

Revue spécialisée

**Ps**info

**PRO  
SENECTUTE**

PLUS FORTS ENSEMBLE

# Abus financiers chez les personnes âgées

3/2023

## « Abus financiers chez les 55 ans et plus »

Moins de victimes, mais des dommages considérables

Pages 2/3 et 8/9

## Soutien aux personnes concernées

Le point de vue de la recherche et de la psychologie

Pages 4 und 5

## Prévention de la criminalité en Suisse

Un service spécialisé sollicité à plusieurs niveaux

Page 10



Alain Huber,  
directeur de  
Pro Senectute Suisse

Il ne se passe pas un jour sans que les médias suisses publient un nouvel article évoquant des seniors qui se font sournoisement dépouiller de leurs économies.

Très souvent, ils rapportent des arnaques de type « appels chocs » ou « faux policiers ». Pro Senectute reçoit aussi des témoignages de personnes âgées qui ont été confrontées à des escrocs, voire en ont été victimes.

Chaque cas d'abus financier est un cas de trop. Il nous tient donc à cœur d'informer et de sensibiliser la population. À noter que toutes les personnes concernées ne se manifestent pas. Afin d'obtenir une vue d'ensemble actualisée de l'ampleur réelle du phénomène, nous avons donc réitéré l'enquête de 2018 sur les abus financiers. En collaboration avec l'Institut de lutte contre la criminalité économique de Neuchâtel (ILCE), nous avons également voulu savoir quels types d'abus avaient été commis au cours des cinq dernières années, de quelle manière, et quel était le montant des dommages causés.

Les chiffres sont effrayants : les sommes concernées ont massivement augmenté. Les principaux responsables sont des professionnels qui abusent de leur position, et des personnes qui ont accès au compte bancaire de seniors.

Dans ce numéro de Psinfo, nous présentons ces résultats plus en détail et nous nous entretenons avec les auteurs de l'étude. Nous donnons également la parole à des spécialistes de la prévention : comment reconnaître les personnes touchées, et comment les protéger et se protéger soi-même ?

Vous aussi, aidez-nous à empêcher ce genre d'incidents de se produire. Merci !

# Abus financiers : moins de victimes, mais des abus qui coûtent nettement plus cher

**Pas moins de quatre personnes sur cinq ont été confrontées une ou plusieurs fois à des tentatives d'abus financiers au cours des cinq dernières années. Il ne s'agit généralement que de tentatives, mais une chose est frappante : le montant des dommages a augmenté de deux tiers durant cette période, atteignant 675 millions de francs par an.**

Par *Beat Hauenstein, Pro Senectute Suisse*

En 2018, Pro Senectute Suisse a commandé la première étude représentative sur les abus financiers chez les personnes de plus de 55 ans. L'étude de suivi est maintenant disponible. Ses conclusions sont les suivantes : malgré de nombreuses mesures de prévention, les abus financiers restent un problème majeur chez les personnes de plus de 55 ans. Le montant des dommages est particulièrement alarmant, puisqu'il est de deux tiers plus élevé qu'il y a cinq ans et atteint en moyenne quelque 675 millions de francs suisses – par an !

Le bilan est en revanche meilleur si l'on considère le nombre de personnes lésées. Ainsi, elles sont 5,7% de moins qu'en 2018, bien qu'il y ait une augmentation de 4,5% des tentatives d'abus. Le travail de prévention de la police, des communes et des organisations comme Pro Senectute semble donc avoir un certain impact.



### L'étude en détail

L'étude représentative a été réalisée, comme il y a cinq ans, par l'Institut de lutte contre la criminalité économique de la Haute école de gestion Arc (ILCE) à Neuchâtel, sur mandat de Pro Senectute Suisse. Elle s'est basée sur une enquête comportant 55 questions, à laquelle ont répondu par écrit et anonymement 1216 personnes de plus de 55 ans choisies au hasard.

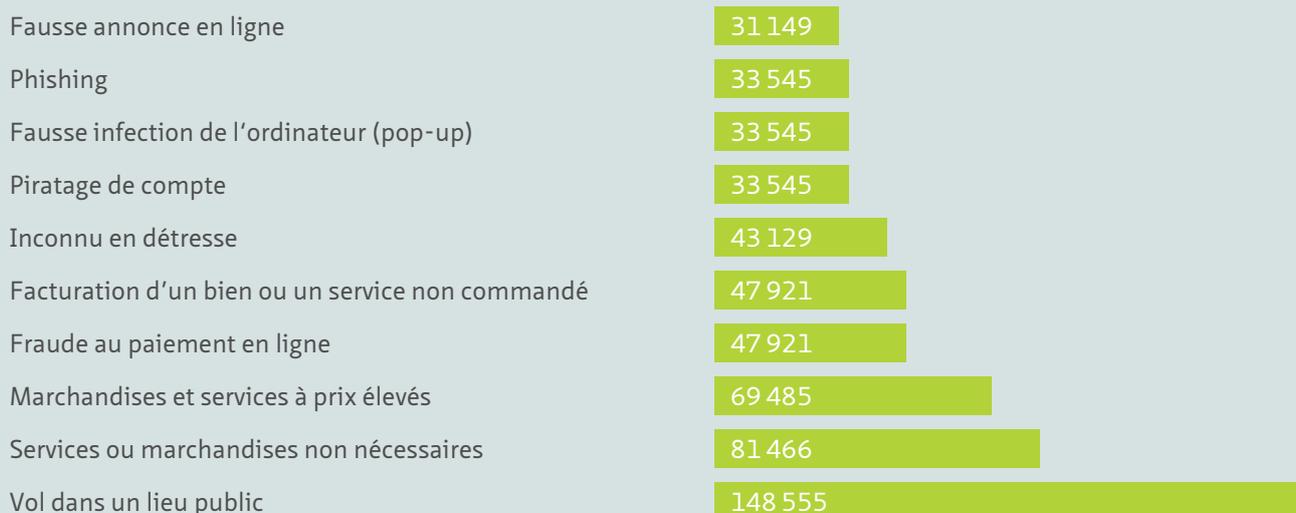
Pour en savoir plus sur les résultats de l'étude, rendez-vous sur [www.prosenectute.ch](http://www.prosenectute.ch)



En savoir plus sur  
l'étude :



## Type d'abus par Nb de victimes dans la population 55+ au cours des 5 dernières années (top 10)



Ces chiffres signifient malheureusement aussi que le montant moyen des dommages par victime est nettement plus élevé qu'il y a cinq ans.

### Migration vers la sphère digitale

La pandémie a fortement stimulé la digitalisation, ce qui n'a pas échappé aux criminels. Les tentatives d'enrichissement par la cybercriminalité ont presque doublé au cours des cinq dernières années: elles concernent désormais 52,3% des internautes interrogés. Le nombre de personnes lésées a également augmenté, mais pas dans les mêmes proportions (6,9% contre 4,2% en 2018).

### Méfie-toi de ton prochain...

La famille n'a malheureusement pas toujours beaucoup d'égards pour les économies constituées par la génération précédente: des membres de la famille, des conjoints et des enfants, mais aussi des amis, des personnes actives dans le domaine social et des voisins, s'enrichissent apparemment volontiers en puisant dans le patrimoine des générations des 55+. La plus grande partie des cas d'abus, soit 68%, leur est imputable. 216 millions de francs sont par exemple détournés chaque année par l'utilisation abusive d'une procuration ou de l'accès à un compte bancaire.

Les cas où des professionnels qui entretiennent une relation de confiance avec une personne âgée profitent de leur position sont cependant encore plus importants, puisqu'ils occupent la première place des abus qui coûtent le plus cher.

Ils sont à l'origine de 255 millions de francs perdus par an. Paradoxalement, les types d'abus dont les médias sont particulièrement friands se révèlent être nettement moins significatifs – comme « l'arnaque au faux neveu », « le faux policier » ou les appels téléphoniques chocs prétendant qu'il est urgent de transférer de l'argent suite à un soi-disant incident impliquant un proche, par exemple pour payer une caution ou une opération d'urgence.

*« C'était trop beau pour être vrai, mais j'y ai vraiment cru ».*

Monsieur P. M., 70 ans, de Genève,

a payé 3500 francs à un notaire pour toucher un héritage au Mali.

Il s'est confié plus tard à Pro Senectute Genève.

Tous ces résultats montrent que les mesures de prévention sont efficaces, mais qu'elles devraient être encore mieux adaptées aux situations réelles.

Vous trouverez en page 8 un entretien avec le directeur de l'étude, Olivier Beudet-Labrecque.



### Conseil

Nous proposons des conseils gratuits sur toutes les questions liées à la vieillesse aux seniors et à leurs proches dans toute la Suisse.  
[www.prosenectute.ch/conseil](http://www.prosenectute.ch/conseil)



Voici nos conseils :



# Comment aider les victimes d'abus financiers ?

Delphine Roulet Schwab mène des recherches sur les effets psychologiques des abus financiers sur les seniors. Elle sait ce que de ce type de délits peut provoquer chez les victimes et comment l'entourage peut réagir au mieux aux cas suspects. Car un abus financier n'entraîne pas seulement un préjudice financier, mais pèse aussi sur le psychisme des personnes concernées.

Beat Hauenstein, Pro Senectute Suisse, s'est entretenu avec Delphine Roulet Schwab.

**Madame Roulet Schwab, vous avez mené des recherches sur les effets psychologiques des abus financiers sur les seniors. De nombreuses victimes ne se confient même pas à leur entourage proche. Pourquoi ?**

De nombreux seniors victimes de violences, et notamment d'abus financiers, ressentent de la honte et craignent les conséquences s'ils parlent de ce qu'ils vivent. Ils ont peur des répercussions sur leur famille, de devoir aller en EMS ou d'être placés sous curatelle si la situation est divulguée. De plus, ils ne savent pas toujours quoi faire, car ils ne connaissent souvent pas les services d'aide existants ou ceux-ci ne sont pas adaptés à leurs besoins, et donc difficiles d'accès – p. ex. des informations uniquement sur Internet.

**Parfois, des proches exercent une pression sur leurs parents, par exemple en faisant dépendre une visite de l'argent qu'ils leur donneront. Sait-on ce que cela provoque chez les victimes ?**

C'est une forme de chantage, parfois accompagnée de menaces, qui place les seniors concernés face à un dilemme.

Soit ils acceptent de donner de l'argent à leurs proches et doivent en supporter les conséquences psychologiques et financières, soit ils n'entrent pas en matière et risquent de perdre la relation avec leurs enfants (et leurs petits-enfants). C'est une situation qui entraîne des répercussions sur l'estime de soi et la santé mentale en général. Elle

peut aussi impacter les conditions de vie de la personne âgée victime, par exemple en l'empêchant de payer certaines factures ou en l'obligeant à s'endetter.

*« J'ai rencontré sur Internet une personne qui avait perdu son emploi sur un site d'extraction pétrolière ».*

Madame M. S., 76 ans, de Fribourg, a envoyé un total de 100 000 francs sur plusieurs mois et a rencontré des problèmes financiers avant de s'adresser à Pro Senectute Fribourg.

**En tant que personne de référence, comment puis-je savoir qu'un se-**

**nior a été victime d'un abus financier et pourrait avoir besoin d'aide pour le surmonter sur le plan psychologique ?**

Plusieurs signes peuvent alerter. Un changement important de comportement (par exemple une personne qui se replie sur soi, qui devient triste ou agressive) peut indiquer la présence d'une situation de violence. C'est également le cas de difficultés financières soudaines que la personne ne peut pas expliquer, de la vente précipitée de biens ou de l'établissement dans l'urgence de procurations sur des comptes bancaires. Les personnes âgées à l'aise financièrement peuvent être touchées, mais également celles qui disposent de peu de moyens financiers. Dans ce cas, les abus financiers peuvent conduire à une situation de grande précarité et obliger les personnes concernées à renoncer à des dépenses de première nécessité (nourriture, chauffage, soins dentaires, etc.).

**Comment procéder en tant que personne de référence dans ce cas ?**

En cas de doutes, il est important d'essayer d'en parler avec la victime présumée, de manière ouverte et sans jugement. Commencer par des questions larges de type « Je me rends compte que vous n'avez pas payé vos factures ce mois, comment cela se fait-il ? » ou « Comment cela se passe-t-il avec vos enfants ? Est-ce que cela arrive qu'il y ait des ten-

## Portrait



La **professeure Delphine Roulet Schwab** est docteure en psychologie. Elle est présidente du Centre national de compétence Vieillesse sans violence, d'alter ego et de GERONTOLOGIE CH. Elle est professeure à la Haute Ecole de la Santé La Source (HES-SO), à Lausanne.



sions ? ». S'il apparaît que la personne âgée subit des abus financiers ou qu'il y a suspicion, il importe de demander conseil à un organisme spécialisé. En effet, souvent, la problématique des abus financiers et celle du vieillissement se surajoutent et complexifient l'accès à l'aide. Le Centre national de compétence Vieillesse sans violence offre une hotline (0848 00 13 13) gratuite, confidentielle et anonyme si souhaité. Elle apporte écoute, conseils et orientation aux personnes concernées, à leur entourage et aux professionnelles et professionnels. De par sa double expertise sur la violence et le vieillissement, Vieillesse sans violence constitue une ressource complémentaire à d'autres services existants et comble une lacune importante.

***Connaissez-vous des cours ou des formations continues sur les abus financiers pour celles et ceux qui s'occupent de personnes âgées dans le cadre de leur travail ou en tant que bénévoles – en plus de certaines offres de Pro Senectute ?***

En Suisse romande, l'association alter ego dispense des formations sur les violences envers les personnes âgées, dont les abus financiers. La Haute Ecole de la Santé La Source (HES-SO) et l'Unité de médecine des violences du CHUV offrent un module de formation post-grade sur la maltraitance envers les personnes âgées, dont une journée est consacrée aux abus financiers. UBA (Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter) en Suisse allemande et Pro Senectute Ticino e Moesano en Suisse italienne consacrent également des formations à ce sujet.

## Trois questions...



...à **Alexander Widmer**,  
membre de la direction,  
responsable Innovation & Politique,  
Pro Senectute Suisse

***Comment Pro Senectute s'engage-t-elle contre les abus financiers envers les personnes âgées ?***

En premier lieu par un travail d'information et de sensibilisation. D'une part, il est important pour nous d'informer sur les différentes formes d'escroquerie sur Internet, à la porte ou par téléphone, afin d'éviter autant que possible que cela se produise. D'autre part, il est également important, si cela devait tout de même arriver, que les gens n'aient pas honte, qu'ils en parlent à leurs proches et se manifestent aussi auprès de la police. Nos consultations sociales sont également toujours à l'écoute pour soutenir les clientes et clients concernés.

***Comment Pro Senectute peut-elle s'engager encore davantage contre ces abus financiers ?***

Il est important de reconnaître les nouvelles tendances. À cet égard, les échanges avec d'autres services, par exemple la Prévention Suisse de la Criminalité ou la police, sont essentiels. Mais des études sont également nécessaires pour repérer les types d'escroquerie qui touchent particulièrement la population âgée. Ainsi, la fameuse « arnaque au faux neveu » vise presque exclusivement les seniors. Là aussi, de nouvelles variantes apparaissent constamment, comme les faux policiers et, depuis peu, les appels créés par l'intelligence artificielle. Nous devons tenir compte de cette évolution dans notre travail.

***Où voyez-vous des possibilités pour la politique de mieux contrôler les abus financiers ?***

Il s'agit aujourd'hui déjà d'infractions pénales. C'est l'ampleur du phénomène, notamment en ligne, ainsi que l'évolution de plus en plus rapide et constante des types d'escroquerie, qui nous font réfléchir. Si les autorités pénales peuvent encore empêcher un transfert direct d'argent, c'est beaucoup plus difficile en ligne. Les malfaiteurs opèrent souvent depuis l'étranger. La cybersécurité doit donc être encore renforcée, mais aussi la coopération avec les autorités étrangères.

## « L'augmentation du montant des dommages ne nous surprend pas du tout. »

La Prévention Suisse de la Criminalité (PSC) est un service intercantonal spécialisé dans la prévention de la criminalité et la promotion de la sûreté. En tant que telle, elle renforce la collaboration de tous les corps de police de Suisse dans le domaine de la prévention de la criminalité. Nous nous sommes entretenus avec son directeur, Fabian Ilg, sur la prévention auprès des seniors.

Beat Hauenstein, Pro Senectute Suisse, s'est entretenu avec Fabian Ilg.

**Monsieur Ilg, même la Prévention Suisse de la Criminalité semble être indirectement victime d'escroquerie : vous avertissez sur votre site Web que votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone et votre identité sont actuellement utilisés de manière frauduleuse.**

En effet, le nom de notre service a été utilisé abusivement pour des spams d'hameçonnage (phishing). Nous ne sommes donc pas victimes, mais utilisés pour des tentatives d'escroquerie. Et sans vouloir être cynique – car des personnes ont certainement été déstabilisées, voire lésées par ce type de courriels –, seules des organisations connues et dignes de confiance conviennent comme expéditeurs pour ce type de tentatives. C'est donc presque un compliment que les escrocs nous ont fait...

**La PSC s'occupe de divers thèmes dans le domaine de la criminalité, du vol à l'escroquerie en passant par la violence, l'abus sexuel, le cambriolage et Internet. Quel est le sujet qui vous préoccupe le plus actuellement ?**

La PSC est mandatée par les cantons afin d'œuvrer dans tous les domaines de la prévention de la criminalité. Nos priorités découlent notamment de l'apparition de certains délits. Ainsi, lorsqu'un grand nombre de tentatives d'escroquerie ou d'effractions de véhicules sont signalées, nous émettons des alertes correspondantes. Il existe aussi de nombreux délits plus ou moins fréquents ; nous publions donc des informations sur tous les types de délits sur notre site.

**Vous avez aussi une offre spécialement conçue pour les seniors. En quoi consiste-t-elle ?**

De nombreux délinquants financiers se spécialisent dans certains groupes cibles. Nous savons par exemple que les escroqueries téléphoniques (appels chocs, faux neveu) visent les seniors. Les escrocs utilisent des méthodes exploitant les « points faibles » de ce groupe cible. Chez les personnes âgées des générations actuelles, il s'agit de qualités comme la serviabilité ou le respect des figures d'autorité. Les malfrats visent également les faiblesses liées à la vieillesse en général : déclin de la mémoire ou réduction de la capacité de réaction (mentale). D'autres ciblent les jeunes ou les personnes seules. Les seniors ne sont donc pas plus vulnérables en général, mais ils le sont par rapport à certains phénomènes criminels. C'est notre rôle d'apporter les bonnes informations aux bonnes personnes, au bon moment, et de ne pas vouloir constamment informer tout le monde sur tout. Ce ne serait ni faisable, ni judicieux.

Par ailleurs, nous souhaitons également attirer l'attention sur des problématiques plus cachées, telles que la violence entre les personnes âgées dans le cadre domestique. Il s'agit moins de mises en garde ciblées que d'une sensibilisation générale, qui vise aussi l'entourage et les organisations actives dans le domaine de la vieillesse. L'objectif ? Améliorer la détection précoce et renforcer la mise en réseau des offres de soutien.

**Savez-vous sur quels thèmes les seniors et leur entourage demandent le plus d'aide et d'informations via la PSC ?**

Nous avons des indications à ce sujet grâce à notre offre de conseil (par téléphone ou e-mail) et à des informations des corps de police. Les seniors et leurs familles annoncent régulièrement des cas (présumés) d'arnaque aux sentiments et des cyber-escroqueries en général : escroqueries au placement ou fraudes à l'avance de frais. La protection contre les cambriolages est également un sujet récurrent. Malheureusement, les personnes âgées sollicitent moins souvent des conseils dans les cas de violence. Nous le savons même assez bien, car une étude de la Haute Ecole de la Santé la Source montre que les seniors portent rarement plainte

### Portrait



**Fabian Ilg** est le directeur de la Prévention Suisse de la Criminalité (PSC).

## Augmentation des dommages au cours des cinq dernières années

Une personne sur cinq de plus de 55 ans a subi des abus financiers au cours des cinq dernières années.

En 2023, le montant des dommages est en moyenne annuelle de deux tiers plus élevé qu'en 2018 (+68,75%).

	2018	2023
<b>Dommages (CHF)</b>	<b>400 millions</b>	<b>675 millions</b>
<b>Personnes lésées</b>	25,5%	19,8%
<b>Tentatives d'abus</b>	73,8%	78,3%

pour les incidents de violence et qu'ils demandent généralement peu de soutien aux autorités. Les organisations spécialisées ont reconnu cette problématique, et le lancement du centre de compétence Vieillesse sans violence va dans ce sens.

### ***Vous lancez régulièrement des campagnes d'information. Quels sont vos critères pour choisir un thème ? Une nouvelle campagne est-elle déjà dans les cartons ?***

L'urgence du sujet et son actualité sont déterminantes. Le 2 octobre, la nouvelle campagne sur les arnaques téléphoniques, dont les appels chocs, a été lancée. Nous espérons que les lecteurs de Psinfo ont déjà vu les clips à la Télévision suisse ! Il existe également des présentoirs de table à placer à côté du téléphone, des affiches, des dépliants et un site Internet. Les appels chocs sont un sujet depuis un certain temps et notre campagne a reçu un soutien important de la part des milieux politiques.

À la fin de l'année, nous lancerons une campagne digitale sur la fraude à l'investissement en ligne. Elle devrait intéresser les seniors, qui sont des cibles privilégiées. L'année prochaine, nous nous concentrerons à nouveau sur l'arnaque aux sentiments.

De plus, nous avons prévu des mesures liées à la délinquance juvénile et à la pédocriminalité.

### ***Revenons aux seniors. Souvent, les victimes d'agissements criminels ont honte et n'avisent pas la police. Que leur conseillez-vous ?***

Nous connaissons bien ce phénomène. Les seniors en particulier (mais pas seulement) éprouvent une grande honte lorsqu'ils sont victimes d'escroqueries, notamment d'arnaques aux sentiments. Ce n'est pas le cas lorsqu'ils subissent un vol à l'arraché, par exemple. S'agissant des escroqueries, beaucoup pensent sans doute qu'ils auraient dû repérer la tentative. Mais on est toujours plus intelligent après coup. Nous savons à quel point les escrocs sont per-

fides et que ce n'est certainement pas une question d'intelligence que d'être victime ou non. Les délits d'escroquerie visent toujours des faiblesses momentanées ; qui n'a jamais eu de moment de faiblesse ? La police aussi le sait bien. C'est ce que nous essayons de faire comprendre. À noter que la police ne peut pas enquêter s'il n'y a pas plainte, et si elle n'enquête pas, il y aura d'autres victimes.

### ***La formation continue est un maître-mot : les corps de police forment régulièrement leurs agents, notamment sur les abus financiers. Existe-t-il des cours ou des formations continues pour celles et ceux qui s'occupent de personnes âgées dans leur travail ou en tant que bénévoles ?***

Le centre de compétence Vieillesse sans violence propose des formations continues, notamment via alter ego : <https://alter-ego.ch/nos-prestations/nos-formations/>

### ***Notre étude actuelle sur les abus financiers chez les 55 ans et plus montre que depuis cinq ans, le montant annuel des dommages a augmenté de deux tiers, passant de 400 millions de francs à 675 millions en 2023, avec une légère diminution du nombre de personnes lésées (de 25,5% à 19,8%). Cela vous surprend-il ?***

Le fait que le montant des dommages augmente ne nous surprend pas du tout. Les tentatives d'escroquerie sur le Web ont énormément augmenté et de nouvelles formes ont vu le jour. Les méthodes sont très professionnelles, surtout en ce qui concerne les escroqueries au placement. Sans oublier que l'utilisation des offres en ligne par les seniors ne faiblit pas et qu'il peut y avoir un certain patrimoine en jeu. Et la période Covid a fait que les gens passaient plus de temps sur Internet.

À vrai dire, le fait qu'il y ait moins de personnes lésées est en contradiction avec cela. Cela signifierait qu'il y a moins de plaintes déposées, ou seulement si la somme perdue était très importante. Mais pour répondre précisément à cette question, il faut attendre que nous ayons plus d'informations sur l'étude, ce qui sera bientôt le cas.

# « Les abus financiers évoluent en fonction de différents paramètres sociétaux. »

L'étude actuelle sur les abus financiers chez les personnes de 55 ans et plus est déjà la deuxième réalisée en Suisse après celle de 2018. Qu'a-t-elle révélé et qu'impliquent les résultats pour les futures mesures de prévention ? Olivier Beaudet-Labrecque, responsable de l'étude, répond à nos questions.

Beat Hauenstein, Pro Senectute Suisse, s'est entretenu avec Olivier Beaudet-Labrecque.

### **Monsieur Beaudet-Labrecque, vous aviez déjà dirigé l'étude réalisée il y a cinq ans. Qu'est-ce qui a changé dans la structure de l'étude ?**

Très peu de choses, les études sont donc très comparables, et c'était notre objectif. Nous avons modifié quelques questions du questionnaire afin de mieux représenter l'évolution des différents phénomènes. Les appels téléphoniques chocs, les faux banquiers, les faux acheteurs en ligne ou encore les arnaques au faux support informatique sont des formes d'abus financier qui ont connu une forte hausse au cours des dernières années. Ils ont donc été ajoutés au questionnaire. Certains autres phénomènes ont disparu et ont donc été retirés du questionnaire. Avec 1216 personnes interrogées, la taille de l'échantillon est comparable et nous avons posé cette fois encore 55 questions.

### **En tant que criminologue, quelles conclusions tirez-vous des résultats de l'étude ?**

Le premier constat qui nous est venu à l'esprit quand nous avons découvert les nouveaux résultats est que les abus financiers sont encore à ce jour une problématique très importante. S'il y a un léger recul dans le nombre de personnes lésées par rapport à 2018, les montants perdus sont plus importants et le nombre de personnes qui ont rencontré des situations d'abus financiers, sans nécessairement en être victimes, est également en hausse. Nous avons aussi relevé que les abus financiers ne sont pas statiques, mais évoluent en fonction de différents paramètres sociétaux. L'utilisation grandissante des technologies de l'information chez les seniors et les répercussions de la pandémie ont définitivement eu un impact sur le visage actuel des abus financiers.

### **Pensez-vous que les mesures de prévention actuelles soient suffisantes ou faut-il les étendre à d'autres types d'abus ?**

Il y a un excellent travail de prévention qui est réalisé à travers la Suisse, principalement par les autorités policières, mais également par différentes institutions qui contribuent à notre sécurité collective. La nouvelle étude devrait permettre à ces acteurs d'avoir une meilleure vision sur l'ampleur des menaces actuelles et donc d'orienter les efforts de prévention de manière optimale. Il y a toutefois certaines formes d'abus financiers qui ne font actuellement peu ou pas l'objet de mesures de prévention. Il s'agit notamment des abus commis dans le cadre de relations de confiance, par des proches, des membres de la famille ou encore des professionnels. A ce propos, des efforts de prévention devraient être réalisés non seulement auprès des victimes potentielles, mais également auprès des personnes qui pourraient causer des situations d'abus financiers sans en être pleinement conscientes.

### **La police ne peut pas faire le travail de prévention toute seule. Qui d'autre est sollicité ?**

Un éminent criminologue disait à la fin du XX<sup>e</sup> siècle que la prévention est comme la vertu : personne n'est contre et tout le monde y contribue. Je crois que cela fait pleinement sens dans le cadre des abus financiers. Comme vous le sou-

## Portrait



### **Olivier Beaudet-Labrecque**

est criminologue de formation et doyen de l'ILCE, l'Institut de lutte contre la criminalité économique à Neuchâtel. Il est actif dans l'enseignement et la recherche.

Lors du 1<sup>er</sup> congrès national Focus Vieillesse le 18 janvier 2024 à Bienne, Olivier Beaudet-Labrecque proposera parmi les événements au choix une rencontre avec l'équipe ayant réalisé l'étude, qui permettra aux participantes et participants d'approfondir leurs connaissances sur les abus financiers.



lignez, la police ne peut pas effectuer ce travail seule. Pro Senectute et toutes les autres institutions qui œuvrent pour le bien-être des personnes âgées ont un canal d'échange privilégié auprès de cette population. Leurs efforts de prévention sont de ce fait très importants et peuvent avoir un grand impact. Il en est de même pour les acteurs écono-

miques qui sont confrontés de près ou de loin aux abus financiers, comme les banques ou encore les opérateurs de télécommunication. Finalement, la famille et les proches peuvent également jouer un rôle de premier plan en abordant la thématique et en amenuisant le tabou qui l'entoure encore aujourd'hui.

## Le canton de Zurich renforce son service spécialisé avec une gérontologue

Dès janvier 2021, la police cantonale zurichoise s'est dotée d'un service de protection des personnes âgées, composé de deux policiers et d'une collaboratrice civile gérontologue. Mario Fehr, président du gouvernement et directeur de la sécurité du canton de Zurich, nous en dit plus.

**Mi-juillet, le conseil d'État du canton de Zurich a présenté les nouveaux objectifs de la législature pour 2023-2027, parmi lesquels le renforcement de la protection des personnes âgées contre les délits en étroite collaboration avec les autorités et les institutions. Pourquoi cette mesure ?**

**Mario Fehr:** Il est essentiel que nous maintenions et renforçons de manière ciblée l'accent mis sur cet aspect pendant la nouvelle législature. La part des personnes âgées dans la population continuera de croître. Vulnérable, ce groupe est la cible constante de bandes criminelles, notamment lors d'escroqueries téléphoniques, et de plus en plus exposé aux violences physiques ou psychologiques. Nous devons agir.

**Qu'est-ce qui a été entrepris jusqu'à présent ?**

**Mario Fehr:** La police cantonale de Zurich a créé en 2021 un service de protection des personnes âgées, qui leur facilite l'accès aux forces de l'ordre. Rien qu'au cours de la première année, le service a évalué plus de 1000 situations relevant de notre compétence, prodigué des conseils et pris des mesures concrètes. Nous poursuivrons nos efforts.

**Concrètement, comment améliorer la protection des personnes âgées ?**

**Mario Fehr:** Avec de nombreux partenaires, le service a mis en place un réseau interinstitutionnel à cet effet, et cette collaboration interdisciplinaire sera encore intensifiée. L'accessibilité des possibilités de signalement, la protection des victimes et la sensibi-



lisation de toutes les parties sont des sujets importants. Pour finir, le travail des autorités de poursuite pénale vise toujours la même exigence : mettre fin aux agissements des criminels, qui frappent souvent en groupes bien organisés.

**Vous voulez en savoir plus ? Commandez ici le Psinfo :**



# Payer sans espèces en toute sécurité

L'argent liquide perd de plus en plus de son importance. Comment utiliser une carte ou la banque en ligne en toute sécurité et comment effectuerons-nous nos paiements à l'avenir? Éclairage par des spécialistes de l'économie, de la prévention et de la recherche.

Beat Hauenstein, Pro Senectute Suisse, s'est entretenu avec Boris Brunner, Rolf Nägeli et Oliver Hirschi.

**M. Brunner, les gens utilisent aujourd'hui souvent leur carte ou la banque en ligne pour payer un produit ou un service, l'argent étant alors transféré d'un compte à un autre avec un certain décalage de temps. Comment effectuerons-nous nos paiements à l'avenir?**

**Boris Brunner** : La tendance, ce sont les paiements instantanés. L'argent est envoyé d'un compte à un autre en quelques secondes. L'entreprise ou la personne bénéficiaire de la transaction dispose donc immédiatement de cet argent.

**Aujourd'hui, le temps de latence des paiements chez les banques et les sociétés de cartes de crédit permet encore de révoquer une transaction douteuse. Cette nouvelle méthode de paiement risque-t-elle de provoquer une recrudescence des cas d'escroquerie?**

**Boris Brunner** : Révoquer le paiement auprès de la banque demeure possible, mais cela devient une question de secondes et requiert le soutien de l'intelligence artificielle. La vigilance des consommateurs et consommatrices gagne

donc en importance. Effectuer des paiements doit néanmoins rester simple et sûr. Les prestataires le savent bien et développent des solutions de sécurité correspondantes.

**M. Nägeli, dans le cadre de la campagne « Card-Security.ch », vous travaillez sur la sécurité des cartes de débit et de crédit, décrivez une multitude d'arnaques et donnez des conseils pour les déjouer: existe-t-il une « recette miracle » pour se protéger?**

**Rolf Nägeli** : Hélas non, car les escrocs ne cessent de développer leurs méthodes. Il existe néanmoins quelques principes essentiels pour la sécurité des cartes de débit et de crédit :

1. Utilisez des mots de passe forts et activez tant que possible des fonctions de sécurité supplémentaires, comme l'authentification à deux facteurs.
2. Demandez la notification par SMS dès qu'une transaction est effectuée avec votre carte de débit ou de crédit.
3. Vérifiez régulièrement vos extraits de compte et les historiques des transactions pour détecter à temps des activités suspectes.
4. Faites preuve de prudence si vous recevez des courriels, des messages ou des appels de personnes inconnues et ne divulguez jamais des informations personnelles ou financières.

Même si nul n'est à l'abri de tous les types d'escroquerie, ces mesures contribuent à réduire les risques et à accroître la sécurité pour l'utilisation des cartes de débit et de crédit au quotidien.

**M. Hirschi, au moyen de la plateforme « eBanking – en toute sécurité! » sur [www.ebas.ch](http://www.ebas.ch), la HES de Lucerne distille des conseils pour être plus en sécurité en ligne. Dévoilez-nous donc les cinq conseils les plus importants!**

**Oliver Hirschi** : Nos « 5 règles pour votre sécurité numérique » offrent une protection de base optimale pour les données et les appareils. Règle no 1 : on sauvegarde les données. Règle no 2 : on surveille à l'aide d'un anti-virus. Règle no 3 : on prévient en n'utilisant que des logiciels régulièrement mis à jour. Règle no 4 : on protège les accès grâce à des mots de passe forts. Pour finir, la règle no 5 : on fait attention en surfant sur Internet.

## Les trois experts



**Boris Brunner** est Head Key Relations chez SIX. L'entreprise développe et exploite une infrastructure financière électronique pour les banques.



**Rolf Nägeli** dirige le commissariat de la prévention de la police municipale de Zurich.



**Oliver Hirschi** est professeur et dirige le projet « eBanking – en toute sécurité! » à la HES de Lucerne.

## Viellir sans la présence de la famille

Rebecca Durollet et al. Muttenz : FHNW, 2023.

L'étude offre un aperçu jusqu'ici inconnu d'une problématique qui touche au moins 140 000 personnes en Suisse. Les personnes âgées qui ne peuvent pas compter le soutien de membres de leur famille ont donc plus de risque de ne pas pouvoir être suffisamment accompagnées dans leur vieillesse. Ces lacunes en matière d'accompagnement peuvent entraîner des inégalités. L'étude ne se contente pas de combler d'importantes lacunes dans les connaissances, mais propose également des recommandations d'action pour l'avenir du travail auprès des personnes âgées et de la politique de la vieillesse.



## La bientraitance au quotidien pour les soignants et les accompagnants : Réflexions et outils

Stella Choque. Rueil-Malmaison : Lamarre, 2023.

Cet ouvrage s'adresse à tous les soignants et aidants, en institution ou à domicile, soucieux d'améliorer la qualité de l'accompagnement au quotidien avec pour objectif permanent la bientraitance et l'adaptation aux besoins de l'usager. Le livre est construit dans un souci de pédagogie basée sur la méthode maïeutique afin de favoriser la montée en compétence des lecteurs et de leur permettre d'acquérir par eux même le processus de raisonnement qui permet d'agir avec bientraitance en toutes circonstances.



## Les configurations familiales aux dernières étapes de la vie

Myriam Girardin. Berne : Peter Lang, 2022.

Cet ouvrage se base sur l'approche configurationnelle pour étudier les familles dans la vieillesse. Cette approche conçoit les familles comme des configurations, à savoir des réseaux formés de membres significatifs de la famille qui, par les ressources qu'ils s'échangent, sont dépendants les uns des autres. Les analyses révèlent une diversité de configurations familiales. Celles-ci se distinguent dans leur composition et dans le type de capital social qu'elles génèrent ainsi que dans leur gestion de l'ambivalence familiale.



## The Bubble: Another Day in Paradise

Un film de Valerie Blankenbyl. Wien : Falter Verlag, 2022.

Sous le soleil radieux de la Floride, il existe un endroit où l'on peut prolonger sa vie de dix ans de la manière la plus agréable qui soit. Avec 54 terrains de golf, 96 piscines, d'innombrables installations de loisirs et clubs, les Villages sont une sorte de Disneyland pour 150 000 retraités. Situés derrière des portes d'entrée bien gardées, les Villages sont la plus grande ville de seniors au monde. Là où tout le monde est vieux, la vieillesse n'existe pas. Le film nous emmène dans une ville-refuge utopique où tout le monde n'a pas seulement le même âge, mais aussi le même état d'esprit : des partisans blancs de Trump pour la plupart.



Sélection des titres effectuée par :

ZHAW Hochschulbibliothek

Site web : [zhaw.ch/hsb/gerontologie](http://zhaw.ch/hsb/gerontologie)

Téléphone : 058 934 75 00

E-mail : [gerontologie.hsb@zhaw.ch](mailto:gerontologie.hsb@zhaw.ch)



## Votre don nous aide !

**Les proches ne peuvent pas être constamment présents auprès de leurs parents pour leur permettre de vivre chez eux le plus longtemps possible. C'est très éprouvant pour les deux parties. Pro Senectute apporte donc son soutien à la population âgée et aux proches. Mais pour que cela reste possible, la fondation doit être soutenue financièrement.**

Si vous avez entre 30 et 50 ans, la situation du protagoniste du dernier spot publicitaire de Pro Senectute vous est probablement familière : « J'aime ma maman... » C'est par ces mots que le sympathique chauffagiste entre en matière, puis il explique ce que sa mère gère encore très bien au quotidien. Il en vient ensuite aux conséquences moins agréables de son âge, comme un stress croissant au moment d'effectuer ses paiements, et la solitude à laquelle elle est confrontée depuis le décès de son mari. Lui-même ne peut malheureusement pas être là en permanence pour elle, et il est donc soulagé que Pro Senectute prenne en charge certaines tâches pour sa mère.

De nombreux proches sont dans la même situation. Ils aimeraient être là pour celui ou celle qui en a besoin, mais manquent souvent de temps, de force ou de connaissances. Ils peuvent alors compter sur Pro Senectute : plus de 700 000 seniors et leurs proches nous font confiance, année après année, pour les décharger, leur rendre visite et leur apporter divers soutiens au quotidien.

Pour que nous puissions continuer à le faire, Pro Senectute a besoin de votre aide. Le slogan « Nous sommes à vos côtés quand les choses se compliquent » accompagnera notre récolte de dons ces prochaines semaines.

Un grand merci pour votre confiance et votre soutien : [www.prosenectute.ch/collecte-automne](http://www.prosenectute.ch/collecte-automne)

### Impressum

**Édition :** Pro Senectute Suisse, Lavaterstrasse 60, case postale, 8027 Zurich, tél. 044 283 89 89, [kommunikation@prosenectute.ch](mailto:kommunikation@prosenectute.ch), [www.prosenectute.ch](http://www.prosenectute.ch)

**Rédaction et textes :** Beat Hauenstein

**Traduction :** Pro Senectute Suisse, CB Service SA, roestibruেকে.ch

**Mise en page et impression :** Gutenberg Druck AG

© Pro Senectute Suisse



## 1<sup>er</sup> congrès national Focus Vieillesse

Avec le congrès national Focus Vieillesse le 18 janvier 2024 à Bienne, Pro Senectute Suisse offre l'occasion de rafraîchir ses connaissances, d'entretenir son réseau et de rencontrer des personnalités du monde scientifique, politique, professionnel et des autorités. Des exposés et des tables rondes permettront d'approfondir les thèmes suivants : sécurité sociale des seniors, défis de l'évolution démographique et impact des représentations individuelles et sociales de la vieillesse sur la santé des personnes âgées. Les événements du congrès seront traduits simultanément en allemand et en français. Il ne reste que quelques places :

[www.congres-focus-vieillesse.ch](http://www.congres-focus-vieillesse.ch)



## Pas de panique, appel choc !

Du 2 octobre au 19 novembre 2023, la Prévention Suisse de la Criminalité mène une campagne nationale sur les arnaques téléphoniques.

[www.appel-choc.ch](http://www.appel-choc.ch)