué avec leur carte bancaire, 66% des débits escroqués étaient d'un montant supérieur à 300€.

Graphique A - Mode de découverte du débit frauduleux et montant du préjudice.



Champ : ménages ordinaires de France métropolitaine.

Source : enquêtes « Cadre de vie et sécurité » 2011 à 2014, INSEE.

Lecture : parmi les ménages ayant pris conscience de la fraude en consultant un relevé d'informations, 41% estiment à moins de 100€, le préjudice subi. Près de 27% des ménages avertis par leur banque ont été escroqués d'au moins 1 000€.

## 60% DES MÉNAGES ESCROQUÉS IGNORENT COMMENT L'AUTEUR A PROCÉDÉ POUR OBTENIR LEURS DONNÉES BANCAIRES

Les ménages qui se déclarent victimes d'au moins un débit frauduleux ont été interrogés sur le procédé utilisé par l'auteur pour obtenir les informations confidentielles<sup>9</sup> sur leur compte bancaire.

Les enquêtes « Cadre de vie et sécurité » de 2011 et 2014 cumulées révèlent que près de 58,5% des victimes, déclarent n'avoir aucune idée quant à la manière dont l'auteur a procédé pour obtenir ces informations. Seulement 28% déclarent connaître avec certitude le mode opératoire mis en place par l'auteur pour dérober les informations bancaires, un peu plus de 13% pensent savoir comment l'auteur a opéré mais sans grande certitude.

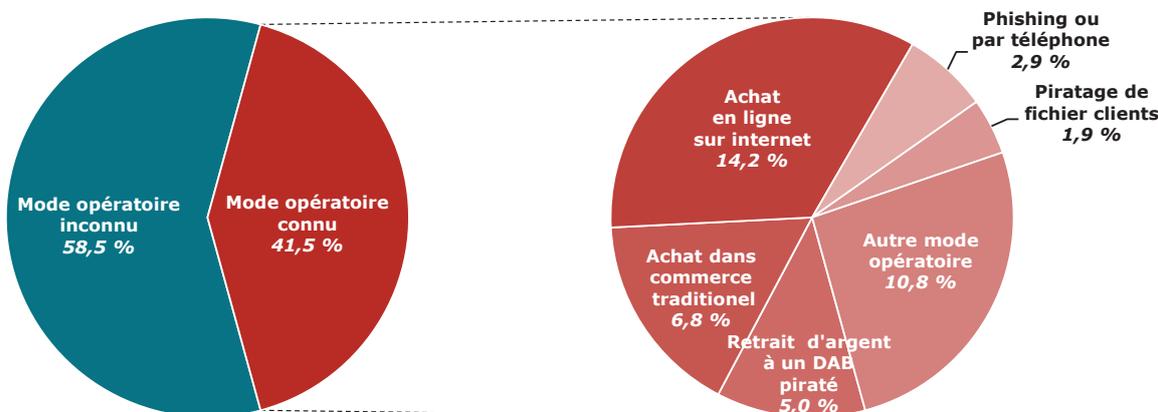
Parmi les ménages victimes de débits frauduleux, on constate que près de 14%, soit 709 000 foyers disent avoir été escroqués à la suite d'un achat effectué en ligne sur Internet tandis que 6,8% affirment que leurs

informations bancaires ont été dérobées lors d'un achat dans un commerce traditionnel et 5% alors qu'ils retiraient de l'argent à un distributeur automatique de billets.

La part des ménages victimes qui déclarent que l'auteur a obtenu leurs informations bancaires en imitant un courrier électronique d'une banque ou d'une administration (« phishing ») ou par un appel téléphonique s'élève à 3%, soit 143 000 ménages tandis que 2% des foyers victimes précisent que leurs informations ont été frauduleusement obtenues auprès d'un établissement bancaire ou commercial en piratant un fichier de clients par exemple. Un peu moins de 11% des ménages déclarent que l'auteur a utilisé un procédé autre que ceux évoqués précédemment (graphique 6).

La proportion élevée de victimes qui ignorent comment l'auteur a procédé pour obtenir ces informations, ainsi que l'hétérogénéité des réponses de celles qui disent le savoir, montrent bien que le phénomène des escroqueries bancaires, particulièrement celles commises par le biais d'Internet, évolue constamment et que les procédés utilisés par l'auteur demeurent difficiles à cerner et à mesurer notamment de la part des victimes.

Graphique 6 – Répartition des ménages victimes de débits frauduleux selon le mode opératoire de l'auteur - en données pondérées.



Champ : ménages ordinaires de France métropolitaine.

Source : enquêtes « Cadre de vie et sécurité » 2011 à 2014, INSEE.

**Lecture :** parmi les 41,5% de ménages déclarant connaître avec ou sans certitude le mode opératoire de l'auteur pour récupérer les données bancaires, 14,2% disent avoir eu leurs informations subtilisées alors qu'ils effectués un achat en ligne sur internet.

- (9) Il peut s'agir du numéro de compte, des numéros de carte bancaire, des identifiants de connexion sur une banque en ligne, etc.

## PRÈS DE 60% DES DÉBITS FRAUDULEUX ONT SERVI À PROCÉDER À DES ACHATS

Une série de questions est posée aux ménages victimes de débit frauduleux dans le but de connaître la nature de l'opération associée à la fraude. On cherche, autrement dit, à identifier l'utilisation qui a été faite des sommes dérobées frauduleusement constatées par la victime.

Lors des enquêtes « Cadre de vie et sécurité » menées entre 2011 et 2014, 6 ménages victimes d'escroqueries bancaires sur 10 ont déclaré que l'auteur a utilisé leurs coordonnées bancaires dans le but d'effectuer un achat réglé avec une carte bancaire. Un peu plus de 12% des débits constatés serait la conséquence d'un retrait opéré à partir d'un distributeur automatique de billets (DAB) tandis que 7% des escroqueries auraient pris la forme d'un virement bancaire. Enfin 17,2% disent que l'auteur a eu recours à un autre type d'opération bancaire pour accomplir son méfait comme, par exemple, un rechargement de crédit téléphonique.

Parmi les ménages victimes d'achats frauduleux réglés avec une carte bancaire (volée, piratée, contrefaite) ou grâce à des services de paiement en ligne, près de 79% précisent que l'achat effectué par l'auteur a été réalisé via le commerce en ligne sur Internet. Les 21% restant ayant été commis et enregistrés dans un commerce dit traditionnel.

À noter que pour 50,4% des achats effectués sur Internet, le siège du site<sup>10</sup> était localisé en France. Pour ce qui concerne les achats réalisés dans un commerce traditionnel, la répartition est plus diversifiée puisque 11% se sont déroulés

en France contre 10% à l'étranger. Les achats effectués dans des commerces traditionnels se répartissent de la manière suivante : 44,6% ont été effectués depuis un pays européen, 27,4% en Amérique du Nord et 10,1% en Amérique du Sud, 7,8% ont été localisés en Asie, 4,8% sur le continent africain et 4,2% au Moyen Orient (graphique 7).

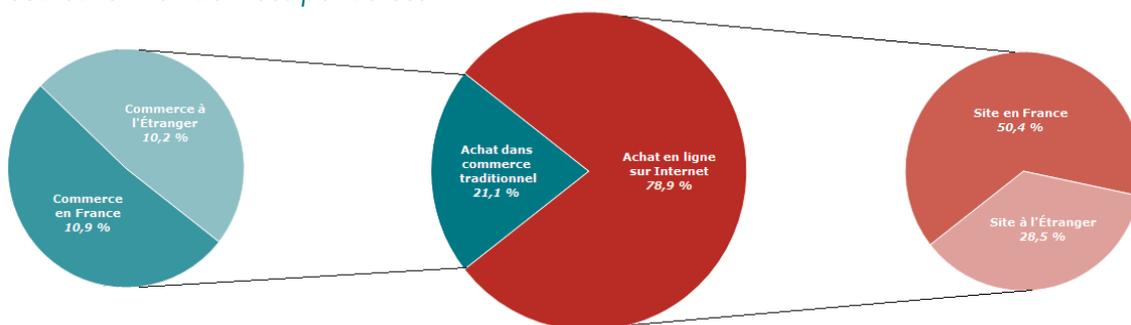
Un peu plus de 62% des ménages victimes d'un retrait à un distributeur automatique de billets (soit environ 380 000) précisent que ce dernier se situait en France contre 38% à l'étranger.

Ces proportions s'élèvent à 71% chez les ménages ayant subi un virement bancaire à destination d'un autre compte ouvert en France. Les virements internationaux représentent, quant à eux, un peu moins de 30% des escroqueries déclarées.

Selon la nature du débit, la valeur déclarée par le ménage peut varier. En effet, environ un million de ménages disant avoir été victimes d'un achat frauduleux déclarent que le montant du débit était inférieur à 100€ (36,2%). Un peu plus de 22% estime le préjudice entre 101 et 300€, 24,4% entre 301 et 1 000€ et 17,1% indique qu'il était supérieur à 1 000€. De même la moitié des ménages victimes de virement bancaire frauduleux (49,4%) précisent que le préjudice était d'un montant inférieur ou égale à 100€. 15% disent avoir été avisés d'un virement compris entre 101 à 300€ tandis que 13% affichaient un préjudice supérieur à 1 000€.

Les retraits dans des distributeurs de billets décrits par les victimes concernent des montants de préjudice plus élevés : 60% d'entre eux sont d'un montant supérieur à 300€ dont environ 20,5% supérieurs à 1 000€.

**Graphique 7 - Répartition des achats effectués frauduleusement selon le type de commerce et la localisation - en données pondérées.**



Champ : ménages ordinaires de France métropolitaine.

Source : enquêtes « Cadre de vie et sécurité » 2011 à 2014, INSEE.

**Lecture :** 78,9% des escroqueries résultent d'achats effectués sur Internet, la moitié à partir de sites situés en France. Environ 11% des achats ont été effectués dans un commerce traditionnel localisé en France.

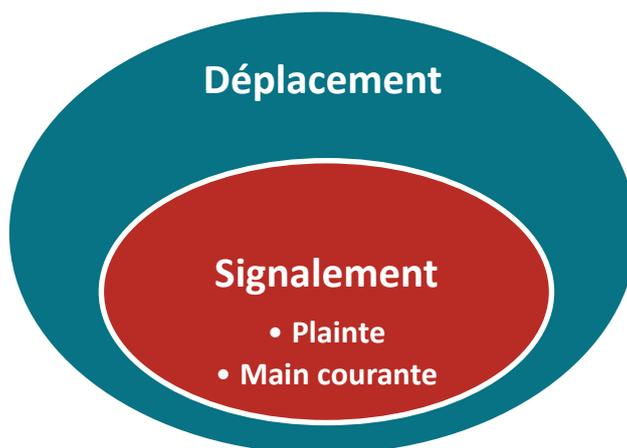
- (10) Concernant les sites internet, l'enquête CVS ne permet pas de connaître, d'une part les sites dont le siège social est situé à l'étranger et d'autre part le pays d'hébergement du site marchand concerné.

# LES RECOURS SUITE AU DÉBIT FRAUDULEUX

Les taux de plainte sont appréhendés dans l'enquête « Cadre de vie et sécurité » par le biais de diverses questions. Il est tout d'abord demandé à la personne s'étant déclarée victime si, suite à l'atteinte, elle s'est rendue dans un commissariat de police ou à une brigade de gendarmerie. Dès lors, on demande quelle était la nature de son signalement, une plainte ou une main courante (*schéma B*). On calcule ainsi le taux de plainte comme résultant du rapport entre le nombre de personnes victimes ayant porté plainte et le nombre de personnes victimes.

L'enquête « Cadre de vie et sécurité » ne prévoit cependant pas de question spécifique permettant aux ménages déclarant ne pas s'être déplacés à la police ou la gendarmerie nationales pour d'« autres raisons » de préciser leur réponse. L'Observatoire fait l'hypothèse qu'une partie d'entre eux ne se serait pas déplacée du fait que, légalement, la déclaration de l'incident auprès des Forces de l'ordre ne conditionne plus le remboursement du préjudice par la banque <sup>11</sup>.

Schéma B – Les recours envisageables suite à l'atteinte.



**PLUS DE LA MOITIÉ  
DES MÉNAGES S'EST DÉPLACÉ  
POUR SIGNALER L'INCIDENT ET  
42,5 % D'ENTRE EUX  
ONT DÉPOSÉ PLAINTE**

À travers les enquêtes « Cadre de vie et sécurité » réalisées entre 2011 et 2014, on estime à 53,3 %, la part des ménages victimes qui se sont déplacés à la police ou de la gendarmerie nationales suite à l'escroquerie ou la série d'escroquerie subie au cours des deux années précédant l'enquête.

Les autres ménages ont choisi de ne pas se déplacer auprès des Forces de l'ordre pour signaler l'événement (46,1 %) ou ne se souviennent plus (0,6 %). Parmi les personnes ayant refusé de se déplacer au commissariat de police ou la brigade de gendarmerie, 28,6 % ont déclaré que ce n'est pas utile ou que ça n'aurait servi à rien tandis que 18 % estiment que ce n'était pas grave et que ça n'en valait pas la peine. Près de 11 % avouent en pas y avoir pensé sur le moment. À noter que 37,8 %, soit environ 870 000 ménages, évoquent que c'est pour une autre raison qu'ils auraient choisi de ne pas se déplacer.

••• (11) <http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idArticle=LEGIARTI000022438732&idSectionTA=LEGISCTA000020861595&cidTexte=LEGITEXT000006072026&dateTexte=20140207>

Voir le *Bulletin mensuel* de l'ONDRP d'avril 2015, p. 17, [http://www.inhesj.fr/sites/default/files/bm\\_2015\\_mars.pdf](http://www.inhesj.fr/sites/default/files/bm_2015_mars.pdf)

Parmi les ménages escroqués, 51% ont signalé les faits en engageant des démarches que ce soit par le biais d'une plainte (42,5%) ou d'une déclaration de main courante (8,5%). Un peu plus de 2% des victimes ont préféré renoncer aux poursuites une fois sur place (graphique 8).

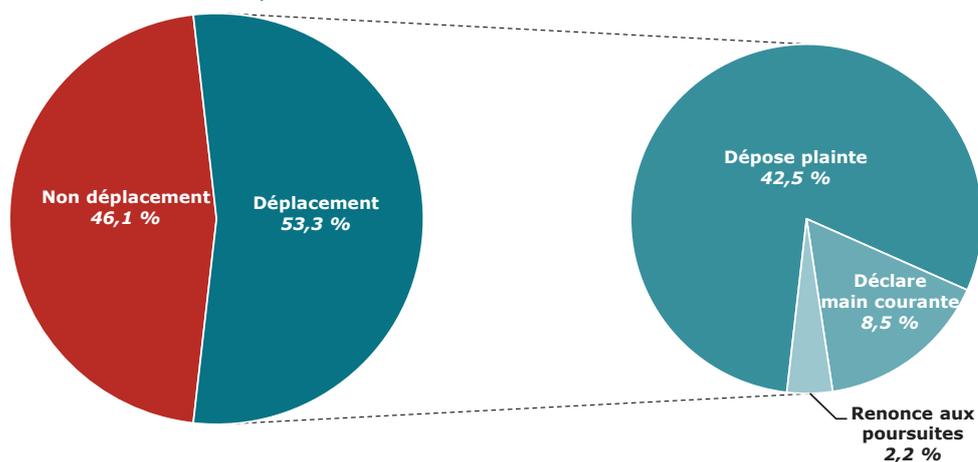
Près de 47% des victimes de débits frauduleux avaient déclaré avoir déposé plainte suite à l'atteinte lors de l'enquête de 2011, cette proportion s'élève à 37,5% en 2014, soit une baisse d'environ 10 points. Les ménages victimes ont en revanche tendance à déposer plus fréquemment une main courante. La proportion de victimes optant pour ce type de déposition est en augmentation. Elle a même doublé en quatre années passant de 5,1% parmi les répondants de l'enquête 2011 à 10% en 2014.

L'ONDRP, considérant que ces proportions fournissent un ordre de grandeur plutôt révélateur de la fréquence de la plainte ou

de la main courante, dresse le constat que les ménages victimes d'escroqueries bancaires ont de moins en moins souvent recours à la plainte.

*Ces résultats semblent confirmer l'hypothèse que, suite aux modifications de règles d'enregistrement des plaintes pour escroqueries à la carte bancaire, la plainte ne soit plus exigée par les organismes bancaires pour conditionner l'éventuel remboursement du préjudice. Les services de police orienteraient davantage les ménages victimes vers une inscription sur la main courante. En gendarmerie, la main courante n'existant pas, les militaires peuvent cependant porter la mention au sein du compte rendu de service. Le signalement de l'atteinte auprès des Forces de l'ordre ne conditionnant pas le remboursement, il peut arriver que les victimes soient redirigées directement vers les organismes bancaires sans que l'atteinte ne soit consignée dans les fichiers de la police ou de la gendarmerie.*

**Graphique 8 - Répartition des ménages victimes de débits frauduleux selon la nature des poursuites - en données pondérées.**



Champ : ménages ordinaires de France métropolitaine.

Source : enquêtes « Cadre de vie et sécurité » 2011 à 2014, INSEE.

Lecture : 53,3% des ménages victimes se sont déplacés à la police ou la gendarmerie, dont 42,5% ont déposé plainte.

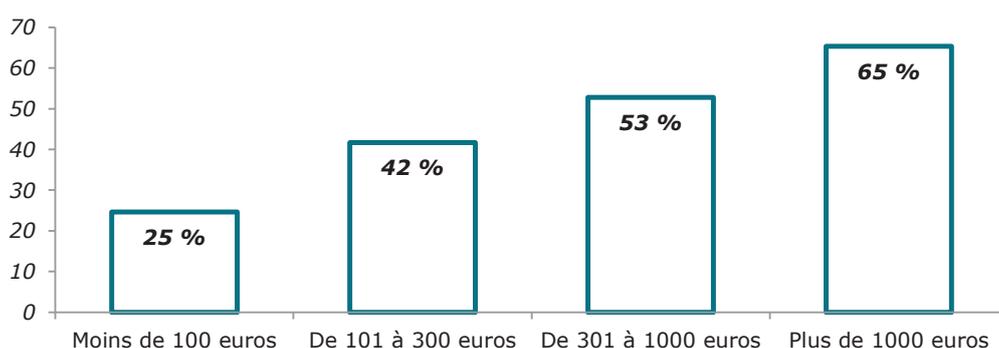
## Le taux de plainte augmente avec le montant du préjudice

L'échantillon de répondants cumulé sur les enquêtes menées entre 2011 et 2014, révèle que plus de 42% des ménages victimes de débits frauduleux ont déposé plainte pour signaler l'atteinte à la police ou à la gendarmerie.

Cependant on constate que plus le montant du débit frauduleux est élevé, plus la proportion de ménages ayant déclaré avoir déposé plainte est conséquente. En effet, le taux de plainte estimé sur les quatre années, atteint 65,4% lorsque le montant du préjudice est supérieur à 1 000€, alors qu'il n'est que de 24,7% pour les débits frauduleux inférieurs à 100€. Les victimes d'escroqueries d'un montant compris entre 101 et 300€ sont 41,7% à déclarer avoir déposé plainte, cette même proportion s'élève à 52,8% chez les ménages escroqués d'une somme d'argent comprise entre 301 et 1 000€ (*graphique B*).

À l'inverse, les ménages ayant choisi de ne faire aucune déclaration à la suite du préjudice sont majoritaires pour les montants les plus faibles et minoritaires pour les montants les plus élevés. Ils représentent 38% pour des montants déclarés inférieurs à 100€ et seulement 23% pour les montants supérieurs à 1 000€.

Graphique B - Évolution des taux de plainte en fonction du préjudice.



Champ : ménages ordinaires de France métropolitaine.

Source : enquêtes « Cadre de vie et sécurité » 2011 à 2014, INSEE.

Lecture : pour les préjudices inférieurs à 100€, 24,7% des ménages victimes ont déposé plainte. Ce taux s'élève à 65,4% chez les ménages escroqués d'un montant supérieur à 1 000€.

## PRÈS DE 9 MÉNAGES SUR 10 AYANT DÉPOSÉ PLAINTE L'ONT FAIT POUR OBTENIR UN REMBOURSEMENT DU PRÉJUDICE

L'enquête « Cadre de vie et sécurité » propose aux répondants ayant déposé plainte pour l'atteinte la plus récente de préciser les raisons les ayant incités à entreprendre cette démarche. Les ménages ayant fait un signalement à la main courante sont interrogés afin de savoir pourquoi cette déclaration a été préférée à un dépôt de plainte. Les personnes

qui ne se sont pas déplacés dans un commissariat de police ou à la gendarmerie sont invités à préciser les raisons de cette absence de déplacement.

Parmi les ménages victimes d'au moins un débit frauduleux sur deux ans, ayant déposé plainte, 88,7% prétendent l'avoir fait dans le but d'obtenir un remboursement du préjudice par leur banque tandis que pour 45,2% d'entre eux, l'objectif était que les auteurs soient identifiés et punis et 34,1% parce qu'ils pensent « qu'il faut le faire ».

Parmi les ménages ayant déclaré la fraude par le biais d'une main courante, plus de la moitié ont déclaré avoir eu recours à ce

type de déclaration sur les conseils des fonctionnaires de police ou des militaires de la gendarmerie. Un peu plus de 20% ont opté pour la main courante spontanément tandis que 24 % d'entre eux évoquent une autre raison.

Près de 74% des individus qui se sont déplacés mais qui, une fois sur place ont renoncé à faire une déclaration, ont fait ce choix sur les conseils de la police ou de la gendarmerie.

## 91 % DES MÉNAGES VICTIMES D'ESCROQUERIES ONT ÉTÉ SATISFAITS DE LA PRISE EN CHARGE EFFECTUÉE PAR LA POLICE OU LA GENDARMERIE

Les ménages s'étant déplacés dans un commissariat ou une brigade de gendarmerie sont interrogés sur leur satisfaction quant au bon déroulement de leurs démarches auprès des services de police ou des unités de gendarmerie.

Au cours des enquêtes « Cadre de vie et sécurité » menées entre 2011 et 2014, 58% des ménages qui se sont déplacés dans les locaux de police ou de gendarmerie déclarent qu'en matière d'accueil, de conseil, et de prise de déclaration, leur démarche s'est « très bien passée » et 33% disent qu'elle s'est « plutôt bien passée ».

Cependant 8,5% d'entre eux, soit 225 000 ménages ont déclaré que leur démarche s'est « plutôt mal passée » ou « très mal passée ». À noter que depuis 2012, la part des individus insatisfaits de la prise en charge des victimes par les fonctionnaires de police ou les militaires de gendarmerie est en légère diminution. Environ 11% des ménages déclarant avoir été victimes de débits frauduleux lors de l'enquête 2012 estime que la prise en charge s'est « plutôt mal passée » voir « très mal passée ». Cette proportion s'élève à 7% chez les répondants à l'enquête de 2014.

Environ 80% des ménages s'étant déplacés ont déclaré avoir été satisfaits à la fois du délai d'attente pour leur démarche et de la propreté des lieux. Près de 85% se disent satisfaits quant à l'écoute accordée et aux conditions de confidentialité de l'échange. Enfin 6 ménages sur 10 estiment avoir été correctement conseillés.

## 70% DES MÉNAGES DÉCLARENT NE PLUS AVOIR EU DE NOUVELLES DEPUIS LEUR DÉPÔT DE PLAINTE

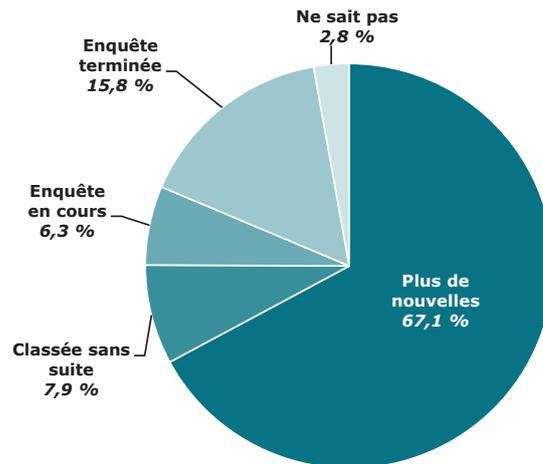
Le cumul des échantillons des enquêtes « Cadre de vie et sécurité » menées entre 2011 et 2014 permet de constituer un échantillon brut de 1 520 ménages qui seraient déplacés suite à l'escroquerie, 1 217 ménages déplacés ont déposé plainte.

En réponse à la question « Depuis le dépôt de plainte, que s'est-il passé ? », 67,1% des ménages concernés ont dit ne plus avoir eu de nouvelles. Environ 8% d'entre eux ont été informés du classement sans suite de leur plainte tandis qu'une enquête de police ou de gendarmerie a été diligentée pour près d'un quart des déposant de plainte (22%). Environ 6% de ces enquêtes sont toujours en cours et près de 16% sont closes ([graphique 9](#)).

Les enquêtes consécutives à une plainte ont permis dans 30% des cas l'identification d'un ou plusieurs auteur(s) présumé(s). La moitié d'entre eux ont été arrêtés. La justice a condamné près de 60% de ces auteurs identifiés puis arrêtés.

Parmi les ménages ayant déposé plainte suite à l'escroquerie ou la série d'escroquerie subie, 53% d'entre eux estiment que leur dépôt de plainte, en dehors des suites liées au remboursement auprès de la banque, a été « très utile » (22%) ou « plutôt utile » (31%) tandis que 870 000 foyers, 41% ont jugé que leur dépôt de plainte avait été « plutôt inutile » (19%) ou « totalement inutile » (22%).

Graphique 9 - Répartition des suites données aux plaintes - en données pondérées.



Champ : ménages ordinaires de France métropolitaine.

Source : enquêtes « Cadre de vie et sécurité » 2011 à 2014, INSEE.

**Lecture :** 67,1% des ménages ayant déposé plainte suite à l'atteinte n'ont plus été averti des suites de la procédure.

## PRÈS DE 80% DES MÉNAGES VICTIMES ONT ÉTÉ REMBOURSÉS EN TOTALITÉ PAR LA BANQUE

Près de 8 ménages escroqués sur 10 ont été remboursés en totalité du préjudice par leur banque, qu'ils aient été victimes d'un seul débit frauduleux (18,8%) ou victime de plusieurs débits formant une même série (60,9%).

Près d'un ménage sur cinq, soit 18,7%, déclare ne pas avoir été remboursé. L'absence de remboursement par la banque résulte dans la grande majorité des cas (40%) du fait que les individus n'en aient pas formulé la demande auprès de leur organisme bancaire. Pour 26,5% des cas, une demande a été faite et est en cours de traitement. 31,5% des demandes ont été refusées par l'organisme bancaire.

\* \* \*