# **Que *devons-nous* faire pour que les victimes signalent les cybercrimes aux organismes d’application de la loi?**

Voici les principales raisons pour lesquelles les gens ne signalent pas les cybercrimes à la police :

* Les victimes ne savent pas trop si ce qu’elles ont vécu constitue réellement un crime;
* Les victimes ne connaissent pas leurs options de signalement;
* Les victimes sont déçues des organismes d’application de la loi ou se sentent abandonnées par eux.

**Nous pouvons éviter ce qui précède en adoptant les démarches suivantes :**

* **Définir clairement ce qui constitue un cybercrime.**

… Ou définir les types de cybercrimes acceptés et traités par le système.

Rassurez les gens en leur confirmant qu’ils sont au bon endroit pour signaler une arnaque, une fraude en ligne, du harcèlement en ligne, etc.

Donnez des exemples de cybercrimes pouvant être signalés.

* **Définir clairement ce qu’est une preuve.**

Les gens ne savent pas ce dont la police a besoin pour résoudre un crime ou entreprendre une enquête. Ils ne savent pas quoi communiquer ni comment obtenir l’information. Il faut utiliser des explications non techniques pour décrire ce qu’est une preuve.

Donnez des exemples de preuves. Donnez des directives sur la façon de trouver des preuves.

Facilitez la communication de preuves.

* **Poser des questions précises.**

Lorsqu’ils sont bouleversés ou confus, les gens ne sont pas en mesure de fournir des détails sur un crime à moins que la question ne soit précise et compréhensible.

* **Établir des attentes claires sur ce qui arrivera après le signalement.**

Les gens s’attendent à ce que la police fasse immédiatement enquête, les interroge ou identifie un suspect. Ils s’attendent à ce que la police règle le problème et retrouve leur argent.

Si le suivi est peu probable, il faut le préciser aux usagers. Le service doit indiquer clairement qui recevra les signalements et à quelle fin.

* **Informer les victimes des prochaines étapes à suivre pour se protéger et demander de l’aide.**

Les victimes téléphonent aux postes de police ou se rendent sur place pour obtenir un suivi des signalements. Ils demandent des conseils et des précisions sur ce qui leur est arrivé.

Donnez des conseils sur ce que les victimes peuvent faire pour : a) se protéger; b) demander du soutien à l’extérieur des services de police et des organismes d’application de la loi.

* **Établir des attentes claires tout au long du processus (c.-à-d. d’une page à l’autre, d’une section à l’autre, etc.).**

Informez les gens sur ce qu’ils devront préparer et fournir. Indiquez clairement le nombre d’étapes qu’ils devront franchir pour faire leur signalement.

* **Utiliser un langage qui se veut rassurant au plan émotif.**

Si le langage utilisé laisse croire qu’elles ont fait quelque chose de mal, les victimes ne communiqueront pas à la police des détails cruciaux de leur expérience.

Les victimes qui, de par le langage ou le ton utilisé à leur endroit, se sentent isolées ou honteuses ne rempliront pas la totalité du formulaire parce qu’elles seront dépassées ou troublées.

* **Utiliser un langage simple et précis.**

N’utilisez pas de définitions juridiques et politiques de la cybercriminalité, du harcèlement en ligne, des preuves et de la fraude. Ces définitions sont vagues, imprécises ou tout simplement méconnues des personnes qui sont victimes de ces crimes au quotidien.

Si le langage n’est pas convivial, les victimes ne seront pas en mesure de comprendre pourquoi elles font un signalement ou comment le faire.

* **Rassurer les victimes en leur disant qu’il ne s’agit pas d’une arnaque.**

Les gens risquent de soupçonner qu’un outil en ligne est une arnaque ou un piège. N’utilisez pas un langage désinvolte. Trouvez un juste équilibre entre un langage clair et un ton formel.

* **Rendre ce service accessible aux endroits où les gens signalent déjà la cybercriminalité et demandent de l’aide.**

Les victimes de cybercriminalité nous disent qu’elles appellent le 911 ou qu’elles se rendent aux postes de police en personne après avoir vécu un cybercrime.

La conception de ce service doit être universellement accessible à tous les points du service de signalement. La police, le personnel de première ligne, les services aux victimes et les fournisseurs de services (organismes du secteur privé) doivent tous pouvoir aiguiller les victimes vers ce service, le cas échéant.