

La numérisation peut faciliter la vie, mais est également source de menaces. Parmi elles, les arnaques en ligne. Plus de 1000 personnes en ont été victimes dans le canton de Neuchâtel en 2023. La police neuchâteloise s'attend à une augmentation de 20% des cas en 2024. A travers une série d'articles, qui se termine aujourd'hui, nous vous avons expliqué les mécanismes derrière ces arnaques et, surtout, comment les déjouer.



Le bon sens pour éviter la parano

LA CHAUX-DE-FONDS Jeudi, quelque 120 personnes se sont rendues à Muzoo pour une conférence d'«ArcInfo» qui concluait une série d'articles sur les cyberarnaques. Une soirée qui a oscillé entre bons conseils et montées d'anxiété.

PAR **SERVAN PECA**

Les chaises manquaient, tant la salle était comble. En conclusion de sa série d'articles consacrés aux arnaques en ligne, «ArcInfo» organisait, jeudi soir à Muzoo, à La Chaux-de-Fonds, une table ronde avec quatre experts en la matière. Quelque 120 personnes s'étaient précipitées pour s'y inscrire. Un signe supplémentaire que la cybercriminalité est devenue un enjeu sociétal incontournable. Et va continuer de l'être. Pourtant, comme l'a regretté Steven Bill, les moyens manquent encore. Le responsable de la brigade cyberenquête de la police neuchâteloise se dit «frustré».



Il faut une inquiétude saine et de bons outils adaptés à chacun.

OLIVIER BEAUDET-LABRECQUE
DOYEN DE L'INSTITUT DE LUTTE CONTRE
LA CRIMINALITÉ ÉCONOMIQUE

«J'aimerais que les autorités prennent davantage les choses en main. Il faut mettre en place une campagne nationale de prévention et passer à la vitesse supérieure!»

Ici et ailleurs, le nombre d'arnaques augmente, tout comme le nombre de victimes et, par conséquent, le nombre de plaintes déposées (un peu plus de 1140 en 2023 dans le canton).

Tout le monde est touché

Cela a été dit et redit: le meilleur outil pour lutter contre les cyberescroqueries en tous genres reste la prévention et l'éducation aux risques que l'on encourt en ligne. Mais encore faut-il que les citoyens et citoyennes y soient ouverts. «Comme pour tous les sujets anxigènes, notre cerveau préfère éviter



De gauche à droite, nos quatre experts invités: Olivier Beudet-Labrecque, Steven Bill, Noémie Frigerio et Cécile Maye. LUCAS VUITEL

de s'y attarder. Donc les gens ne s'informent pas, ne se forment pas et restent vulnérables», regrette Cécile Maye, patronne d'Acktao, une start-up qui forme les employés contre les cyberattaques, et cofondatrice de l'association Swiss Aware.

Responsable du centre de contact et des services en ligne à la Banque cantonale neuchâteloise (BCN), Noémie Frigerio peut témoigner de l'ampleur du phénomène. Presque quotidiennement, ses équipes doivent gérer des appels de clients qui sont victimes d'arnaques en ligne. «Malgré leur mé-

diatisation et la prévention qui est mise en place, les chiffres sont vraiment effarants.» Elle se refuse à considérer qu'une certaine tranche de la population fait preuve de naïveté. «Cela touche tous les âges, toutes les professions, tous les niveaux d'études.»

Le rôle des banques

Unique représentante du secteur bancaire, Noémie Frigerio a également été interrogée sur le rôle des instituts financiers. Mais aussi sur leur responsabilité, alors qu'au Royaume-Uni, une nouvelle loi les oblige, à certaines

conditions et jusqu'à un certain montant, à rembourser les victimes.

«Je ne suis pas pour, j'espère que le législateur suisse ne suivra pas cette idée. Il faut rappeler que 95% des cas sont liés à une erreur du client.» Et de souligner le travail déjà effectué aujourd'hui par la BCN, mais aussi par les autres banques. «Nous filtrons les paiements, en nous demandant si cela ressemble à une utilisation habituelle ou non.»

Mais le travail n'est pas aisé. Parfois, «les clients ont été contactés et prévenus, mais ont quand même souhaité

effectuer le paiement.» Cela peut-être le cas lors d'arnaques aux sentiments ou de fraudes à l'investissement, notamment.

La tâche va par ailleurs s'avérer encore plus compliquée pour les employés des banques, puisque les systèmes de paiement instantanés se propagent (via Twint par exemple). Ceux-ci seront par ailleurs étendus à toutes les banques suisses dès 2026.

Mais les paiements traditionnels ne sont pas morts, avance Noémie Frigerio. «Nous allons probablement nous diriger vers un système hybride.»

«Chien mange pas chien»

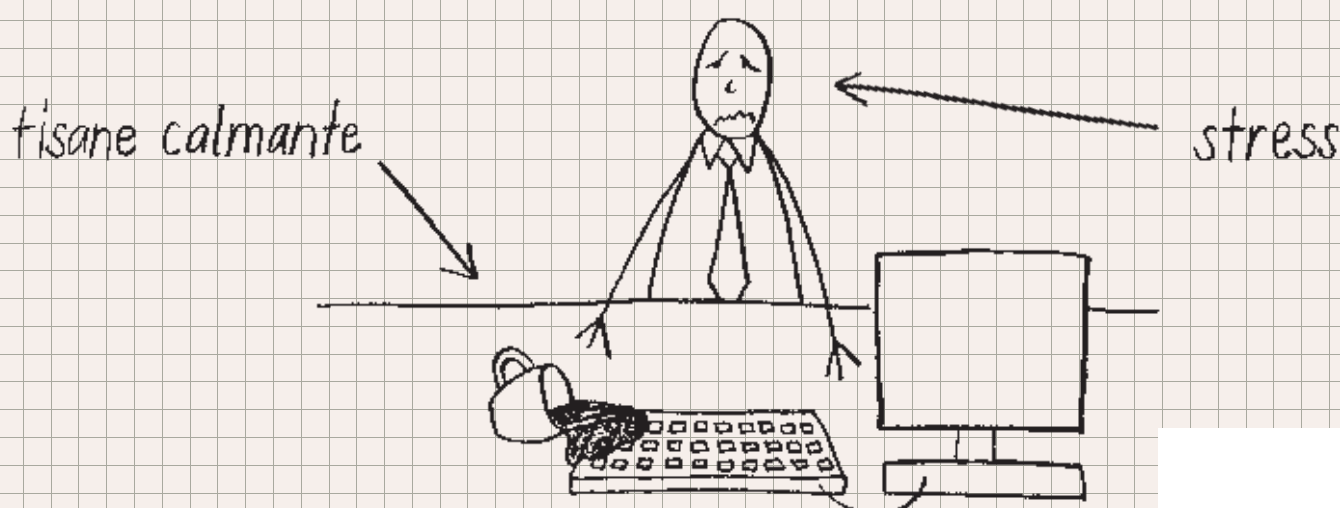
A l'heure des (nombreuses) questions posées par l'assistance, une certaine inquiétude était perceptible. Peut-on encore déambuler sans crainte sur le web?

Avoir des doutes, en parler autour de soi. Voilà les mots-clés répétés par nos invités experts. «Il faut éviter d'agir dans l'urgence et s'imposer quelques règles strictes et simples à respecter. En premier lieu, ne pas donner ses coordonnées à un inconnu», souligne Noémie Frigerio. «Un peu comme lorsque l'on serre son sac à main contre soi dans la rue.»

«Il faut une inquiétude saine et de bons outils adaptés à chacun», ajoute Olivier Beudet-Labrecque. Le doyen de l'Institut de lutte contre la criminalité économique (ILCE) a fini par livrer un conseil d'initiés: «Si vous avez un doute sur la personne avec laquelle vous avez des échanges, écrivez-lui 'chien mange pas chien', a-t-il lancé à l'assemblée, mi-intriguée mi-amusée. Cette phrase est couramment utilisée par les fraudeurs pour déterminer si, en face d'eux, se trouve un autre fraudeur. «Elle leur sert à se reconnaître entre eux. Si vous l'utilisez face à un arnaqueur, soyez en sûr, la conversation va s'arrêter net.»

PUBLICITÉ

Croquis du sinistre



Quoi qu'il arrive – nous vous aidons rapidement et simplement. **mobiliere.ch**

Agence générale
Montagnes et Vallées NE
Fabien Chapatte
Avenue Léopold-Robert 115
2300 La Chaux-de-Fonds
T 032 910 70 20
montagnes@mobiliere.ch

Agence générale Neuchâtel
Stéphane Progin
Rue de la Treille 9
2001 Neuchâtel
T 032 727 60 60
neuchatel@mobiliere.ch

la Mobilière