

Revue spécialisée

Psinfo

2/2018

Abus financiers

Le silence des victimes

Quand on connaît le coupable

Abus financiers perpétrés par des personnes de confiance

Prévention

Parlez des abus financiers autour de vous !



Alain Huber, membre de la direction, Thèmes spécialisés, Pro Senectute Suisse

Les abus financiers nous concernent tous

Les personnes âgées souhaitent vivre le plus longtemps et le plus sereinement possible chez elles. Or, selon les observations de la police, celles-ci sont de plus en plus victimes de tentatives d'abus financiers. C'est pourquoi l'Institut de lutte contre la criminalité économique de la Haute école de gestion Arc à Neuchâtel (ILCE) a analysé, en collaboration avec Pro Senectute, l'ampleur du phénomène et le profil des victimes.

L'étude (voir colonne de droite) montre que les abus financiers ne sont pas à prendre à la légère : ces cinq dernières années, une personne sur quatre de 55 ans et plus a été victime d'une tentative d'abus et une sur cinq a subi une perte financière. Le montant des préjudices s'élève à plus de CHF 400 millions par année.

Qu'il s'agisse de pratiques commerciales douteuses, de vol à l'astuce dans le cadre d'un échange de devises ou d'arnaque aux sentiments sur Internet, on peut supposer que les résultats d'une étude menée sur tous les groupes d'âges seraient similaires en matière de proportion de victimes et d'ampleur des pertes financières. Les abus financiers semblent être lucratifs.

Il est en outre inquiétant que les victimes ne parlent pas de leur mésaventure, ni avec leur conjoint, ni avec la police (voir pages 4 et 5). Sur ce point, nous pouvons agir, en qualité de professionnels, d'amis ou de simples citoyens. En effet, nous devrions parler des dernières techniques d'escroquerie. Plus nous en parlerons, plus efficace sera la prévention par le bouche à oreille, ce qui aura également pour conséquence de soutenir les personnes concernées à tourner la page. Enfin, nous combattons ainsi le cliché selon lequel seules les personnes naïves et ignorantes sont victimes d'abus financiers.

Bonne lecture !

De nombreuses victimes, un préjudice important

En Suisse, une personne sur quatre de plus de 55 ans a été victime d'escroquerie, de vol à l'astuce ou de cybercriminalité ces cinq dernières années. Outre le préjudice financier, ces mésaventures laissent souvent des traces sur le plan psychologique, comme le montre une étude menée par la Haute école de gestion Arc sur mandat de Pro Senectute.

Peter Burri, membre de la direction élargie, responsable marketing & communication, Pro Senectute Suisse

Si les tentatives d'escroquerie sont généralement détectées à temps, environ 12 % des personnes qui y sont confrontées se font piéger, d'après l'étude menée par l'Institut de lutte contre la criminalité économique (ILCE) de la Haute école de gestion Arc à Neuchâtel. Certaines victimes subissent un préjudice financier, tandis que d'autres déplorent des conséquences psychologiques telles que la méfiance, un sentiment d'insécurité ou la peur.

Des tentatives d'escroquerie sur Internet et à domicile

Si les pratiques commerciales douteuses constituent le stratagème auquel les seniors sont le plus souvent confrontés, le risque d'être victime d'une escroquerie est pourtant bien plus grand. Ainsi, l'étude de l'ILCE montre que près de 28 % des plus de 55 ans ont dû faire face à une tentative d'escroquerie sur Internet ces dernières années. Il s'agit notamment du phishing, ou hameçonnage, une technique visant à obtenir des noms d'utilisateur et des mots de passe par le biais de faux courriels et sites Internet, et à accéder à l'e-banking des personnes concernées au moyen des informations qui leur ont été soutirées.

Les arnaques classiques, qui exploitent la confiance et la serviabilité des victimes potentielles, demeurent un autre problème de taille. Les cas de figure sont multiples : ils vont du coup du neveu, dont les médias se font très souvent l'écho, à des situations de détresse feinte, en passant par de prétendus gains de loterie. Ces cinq dernières années, plus de 28 % des personnes âgées de plus de 55 ans – soit près d'une sur trois – ont été la cible de tels escrocs. 4,8 % ont subi des dommages financiers et 2,1 % ont dû faire face aux conséquences psychologiques de l'escroquerie.

Un préjudice annuel de 400 millions de francs

Lorsque des seniors sont abusés financièrement, les fraudeurs ne tirent pas systématiquement profit d'une situation feinte ou de leur expertise technique. Ainsi, environ 13,4 % des personnes interrogées dans le cadre de l'étude ont déclaré avoir été victimes d'une tentative

de vol classique. Et les deux tiers de ces tentatives ont abouti ou ont fortement exacerbé le sentiment d'insécurité des victimes.

Enfin, il ne faut pas négliger non plus les abus financiers commis sur des personnes âgées par leurs proches, une situation vécue tout de même par 4,6 % des sondés.

Les résultats de l'étude sont particulièrement saisissants lorsqu'on extrapole ces chiffres à l'ensemble de la population. Si l'on considère les 2,7 millions d'individus de plus de 55 ans que compte la Suisse, ce sont en effet quelque 690 000 personnes qui ont été victimes d'une escroquerie, d'un vol ou d'un acte criminel sur Internet ces cinq dernières années. Au total, cela représente un préjudice financier supérieur à 2 milliards de francs, soit 400 millions de francs par an.

L'âge n'entre pas en ligne de compte

L'étude mandatée par Pro Senectute montre toutefois que le risque d'abus financier n'augmente aucunement avec l'âge. Il n'y a que le nombre de vols et d'abus financiers commis par des proches qui soit nettement plus élevé chez les plus de 85 ans que dans les tranches d'âge inférieures. En revanche, la catégorie des 55-64 ans présente une proportion beaucoup plus importante de personnes victimes d'une ou plusieurs tentatives d'abus financier au moyen de pratiques commerciales douteuses ou de cyber-stratagèmes.

Dans l'ensemble, la part de victimes d'escroquerie est plus élevée chez les hommes (environ 28 %) que chez les femmes, qui sont quelque 23 % à avoir été abusées financièrement ces dernières années. On observe aussi des différences selon les régions linguistiques, l'étude ayant mis en évidence un nombre de cas bien supérieur en Suisse romande comparativement à la Suisse alémanique et au Tessin. Bien que de nombreuses personnes âgées en Suisse soient victimes d'escrocs, la majorité d'entre elles passent ce fait sous silence. Selon l'enquête menée par l'ILCE, 61 % des individus ayant été confrontés à une tentative d'escroquerie, voire ayant subi un préjudice financier à la suite de cette dernière n'en ont parlé à personne.

Pour Pro Senectute, les résultats de l'étude montrent qu'il faut agir. Les abus financiers doivent devenir un sujet d'intérêt public. D'une part, afin de renforcer la sensibilisation aux types d'escroquerie courants et, partant, d'initier une prévention via le bouche à oreille. D'autre part, afin d'aider les personnes concernées à surmonter ce qu'elles ont vécu et de lutter contre le cliché selon lequel seuls des êtres naïfs et ignorants sont victimes d'abus financiers.

Première étude représentative sur les abus financiers en Suisse

Pro Senectute a mandaté une étude au sujet de l'ampleur des abus financiers commis à l'encontre des 55 ans et plus afin de recueillir des données quantitatives sur cette problématique. Il s'agit de la première enquête représentative de ce type consacrée aux abus financiers en Suisse. Elle a notamment permis d'identifier les formes d'abus les plus courantes et le profil type de la victime. Réalisée par l'Institut de lutte contre la criminalité économique (ILCE) de la Haute école de gestion Arc à Neuchâtel, cette étude repose sur un sondage que l'institut de recherche M.I.S. Trend a mené auprès de 1257 personnes par téléphone et via des questionnaires écrits. Pour une présentation plus compréhensible, les résultats du sondage ont été extrapolés à l'ensemble de la population sur la base des données fournies par l'Office fédéral de la statistique.

Ensemble contre les activités criminelles

La police municipale de Zurich mise sur la prévention pour éviter que les personnes âgées ne soient victimes d'abus financiers. Si les cours qu'elle dispense affichent complet, tous les abus ne sont, de son propre aveu, pas évoqués, tant s'en faut. Les Pays-Bas vont encore plus loin avec la mise en place d'alliances destinées à protéger les seniors.

ats awp multimedia, [Daniel Stehula](#)

Rolf Nägeli, responsable de la prévention à la police zurichoise, interprète pour nous les chiffres contenus dans la base de données interne : si les seniors sont plus rarement impliqués dans des actes criminels que les autres tranches d'âge, les 55 ans et plus sont les plus touchés par les tentatives d'abus financiers ; en effet, la population âgée est surreprésentée dans les cas de vol à l'astuce et d'arnaque.

Ainsi, plus de 1400 tentatives d'arnaque par téléphone ont déjà eu lieu cette année dans le canton de Zurich, dont 40 ont abouti, pour un dommage total dépassant 1,9 million de francs.

La plupart des chiffres mentionnés dans l'étude de l'Institut de lutte contre la criminalité économique (ILCE) sur les abus financiers reflètent bien l'expérience de ce policier et ne l'étonnent donc guère. Ce qui l'interpelle toutefois, c'est que deux tiers des victimes gardent le silence.

Le fonctionnaire se demande comment sensibiliser les personnes de cette catégorie d'âge au danger qu'elles encourent. Qu'ils optent pour le coup du neveu ou se fassent passer pour des policiers, les escrocs usent de procédés psychologiques subtils. Rolf Nägeli a eu l'occasion d'écouter des enregistrements de conversations entre des malfaiteurs et leurs victimes. « Je suis convaincu que cela pourrait arriver à presque chacun d'entre nous, et même à des jeunes », dit-il. Pour lui, il n'y a pas lieu d'avoir honte d'être tombé dans le panneau. Il faut absolument prévenir la police, qui prendra alors des mesures de mise en garde.

Les modes opératoires exploitent les points faibles des victimes avec finesse. Rolf Nägeli juge donc le contact direct avec les représentants de la tranche d'âge concernée plus judicieux que la simple distribution de brochures. Il évoque des jeux de rôles lors desquels un policier se met dans la peau d'un escroc et simule un appel téléphonique, ou des discussions avec des seniors visant à les mettre en garde.

Ces réflexions ont abouti à un cours en quatre volets dispensé par la police zurichoise depuis cette année. Intitulé « Parcours 60+ », celui-ci doit aider les personnes âgées dans de nombreux domaines : réflexes à adopter dans les transports, prévention des chutes dans le bus et le



Rolf Nägeli est depuis 2010 chef du département prévention et cadre dirigeant de la police municipale de Zurich.

« Je suis convaincu que cela pourrait arriver à presque chacun d'entre nous. »



Oscar Balkenende est initiateur et consultant pour des organisations privées et publiques sur des thèmes financiers et organisationnels aux Pays-Bas.

« Les villes et les communes mettent en place des chaînes de professionnels et de bénévoles qui sont confrontées à des situations d'abus financiers et qui savent les reconnaître de manière précoce. »

tram, utilisation des médias numériques et sensibilisation au vol et aux arnaques. Rolf Nägeli prend l'exemple des abus au bancomat. Les seniors se croient en sécurité lorsqu'ils retirent de l'argent; pourtant, les modes opératoires utilisés par les malfaiteurs font encore et toujours leurs preuves. « Parfois, ils négligent de dissimuler le clavier lorsqu'ils tapent leur NIP », explique-t-il. Quelqu'un peut alors mémoriser leur code, leur voler leur carte et retirer à son tour de l'argent. Autre scénario : un individu leur parle pour détourner leur attention, pendant qu'un complice sélectionne le montant maximal pouvant être retiré. Le temps que la victime se retourne, l'argent et la carte ont disparu. Enfin, il arrive que l'argent soit dérobé au moment où la personne s'éloigne du distributeur après un retrait.

« Nous donnons des conseils pour éviter d'en arriver là », indique Rolf Nägeli (voir colonne). Tous les cours de cette année affichent déjà complet, preuve que « Parcours 60+ » répond à un réel besoin. Les inscriptions aux sessions 2019 ouvriront au mois de novembre.

« Âge et sécurité financière », un programme de prévention néerlandais

Oscar Balkenende, exécuter testamentaire, expert et co-initiateur de l'alliance « Âge et sécurité financière » aux Pays-Bas, rencontre régulièrement des seniors qui ont perdu de fortes sommes à la suite d'un abus. Il y a cinq ans, une étude similaire menée dans ce pays a mis en évidence le problème des abus financiers chez les personnes âgées. « Ici, nous nous concentrons sur les abus perpétrés dans le cadre d'une relation de dépendance, autrement dit par un individu que l'on connaît », explique Oscar Balkenende. Les pertes d'argent sont notamment dues à des vols d'objets de valeur, à la vente ou à la cession de biens immobiliers, à des fraudes à la carte bancaire ou à une utilisation abusive du budget de la personne. À noter qu'aux Pays-Bas, on observe depuis 2008 une tendance des enfants adultes à revenir vivre chez leurs parents. En 2011, la génération des « baby boomers » a atteint l'âge de la retraite. Les extrapolations réalisées montrent qu'en 2040, plus de 1,5 million de Néerlandais auront 80 ans ou plus.

Alliances locales

C'est dans ce contexte que des prestataires de différents secteurs de la société ont lancé il y a deux ans les « alliances locales ». Oscar Balkenende en résume le principe : « Les villes et les communes mettent en place des chaînes de professionnels et de bénévoles qui sont confrontées à des situations d'abus financiers et qui savent les reconnaître de manière précoce. » L'idée : sensibiliser les seniors aux abus financiers tout au long de la chaîne et permettre aux professionnels et aux bénévoles de réagir plus rapidement en cas de soupçon en raccourcissant les canaux de communication et en développant le savoir-faire. Actuellement, aux Pays-Bas, il existe 16 alliances de ce type, 19 sont en cours de création et 40 localités s'intéressent au concept. « Grâce à ces alliances, les seniors osent davantage signaler les cas d'abus financiers et en parlent plus volontiers, ce qui profite à tous », conclut Oscar Balkenende.

Voici quelques conseils pour plus de sécurité.

Au bancomat :

Regardez autour de vous avant de retirer de l'argent. Si vous vous sentez observé, annulez la transaction. Tapez votre NIP en dissimulant le clavier.

Dans les lieux très fréquentés :

Gardez votre sac, doté d'une fermeture éclair, sous votre bras.

Au téléphone :

Raccrochez dès qu'un appel vous semble suspect.

Si des artisans sonnent à votre porte, soyez méfiants :

Les vols par introduction clandestine sont fréquents. Demandez à ces personnes pour qui elles travaillent et contactez éventuellement l'entreprise mentionnée.

Pour les opérations bancaires :

Ouvrez un compte pour vos achats et définissez une limite journalière pour tous vos comptes.

Assurez-vous que le découvert n'est pas autorisé pour vos comptes. Déposez la majeure partie de votre argent sur un compte d'épargne.

Contrôlez régulièrement le solde de votre compte.

Si vous utilisez tout de même l'e-banking, paramétrez-le de telle sorte que seul le compte utilisé pour le trafic des paiements soit visible.

Quand le coupable n'est pas un inconnu

Même chez soi, on n'est pas en sécurité : les personnes âgées peuvent se faire voler par leurs proches ou le personnel soignant. Les auteurs de ces méfaits abusent de la confiance du client. Mais l'expert Albert Wettstein sait aussi que dans bien des cas, les victimes affabulent, ce qui peut entraîner des conflits avec leur entourage.

ats awp multimedia, Claudio Dulio

Monsieur Wettstein, les personnes âgées se font-elles souvent voler chez elles par des connaissances ou le personnel soignant ?

C'est plutôt rare. Les cas où des proches soutirent de l'argent à des seniors sont beaucoup plus fréquents. Ils sont bien plus nombreux que les vols à faire l'objet d'un signalement auprès de l'Autorité indépendante de plainte en matière de vieillesse (UBA). En 2017, l'UBA a traité plusieurs plaintes concernant l'utilisation abusive de mandats pour cause d'inaptitude et de procurations, que des personnes ayant perdu leur capacité de discernement ont été contraintes d'établir.

Pouvez-vous nous relater un cas d'abus financier auquel vous avez été personnellement confronté ?

Une aide-soignante d'une organisation de soins privée a persuadé une dame seule très âgée dont elle s'occupait de lui faire don de sa villa et de son argent. Il s'agissait là d'un abus flagrant, portant sur un montant considérable. Ses deux descendants étaient opposés à cette donation, qui englobait la totalité de la part revenant aux héritiers réservataires. Ils n'avaient toutefois aucune chance de l'empêcher juridiquement, étant donné que le conservateur du registre foncier avait jugé que la donatrice était capable de discernement.

Une enquête récente montre que près de 9 % des plus de 55 ans ont été victimes d'un vol dans le cadre privé au cours des cinq dernières années. Ce taux élevé ne correspond pourtant pas à votre expérience. Comment expliquez-vous cette différence ?

Une partie des sondés n'ont sans doute pas réellement été volés. J'ai souvent été confronté à des vols imaginaires. Ce délire est fréquent : les personnes méfiantes cachent leurs objets de valeur et, si elles ne les retrouvent plus, sont convaincues qu'ils leur ont été dérobés.

Comment une personne extérieure peut-elle démêler le vrai du faux ?

Lorsqu'il s'agit d'un bijou ou d'argent, il peut effectivement y avoir vol et la police doit enquêter. Mais si ce sont des sous-vêtements, des mouchoirs ou des souvenirs de vacances qui ont disparu, il est plus probable que ces objets n'ont pas réellement été dérobés.



Albert Wettstein est médecin-chef à la retraite du service médical de la Ville de Zurich. Dans le cadre de ses fonctions, il a été confronté à un grand nombre de cas de vol et d'abus financier dans le cadre privé. Il est aujourd'hui à la tête de la commission spécialisée Zurich/Schaffhouse de l'Autorité indépendante de plainte en matière de vieillesse (UBA), qui conseille les personnes âgées et leurs proches en cas de conflit ou de soupçon d'abus, qu'il soit physique, psychologique ou financier.

Est-il vrai que même les membres de la famille proche ne sont pas à l'abri de telles accusations injustifiées?

Je me souviens du cas d'une marchande d'argent à la retraite, persuadée de détenir encore des stocks de ce précieux métal chez elle. Cette dame a accusé de vol son fils, qui s'occupait de son administration. Elle s'est éloignée de lui, et a rejoint sa sœur aux Pays-Bas. Moins d'un mois après son déménagement, elle s'est plainte d'avoir été volée par sa sœur. Il s'agissait donc d'un délire de vol – et il faut le prendre comme tel ! J'ai rencontré des personnes qui ont déménagé plusieurs fois dans l'espoir que les larcins survenus à leur domicile cesseraient.

Comment avez-vous vécu ce genre de situations lorsque vous exercez comme médecin de la ville de Zurich?

Ce n'est pas toujours facile. C'est triste d'être quasiment impuissant. On comprend assez vite qu'il s'agit d'un délire, et il serait relativement aisé d'aider ces personnes sur le plan médical, mais elles s'y opposent, car elles sont convaincues de se faire voler. Ce délire revêt parfois des formes sévères : les personnes concernées refusent de se séparer de leurs objets de valeur et les transportent par exemple dans une valise à roulettes.

Comment un tel délire apparaît-il?

Le délire pathologique peut être considéré comme une forme de schizophrénie tardive, qui se limite à la conviction de se faire voler. Il peut survenir sans raison apparente. Souvent, le délire de vol est aussi une conséquence de la perte de mémoire : on a égaré un objet et on s' imagine que quelqu'un nous l'a dérobé, on cache alors d'autres objets de valeur et on n'arrive plus à remettre la main dessus.

Comment se fait-il que les personnes très âgées soient plus souvent victimes de vol et d'abus financier dans le cadre privé?

Lorsque les forces et la mémoire déclinent avec l'âge, des proches en profitent parfois pour dérober des objets de valeur ou faire signer des procurations. Je suppose que les inhibitions à commettre un acte criminel sont plus faibles en présence de personnes au crépuscule de leur vie. Il arrive aussi que ces dernières se plaignent de leurs proches, d'où le raisonnement suivant : « Les parents de cette personne ne sont pas dignes de toucher l'héritage, puisque c'est moi qui prends soin d'elle en permanence. Je n'ai donc aucun scrupule à avoir. »

Que doivent faire les personnes qui s'aperçoivent qu'elles se sont fait voler?

Lorsque quelqu'un remarque que quelque chose de suspect s'est produit, il doit en informer la police immédiatement et ne pas attendre des jours, voire des semaines. Les méthodes modernes sont extrêmement efficaces : il est possible d'identifier les coupables grâce à d'infimes traces. Il a ainsi pu être prouvé qu'un cambrioleur pris en flagrant délit était l'auteur de plus de 200 vols avec effraction.

Souvent, les vols ne sont même pas signalés. Pouvez-vous le comprendre?

Bien sûr. Nombreuses sont les personnes en proie à un délire qui ne se rendent même plus au poste de police, car elles partent du principe que les policiers ne les croiront pas.

« Les personnes concernées refusent de se séparer de leurs objets de valeur et les transportent par exemple dans une valise à roulettes. »



Olivier Beudet-Labrecque est né en 1990 au Canada. Il a étudié la communication publique puis la criminologie à l'Université Laval à Québec.

« Les abus financiers chez les personnes âgées représentent un phénomène très répandu. »

Portrait

« Comprendre les motivations des escrocs »

Qu'est-ce qui pousse certains individus à dérober leurs économies à d'autres personnes et que peut faire la société pour empêcher ce type d'activités criminelles? C'est pour répondre à ces questions qu'Olivier Beudet-Labrecque a quitté Québec et posé ses valises à Neuchâtel il y a quatre ans.

ats awp multimedia, Dagmar Morawitz

« Je suis venu en Suisse afin de me spécialiser en criminalité économique », explique Olivier Beudet-Labrecque. Ce jeune Canadien comptait repartir après ses études, mais il est tombé amoureux « des montagnes, du chocolat, du fromage et bien sûr des gens » et a décidé de rester. Il est depuis chercheur et enseignant en Suisse romande. Après des études en communication publique et en criminologie à Québec, dans l'une des plus vieilles universités du continent américain, le jeune homme a travaillé comme criminaliste en milieu carcéral.

Aujourd'hui âgé de 28 ans, Olivier Beudet-Labrecque est employé par l'Institut de lutte contre la criminalité économique (ILCE) de la Haute école de gestion Arc à Neuchâtel. Si les abus financiers dont sont victimes les seniors constituent le cœur de ses recherches, il s'intéresse aussi à des thèmes comme le blanchiment d'argent, la fraude des entreprises et la cybercriminalité. « Je veux comprendre les motivations des escrocs, en particulier dans le domaine de la criminalité économique. J'espère ainsi contribuer à prévenir ce type d'abus », explique le chercheur.

L'étude qu'il mène actuellement devrait avoir des effets positifs. « Mon équipe et moi-même avons constaté que les abus financiers chez les personnes âgées représentaient un phénomène très répandu. Tout le monde peut être concerné, directement ou indirectement. » Ces recherches doivent permettre d'attirer davantage l'attention sur ce sujet. La Suisse aurait en effet du retard par rapport à d'autres pays.

« J'espère que la société va prendre ce problème à bras-le-corps », poursuit Olivier Beudet-Labrecque. Bien souvent, les victimes de tels abus se taisent, ce qui ne les aide pas à tourner la page, au contraire. Le jeune chercheur a déjà mené des travaux similaires au Canada il y a cinq ans. Il est toutefois difficile de comparer les résultats obtenus dans les deux pays en raison des différences culturelles et des critères propres à chaque étude. « La publication de recherches sur ce sujet a en tout cas toujours entraîné une évolution de la société, ne serait-ce que par la prise de conscience qu'elles ont permise. »

Comment échapper aux escrocs

Les tentatives d'abus financiers sont de plus en plus sournoises. Une bonne information permet toutefois de se protéger des attaques cyber-criminelles et des escroqueries telles que celle au « faux neveu ». Les cours et les Info-Cafés de la Swisscom Academy sont là pour aider les seniors. Internet fournit également de précieux conseils de sécurité.

ats awp multimedia

Il existe d'innombrables méthodes utilisées par les escrocs pour soutirer de l'argent aux utilisateurs d'Internet. L'une des plus fréquentes est le *phishing* (hameçonnage ou filoutage), qui permet d'accéder par exemple aux codes d'accès de messageries électroniques ou de comptes bancaires en ligne.

Les escrocs envoient à leurs victimes potentielles des e-mails avec un faux nom d'expéditeur, par exemple celui d'une banque. Ils y prétendent que le nom d'utilisateur et le mot de passe ne sont plus sûrs et qu'il faudrait les modifier. Le lien fourni mène non pas sur le site original de la banque, mais sur un faux site, qui ressemble à s'y méprendre au vrai.

Alexander Kramer, responsable Product Management des services Internet chez Swisscom, constate que l'hameçonnage est de plus en plus professionnel. Bien que l'entreprise surveille son infrastructure informatique 24h/24, la sécurité absolue ne peut être garantie. Les utilisateurs devraient donc eux-mêmes être vigilants et faire preuve de bon sens.

Souvent, les escrocs se trahissent par des signes, comme des fautes d'orthographe, une mise en page atypique ou des adresses électroniques peu habituelles. Alexander Kramer précise que Swisscom ne s'adresse jamais à ses clients de manière impersonnelle et ne demande jamais de mots de passe ou de données financières. En cas de doute, l'utilisateur est invité à contacter le service clients.

La Swisscom Academy offre un cours tout particulièrement destiné aux personnes âgées: « Sécurité sur Internet ». Alexander Kramer recommande également les Info-Cafés, dont l'utilisation est gratuite. Les résultats de l'étude de Pro Senectute, à laquelle Swisscom a participé, seront utilisés pour améliorer les offres techniques ainsi que les cours.

De l'aide sur Internet

Sur Internet, vous trouverez les conseils de sécurité de Swisscom sur www.swisscom.ch/fr/clients-prives/secureite.html. La Centrale d'enregistrement et d'analyse pour la sûreté de l'information (MELANI), elle, est un service de la Confédération qui informe sur les dangers actuels: www.melani.admin.ch/melani/fr/home.html.



Alexander Kramer dirige la gestion de produits des services d'accès et Internet chez Swisscom. Auparavant, il a exercé des fonctions dirigeantes pour divers fournisseurs d'accès à Internet et opérateurs de téléphonie en Europe et en Australie.

« L'hameçonnage est de plus en plus professionnel. »

La chasse aux escrocs

Swisscom évalue à 250 000 le nombre d'accès qu'elle bloque chaque jour.

Les escroqueries au « faux neveu » sont souvent réalisées avec de faux numéros de téléphone, comme celui de la police (117). Selon Swisscom, la plupart de ces appels viennent de l'étranger. L'entreprise explique qu'il n'est pas toujours possible pour les opérateurs de vérifier l'identité de l'appelant, car il n'existe pas de réglementation internationale dans ce domaine.

Selon l'expert, il n'est pas très utile de retirer le numéro de téléphone fixe des annuaires: la plupart du temps, les services d'appels malveillants utilisent des systèmes automatiques. Alexander Kramer conseille plutôt d'activer un filtre à appels (Callfilter). Proposé par Swisscom depuis deux ans, ce filtre bloque quelque 120 000 appels non désirés par jour chez 200 000 client-e-s.

Manifestation spécialisée

« Abus financiers »

En Suisse romande également, la catégorie d'âge des 55+ constitue la cible croissante des arnaques sur Internet, au téléphone et dans l'espace public. Dans le cadre de la manifestation spécialisée « Abus financiers chez les 55+ » qui aura lieu à Neuchâtel, l'ILCE présentera les résultats de l'étude sur les abus financiers chez les seniors, en mettant l'accent sur la Suisse romande, la région du pays la plus touchée par ce phénomène.

Date : 22 novembre 2018, après-midi

Lieu : Neuchâtel, Haute école de gestion Arc / HES-SO

Une manifestation spécialisée avec des professionnels de la psychologie, de la prévention (police cantonale) et la présentation d'une prestation de Pro Senectute Arc Jurassien en lien avec la cybersécurité.

La participation est gratuite. Nombre de places limité. Information et inscription sous: www.prosenectute.ch/abus-financiers

Quand les proches ont déjà misé sur l'héritage

L'opposition des proches à l'entrée en EMS ou la limitation des dépenses pour préserver l'héritage peuvent constituer des abus financiers. Peter Zimmermann, directeur de Pro Senectute Glaris, a rassemblé des témoignages à ce sujet.

ats awp multimedia, Daniel Stehula

Les abus financiers à l'encontre des personnes âgées ont souvent lieu à huis clos. Ils peuvent être perpétrés par des proches, avec lesquels les victimes entretiennent une relation de dépendance ou de confiance. Souvent, il n'y a pas de témoins et les personnes concernées ne s'en rendent pas compte ou n'en parlent pas. L'étude révèle qu'en Suisse, environ une personne sur dix de plus de 85 ans a été victime d'abus financier au cours des cinq dernières années.

Ces chiffres ne surprennent pas Peter Zimmermann, directeur de Pro Senectute Glaris. En effet, ils sont représentatifs des cas auxquels il fait quotidiennement face au travail. Néanmoins, pour lui non plus, il n'est pas toujours évident de déceler les abus.

La plupart des seniors qui s'adressent à son équipe et à lui-même ne sont pas fortunés et ont un budget serré. Ils ne représentent donc pas la cible n°1 des escrocs. Nombreuses sont les personnes âgées à venir chercher des conseils, car elles sont dans une situation financière difficile. Selon Peter Zimmermann, il ressort souvent que des proches ont utilisé leur argent pour leurs propres dépenses ou ont exigé un avancement d'hoirie. Si leurs parents bénéficient des prestations complémentaires (PC), celles-ci sont moins élevées que prévu, car les avances d'hoirie et les donations sont prises en considération en tant que part de la fortune dans le calcul des PC.

En outre, Peter Zimmermann est fréquemment confronté à des personnes veuves qui devraient déménager en maison de retraite, mais doivent faire face à l'opposition de leurs enfants, car les frais des soins grignoteraient leurs parts d'héritage. « Bien que les seniors ne l'expriment pas explicitement, on voit clairement que les proches ont déjà misé sur l'héritage », explique Peter Zimmermann. Il est difficile d'aborder le sujet des abus financiers. « Personne n'entre avec plaisir en maison de retraite », ajoute Peter Zimmermann. Lorsque des proches s'opposent à l'entrée en maison de retraite, ils peuvent donc facilement camoufler leurs véritables intentions (d'ordre financier) en faisant croire qu'ils agissent dans l'intérêt de la personne âgée. Souvent, celle-ci reste encore un moment à la maison, aidée par un service de soins, jusqu'à ce qu'elle soit victime d'un accident et que l'entrée en maison de retraite devienne inévitable.

Maltraitance et violence envers les aînés en Suisse romande

Delphine Roulet Schwab et al., Vie et Vieillesse, 2016, no 4

En Suisse, en l'absence de statut juridique des personnes âgées et de cadre légal spécifique à la maltraitance, les conseils d'éthique sont sollicités en réponse aux requêtes de résidents, de proches et de professionnels. Les auteurs de cet article, membres d'un tel conseil, proposent une analyse d'un cas de violence conjugale et de maltraitance envers une personne âgée. Ils prennent appui sur diverses disciplines pour illustrer la complexité de ces pratiques, de la qualification juridique retenue et de la place préservée pour les personnes concernées aux différents moments de ces parcours.



La maltraitance des personnes âgées : l'envers du décor

Yannick Sauveur, Paris: L'Harmattan, 2015

Ce livre interroge les causes de la maltraitance des personnes âgées. L'auteur cible les responsabilités de l'État et la faiblesse des moyens mis au service des personnes âgées. Il offre ainsi une réflexion sur le jeunisme, l'âgisme et la société marchande. Fort de son expérience du milieu médico-social, l'auteur apporte un éclairage original sur l'envers du décor, les personnels maltraités. De nombreux témoignages illustrent son propos.



Comment dépister les abus matériels et financiers envers les personnes âgées ? (Article en ligne)

Emmanuel Escard et al., Revue Médicale Suisse, 2013, vol. 9

Les abus matériels et financiers envers les personnes âgées sont fréquents mais peu dépistés et pris en charge. Ils ont un impact sur la santé et la qualité de vie des personnes victimes et aussi au niveau social. Le but des auteurs est d'aider le clinicien à identifier cette problématique méconnue : les facteurs de risque, les signes d'alerte, l'évaluation des conséquences sur la santé et les questions spécifiques de dépistage qui peuvent être posées. Sont abordées également la conduite à tenir face à une situation suspectée ou confirmée et l'importance d'une approche multidisciplinaire dans ces cas.



Prévenir les maltraitements envers les personnes âgées vulnérables

Marie-Pierre Grange, Territorial Editions, 2015

La maltraitance des personnes âgées, longtemps considérée comme une affaire privée, est devenue, depuis le début des années 2000, un problème de santé publique. Cet ouvrage se veut à la fois un document de vulgarisation des maltraitements envers les personnes âgées et, à travers la présentation des dispositifs existants, un outil utile aux professionnels dans leur pratique quotidienne. Les cadres territoriaux devraient y trouver repères et outils nécessaires pour mettre en œuvre des actions et développer une véritable éthique de l'accompagnement.



Prêt de médias : Bibliothèque de Pro Senectute
Bederstrasse 33 · 8002 Zurich
044 283 89 81 · bibliothek@prosenectute.ch
www.prosenectutebibliothek.ch
Horaires d'ouverture : lu, mer et ven : 9 à 16 h
mar et jeu : 9 à 19 h

Temps fort

La Suisse tricote contre l'oubli

Pro Senectute et Alzheimer Suisse, en collaboration avec les boulangers-confiseurs suisses, ont lancé en septembre la campagne #perso – «Tricotons contre l'oubli!», afin de sensibiliser la population à la démence et à ses conséquences au quotidien. L'objectif de ces deux prochains mois consiste à tricoter 100 000 porte-gobelets, qui seront remis, avec une carte d'information, à partir du 22 janvier 2019 dans des boulangeries et confiseries de tout le pays pour tout achat d'un café à l'emporter.

À l'occasion du coup d'envoi de la campagne nationale #perso – «Tricotons contre l'oubli!», une classe d'activités créatrices de l'école secondaire de Langnau im Emmental, des personnalités suisses, ainsi que de nombreux seniors ont rivalisé de créativité pour confectionner des porte-gobelets multicolores à la Maison des générations à Berne. Afin de diffuser le message avec le plus grand nombre de porte-gobelets possible, Pro Senectute et Alzheimer Suisse invitent tous les adeptes du tricot à participer, dans le but d'agir ensemble.

La Suisse compte quelque 148 000 personnes atteintes de démence, une tendance en augmentation. Nombreux sont ceux qui ne savent pas vraiment comment ils doivent se comporter avec les personnes atteintes de démence. L'objectif de la campagne #perso est d'informer sur la démence et de briser le tabou au moyen de cartes informatives, de conseils simples à appliquer et d'indications sur la maladie. Participez et tricotez vos créations #perso! Envoyez-les d'ici au 6 décembre 2018 à:

Pro Senectute, case postale, 5634 Merenschwand

Vous trouverez davantage d'informations sur :

www.memo-info.ch/fr/

Impressum

Édition : Pro Senectute Suisse, Lavaterstrasse 60, case postale, 8027 Zurich, tél. 044 283 89 89, kommunikation@prosenectute.ch, www.prosenectute.ch

Parution : 4 x par an

Rédaction : Natascha Brazero, Judith Bucher

Textes : Peter Burri, Alain Huber, ats awp multimedia (Claudio Dulio, Dagmar Morawitz, Jürg Rüttimann, Daniel Stehula)

Traduction : Pro Senectute Suisse, CB Service

© Pro Senectute Suisse

