

INFO

3 | 2018

PSC

Dossier

**Criminalité envers
les personnes âgées**



Chère lectrice, cher lecteur,



«L'astuce du neveu et le vol à l'arraché du sac de la vieille dame constituent dans une certaine mesure les exemples types de la criminalité envers les personnes âgées telle que se la représentent bien des gens», relève David Studer de l'Université de Zurich, qui poursuit: «Il est vrai que les délinquants tirent délibérément profit des caractéristiques spécifiques des personnes âgées et de leur grande vulnérabilité».

Le présent numéro de PSC Info traite des différents aspects liés à la criminalité envers les personnes âgées. Il s'ouvre sur un bref tour d'horizon de David Studer, qui passe en revue les études scientifiques consacrées à la criminalité frappant les personnes âgées pour montrer quels sont les problèmes méthodologiques auxquels sont confrontés les chercheurs et pourquoi ils disposent rarement de données fiables.

Dans ce contexte, nous nous réjouissons qu'Alain Huber de Pro Senectute nous rende compte des résultats de la première étude représentative menée sur les abus financiers dont sont victimes les personnes de la tranche d'âge des 55+ en Suisse. Conduite par l'Institut de lutte contre la criminalité économique (ILCE) de la Haute école de gestion Arc de Neuchâtel, cette étude a été réalisée en collaboration avec Pro Senectute. Elle vient d'être publiée.

La police et les instituts financiers prennent très au sérieux les dommages potentiels que subissent les séniors. Stefan Giger, d'UBS, et Rolf Nägeli, de la Police municipale de Zurich, évoquent la coopération qu'ils ont engagée et présentent leur projet de prévention conjoint card-security.ch.

Les articles d'Albert Wettstein, du Bureau indépendant de plaintes pour les personnes âgées, et de Mirjam von Felten, du Service cantonal argovien d'intervention contre la violence domestique, illustrent comment les séniors sont victimes de violences physique et psychique – souvent chez eux, d'ailleurs.

Notre numéro se clôt sur les considérations de Giovanni Martinelli, de la Police cantonale genevoise, qui nous parle de la pratique en cours dans son canton pour les patients souffrant d'Alzheimer.

Nous remercions chaleureusement tous les auteurs qui ont contribué à ce numéro et vous en souhaitons une agréable lecture.

Isaac Reber, conseiller d'Etat
Président de la Prévention Suisse de la Criminalité

IMPRESSUM

Editeur et commande

Prévention Suisse de la Criminalité
Maison des cantons
Speichergasse 6
Case postale
CH-3001 Berne

Courriel : info@skppsc.ch
tél. +41 31 320 29 50

PSC Info 3 | 2018 est téléchargeable en format PDF,
à l'adresse : www.skppsc.ch/skpinfo.

PSC Info 3 | 2018 paraît aussi en allemand et
en italien.

Responsable Chantal Billaud,
directrice PSC par intérim

Traduction fr ADC, Vevey
it Annie Schirrmmeister, Massagno

Mise en pages Weber & Partner, Berne

Impression Vetter Druck SA, Thoune

Tirage fr: 300 ex. | all: 1350 ex. | it: 200 ex.

Date de parution Numéro 3 | 2018, décembre 2018

© Prévention Suisse de la Criminalité PSC, Berne

Études sur le chiffre noir de la criminalité envers les personnes âgées

Nos sociétés voient leur population vieillir en raison notamment de la baisse de la fertilité. On parle en anglais de *greying of society*. Or, les connaissances empiriques sur la criminalité qui frappe les personnes âgées sont maigres et peu fiables.



La catégorie «personnes âgées» comprend aussi bien des jeunes retraités actifs et sportifs de 65 ans que des grabataires de 90 ans.

Le présent article vise, d'une part, à exposer les difficultés et les causes à l'origine de ce manque de connaissances sous un angle criminologique et, d'autre part, à donner un bref aperçu des catégories d'infractions concernées.

Auteur

David Studer

Docteur en droit
Institut des sciences
juridiques,
Université de Zurich



Vieux vieux et jeunes vieux

Pour pouvoir se pencher sur la «criminalité envers les personnes âgées», il faut d'abord déterminer ce que l'on entend réellement par «vieux». De fait, il n'existe à l'heure actuelle aucun consensus sur le moment où débute cette phase de la vie. Au contraire, chacun des divers concepts de la vieillesse développés à ce jour considère le seuil de l'âge sous un angle différent: on parle ainsi de l'âge personnel (perception individuelle de son âge par la personne concernée), interpersonnel (âge donné à autrui), consensuel (degré de concordance entre âges personnel et interpersonnel) ou chronologique

(nombre d'années). Le plus souvent, cependant, la séparation entre «vieux» et «jeunes» coïncide avec le départ à la «retraite» (Studer, 2012, p. 48). Les gérontologues établissent par ailleurs une distinction entre le troisième (jeunes séniors) et le quatrième âge (grands séniors; vers 80-85 ans).

On peut dès lors se demander dans quelle mesure il est vraiment pertinent de parler de «criminalité envers les personnes âgées»: si l'on fixe arbitrairement le début de la «vieillesse» à 60 ou 65 ans, cette étape de la vie peut en effet s'étendre sur 40 ans. On se retrouve ainsi face à un groupe artificiel de personnes, qui n'ont parfois pas grand-chose d'autre en commun qu'un événement défini de manière aléatoire, englobant aussi bien des jeunes retraités actifs et sportifs de 65 ans que des personnes grabataires de 90 ans. Il est évident que des personnes menant des styles de vie aussi différents n'encourent absolument pas les mêmes risques dans le domaine de la criminalité – que ce soit en termes de fréquence ou d'infractions. En ce sens, le terme de «criminalité envers les personnes âgées» réduit peut-être de manière excessive un groupe fort hétérogène. Dans la pratique, il faut cependant bien fixer une limite quelque part.

Méthodes et données en question

La méthode la plus courante – qui ne compte en réalité aucune alternative – pour établir à quelle fréquence et dans quels domaines des personnes sont confrontées à la criminalité consiste à les interroger dans le cadre d'une enquête sur le chiffre noir (en anglais «*crime victimization survey*»). La procédure habituelle consiste à prendre contact avec les personnes ciblées (choisies au hasard ou selon des critères précis) au sein de la population et à leur soumettre, par téléphone, par écrit ou face à face, un vaste catalogue de questions. Après une première partie destinée à déterminer au moyen de questions présélectives si la personne

cible a véritablement été victime d'infractions, commence une deuxième partie – initiée en cas de réponse affirmative aux questions précédentes – généralement composée de questions très fouillées sur le moment de l'infraction, le mode opératoire, les caractéristiques des auteurs, le montant dérobé, etc. et pouvant facilement conduire la personne interrogée à répondre à des centaines de questions.

Si cette procédure standard est parfaitement adaptée à la population adulte, elle soulève rapidement des problèmes et des doutes considérables quant à la qualité des données recueillies lorsque la recherche d'informations porte sur des groupes de population spécifiques, tels que jeunes, étrangers ou, justement, séniors. Parmi les problèmes rencontrés avec les personnes âgées, mentionnons par exemple :

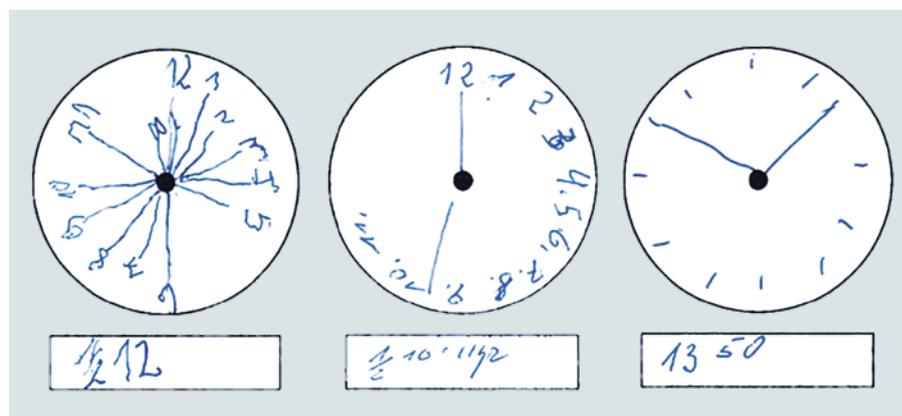
- **échantillons trop restreints / coûts trop élevés :** en raison des faibles taux de prévalence de nombreux délits, les recherches sur les victimes doivent porter sur d'immenses échantillons, ce qui génère d'énormes coûts de collecte. Lorsque des analyses menées dans le cadre d'une enquête «auprès de la population en général» ciblent des sous-groupes particuliers (par ex. des tranches d'âge spécifiques), le nombre des victimes est généralement si limité qu'il rend toute évaluation pratiquement impossible. A cela s'ajoute le fait qu'à cause des limites physiques (cf. ci-après), l'enquête personnelle (face à face) – qui est précisément la plus chère de toutes – est vraisemblablement la seule méthode de collecte appropriée ;
- **accès difficile ou impossible :** une proportion non négligeable de personnes âgées ou très âgées vivant en institution – établissements médicaux-sociaux ou hôpitaux –, il est difficile voire impossible de les atteindre. Ce phénomène, que Schnell

avait déjà mis en évidence (1991) dans sa thèse «*Wer ist das Volk?*» (en français : «Qui est le peuple?») à propos de la population en général, se révèle plus aigu encore avec les aînés ;

- **problèmes de santé :** de nombreuses personnes âgées ayant des difficultés à lire – puis peu à peu à écrire – du fait de la baisse constante de leur acuité visuelle, il est compliqué de leur faire remplir des questionnaires écrits. Si, au vu des déficiences auditives potentielles, les enquêtes par téléphone (CATI) ne semblent pas offrir une meilleure solution, il apparaît que même les enquêtes personnelles peuvent faire l'objet de malentendus et requièrent donc des mesures particulières – par ex. écrire les réponses en gros caractères sur des petites cartes (effet de récence) ;
- **démence :** la propagation des maladies entraînant une démence est parfois largement sous-estimée. Comme le démontrent certaines études, quelque 4% des personnes âgées de 65 à 69 ans souffrent d'une démence sévère ou moyenne ; chez les plus de 90 ans, cette proportion dépasse déjà les 30% (Studer, 2012, p. 75 avec d'autres références). On peut donc partir du principe qu'une part non négligeable de personnes âgées ne peuvent pas être interrogées, ou alors de manière limitée. Dans le cadre d'une «enquête représentative

auprès des séniors» menée en Autriche (Studer, 2012), les personnes interrogées ont été soumises, dans le but d'identifier les cas de démence, au «test de la montre» consistant à dessiner deux aiguilles dans un cercle donné puis à indiquer l'heure dessinée «sous forme numérique» dans le champ en dessous. Le graphique 1 illustre quelques résultats du test.

En résumé, réaliser des enquêtes auprès des personnes âgées pose des problèmes méthodologiques considérables. Vu l'impossibilité de compenser ultérieurement les échantillons manquants par un système de pondération sans générer de distorsions (en anglais «*bias*») systématiques, il n'est pas vraiment étonnant de constater que, malgré les quelques avantages offerts par les personnes âgées interrogées (par ex. leur plus grande disponibilité du fait qu'elles n'exercent plus d'activité lucrative ou qu'elles sont encore nombreuses à avoir leur nom dans l'annuaire de téléphone), le chercheur empirique dispose rarement, à l'heure actuelle, de données fiables dans le domaine de la criminalité envers les personnes âgées. Plus l'âge des personnes est élevé, plus la méthode de «l'enquête auprès des victimes» atteint ses limites. Certes, la recherche qualitative peut apporter de précieuses informations en donnant un aperçu réaliste et fidèle des destins individuels de certaines personnes (par ex. dans



Graphique 1 : trois exemples du test de la montre (Studer, 2012, p. 50)



Kaslo/123RF

Les troubles de santé des séniors compliquent la collecte de données.

des homes), mais elle ne permet pas de procéder à des généralisations. Les problèmes rencontrés ne doivent cependant pas nous pousser vers un fatalisme méthodologique; ils expliquent simplement pourquoi les études quantitatives empiriques sur la criminalité envers les personnes âgées sont rares et pourquoi les «grandes» enquêtes internationales (ICVS, EU ICS) ou nationales (NCS, Crime Survey for England Wales, etc.) auprès des victimes s'avèrent souvent trop optimistes.

La criminalité est-elle un problème pour les personnes âgées ?

La criminalité envers les personnes âgées constitue-t-elle vraiment un problème? Selon les enquêtes empiriques, la criminalité est bel et bien perçue comme un problème social important. C'est en tous les cas ce qui ressort lorsque l'on a préalablement «préparé» les personnes interrogées à aborder ce thème. Si, en revanche, on pose une question ouverte, c'est-à-dire sans proposer de réponse ni mentionner spécifiquement ce sujet au préa-

lable, la criminalité figure rarement en tête de liste des principaux problèmes. Ainsi, dans une enquête menée en 2012 auprès de sexagénaires autrichiens (Studer, 2012), ces derniers ont estimé que des problèmes comme le «chômage», la «pauvreté», ou la «hausse des coûts de la santé» étaient nettement plus préoccupants. L'importance marginale du problème de la criminalité (pour la population en général) a également été mise en lumière par l'étude «*Challenges of Europe*» réalisée en 2011 par le GfK-Verein.

La question de savoir si la criminalité envers les personnes âgées constitue un problème mérite donc une réponse nuancée. Cela dépend de la situation. La criminalité peut – comme pour n'importe quel autre groupe d'âge – devenir un problème pour les personnes âgées lorsqu'elles sont elles-mêmes victimes ou lésées (criminalité objective), c'est-à-dire lorsque leurs propres biens juridiques sont touchés. La criminalité peut cependant aussi avoir des conséquences *indirectes*, comme des craintes ou un sentiment d'insécurité. Bien que ce

sentiment d'insécurité subjectif ne soit pas totalement dissocié de la menace objective, autrement dit du risque individuel de victimisation, son lien avec celle-ci n'est souvent que faible: on peut tout à fait développer un sentiment d'insécurité en vivant dans des conditions rationnellement sûres, et inversement. A noter que les deux perceptions – tant subjective qu'objective – peuvent justifier l'introduction de mesures de prévention contre la criminalité: la crainte peut en effet nuire à la qualité de vie même si elle n'est pas fondée objectivement, et la sécurité subjective relève aussi des compétences de la police.

Sur le plan empirique, il convient de relever ici que loin de ressentir davantage de craintes que les plus jeunes, les personnes âgées ont en général une vision plutôt réaliste des risques qu'elles encourent. Elles tendent toutefois davantage à éviter les situations dangereuses et prennent plus souvent des mesures de sécurité que les jeunes. L'image de la personne âgée excessivement craintive qui prédomine parfois est donc erronée.

Astuce du neveu et vol à l'arraché : l'arbre qui cache la forêt ?

L'astuce du neveu et le vol à l'arraché du sac de la vieille dame constituent dans une certaine mesure les exemples types de la criminalité envers les personnes âgées telle que se la représentent bien des gens. Il est vrai que les délinquants tirent délibérément profit des caractéristiques spécifiques des personnes âgées et de leur grande vulnérabilité (possibilités de fuite restreintes en raison d'une mobilité réduite, possibilités de défense moindres, déficiences cognitives, etc.). La créativité des auteurs, qui opèrent souvent en bandes organisées, paraît sans bornes à cet égard. Des mesures ont donc été prises à différents niveaux pour empêcher ces types d'infraction: les banques par exemple, ne versent pas de gros montants ou alors uniquement



Roman Babakin/123RF

Les données recueillies dans le cadre d'enquêtes de victimisation standardisées (tout comme les statistiques policières, d'ailleurs) indiquent que l'âge constitue dans une large mesure, tant objectivement que subjectivement, un « havre de paix ».

après en avoir discuté ou après un délai d'attente, ou en plusieurs tranches. Diverses campagnes de prévention ont par ailleurs été menées afin de sensibiliser l'opinion publique aux pièges des voleurs à l'astuce. Ces campagnes d'information sont efficaces jusqu'à ce que de nouvelles formes de fraude soient mises en place. Aussi tragiques

que puissent être ces infractions sur le plan individuel (par ex. perte de toutes ses économies), il convient de se demander dans quelle mesure elles ne détournent pas le regard d'autres délits envers les personnes âgées qui, bien que tout aussi problématiques, attirent moins l'attention de l'opinion publique.

De manière générale, les recherches empiriques révèlent que les personnes âgées font état d'un risque de victimisation, autrement dit d'un taux de prévalence inférieur à celui des jeunes en ce qui concerne les délits inclus dans les études de victimisation classiques. Pour illustrer ce constat dans le cadre du présent article, nous avons élaboré ci-après un graphique, basé sur des données de l'ICVS (Welle 2000), montrant la courbe des taux de prévalence sur cinq ans, par groupe d'âge, d'une sélection de délits (graphique 2).

Bien qu'en l'absence de facteurs de pondération il ne s'agisse que d'une représentation approximative, le message qui ressort de la comparaison par âge des taux de prévalence des plus de 34 000 personnes interrogées est clair : les principales victimes sont des jeunes (il n'a pas été possible d'établir une clé de répartition plus précise de la catégorie des plus de 70 ans). Selon les données de l'ICVS, les personnes âgées font partie de la tranche d'âge la moins menacée, sauf pour quelques délits (non représentés ici).



Graphique 2: Taux de prévalence de certains délits sur cinq ans, par groupe d'âge (données : ICVS, sondage 2000, échantillons « nationaux » uniquement, sans pondération)

Les motifs susceptibles d'expliquer ce phénomène sont divers: la principale raison réside vraisemblablement dans le comportement même des personnes âgées, qui ne se trouvent que rarement dans des «zones à haut risque», tels que grands rassemblements ou lieux où l'on consomme beaucoup d'alcool (sorties) ou en route à des heures à risque (comportement à faible risque), et rencontrent donc moins souvent, conformément à la *Routine Activity Theory* (Cohen et Felson, 1979), des personnes enclines à passer à l'action. À noter que la diminution des sorties observée au fur et à mesure du vieillissement ne doit en aucun cas être interprétée comme une stratégie d'évitement pure et simple, mais comme la conséquence d'une modification des besoins (par ex. de danser jusqu'à l'aube) et du mode de vie.

Le recul des taux de prévalence que l'on constate souvent avec l'âge ne signifie pas pour autant qu'il n'existe aucun domaine dans lequel les personnes âgées ne sont pas particulièrement menacées: parallèlement aux délits de fraude mentionnés dans les médias, on trouve ainsi des formes plus subtiles – qui ne relèvent pas toujours du droit pénal – de discrimination («âgisme»), comme le dénigrement, la sous-estimation ou l'infantilisation.

Les délits commis dans l'environnement social proche constituent donc un autre domaine échappant largement aux recherches empiriques (double chiffre noir): ce qui se passe derrière les portes closes, au sein des familles (mais aussi dans d'autres domaines institutionnels inaccessibles au public) n'est que rarement connu. Une chose est sûre: la présence de malades chroniques qui nécessitent des soins, sont tributaires de l'aide de tiers et se trouvent parfois dans une situation de dépendance est une lourde charge affective susceptible de donner lieu à de la maltraitance – physique ou psychique – de la part du partenaire et/ou d'autres membres de la famille ou du personnel soignant. Les formes de

maltraitance possibles comprennent aussi bien la négligence, la restriction des possibilités de contact que la menace de placement en EMS ou encore la prise de médicaments sous contrainte.

Enfin, il convient de relever que les personnes du quatrième âge présentent un risque accru d'homicide (Abrahamse, 1999). Il est ainsi avéré qu'en Allemagne, les décès des personnes âgées sont trop souvent imputés à une mort naturelle. C'est la raison pour laquelle la Suisse (notamment le canton de Berne) a lancé un débat afin de déterminer dans quelle mesure la levée de corps par un second médecin ne montrerait pas que le nombre de morts non naturelles est en fait bien plus important.

Conclusions

Comme exposé ci-dessus, la complexité voire l'impossibilité d'appliquer les méthodes de recherche à la «criminalité envers les personnes âgées» a pour effet de rosir le tableau. De manière générale, les données recueillies dans le cadre d'enquêtes de victimisation standardisées (tout comme les statistiques policières d'ailleurs) indiquent que l'âge constitue dans une large mesure, tant objectivement que subjectivement, un «havre de paix» (Görgen, et al., 2009; Wetzels, Greve et Mecklenburg, 1995, p. 197; Studer, 2012). Plusieurs indices laissent toutefois présager d'une série de délits, par cumul et abus systématique de certaines propriétés victimologiques, en particulier le grand âge, la démence et la nécessité de soins (possibilité restreinte de porter plainte, vulnérabilité, faible risque d'être découvert, rapport de dépendance, etc.). Parmi ces délits, citons en particulier les infractions contre le patrimoine (fraude) ou les homicides (sous couvert de mort naturelle). La relation patient-soignant peut elle aussi constituer un critère victimologique important, puisqu'elle donne parfois lieu, intentionnellement ou par méconnaissance (par ex., en cas de surmenage), à des actes répréhensibles. C'est

la raison pour laquelle l'auteur plaide, dans la perspective de mesures de prévention concrètes, pour que l'étude de la «criminalité envers les personnes âgées» soit répartie en plusieurs sous-domaines (par ex. troisième et quatrième âges) et que les problématiques soient traitées en fonction d'une tranche d'âge ou d'un délit spécifique (par ex. abus dans le cadre des soins privés, délits de fraude, euthanasie). Parmi les pistes de solution possibles dans ce domaine, il convient d'envisager une collaboration interdisciplinaire avec des médecins et des services de santé, mais aussi l'intervention et la formation de «*capable guardians*» (par ex. facteur ou voisin) et la mise en place de centres de consultation à bas seuil d'accessibilité.

Bibliographie

- Abrahamse, A. F. (1999). *Cohort survival projections of homicide rates: Victimization types*. In National Institute of Justice (Hrsg.). *Proceedings of the Homicide Research Working Group Meetings, 1997 and 1998* (p. 167178). Washington, D. C.: U.S. Department of Justice.
- Cohen, L. E. und Felson, M. (1979). *Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach*. *American Sociological Review*, 44. p. 588–608.
- Görgen, T. et al. (2010). *Sicherer Hafen oder gefährliche Zone? Kriminalitäts- und Gewalterfahrungen im Leben alter Menschen*. Frankfurt am Main: Verlag für Polizeiwissenschaften, Kriminologisches Forschungsinstitut Niedersachsen (KFN).
- Schnell, R. (1991). *Wer ist das Volk? Zur faktischen Grundgesamtheit bei «allgemeinen Bevölkerungsumfragen»: Undercoverage, Schwererreichbare und Nichtbefragbare*. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 43, p. 106–137.
- Studer, D. (2012). *Kriminalitätsfurcht und Viktimisierung im Alter. Ergebnisse einer nationalen Opferwerdungsbefragung unter österreichischen Seniorinnen und Senioren*. Dike, Schriftenreihe zur Kriminologie und Kriminalprävention (vol. 1).
- Wetzels P., Greve W. und Mecklenburg, E. (1995). *Kriminalität im Leben alter Menschen: Eine altersvergleichende Untersuchung von Opfererfahrungen, persönlichem Sicherheitsgefühl und Kriminalitätsfurcht; Ergebnisse der KFN-Opferbefragung 1992*. Kohlhammer Verlag.

Abus financiers – beaucoup de victimes, beaucoup d’argent

Réalisée en collaboration avec Pro Senectute, l’étude menée par l’Institut de lutte contre la criminalité économique (ILCE) de la Haute école de gestion Arc de Neuchâtel s’est intéressée à la problématique des abus financiers envers les personnes âgées de 55 ans et plus.

Il ressort de cette étude que les abus financiers constituent une problématique présente et préoccupante en Suisse. Ces cinq dernières années, une personne sur quatre du groupe d’âge des 55+ en a été victime et une sur cinq a subi un préjudice financier suite à un abus. En extrapolant les chiffres de l’étude à l’ensemble de la population des 55 ans et plus, on obtient un préjudice estimé à plus de 400 millions de francs par année.

Pro Senectute s’engage pour que les personnes âgées puissent vivre chez elles le plus longtemps possible en toute autonomie et se sentir en sécurité aussi bien à la maison que dans l’espace public. Or on sait – les médias s’en font l’écho et la police l’observe – que les escroqueries qui les prennent pour cible sont en augmentation. Pro Senectute a donc chargé l’Institut de lutte contre la criminalité économique (ILCE) de la Haute école de gestion Arc de Neuchâtel d’étudier cette problématique. Il s’agit de la première enquête du genre s’agissant de ce groupe d’âge en Suisse.

Auteur

Alain Huber
Membre de la direction de Pro Senectute Suisse, responsable Thèmes spécialisés



L’enquête de l’ILCE a voulu savoir

- Quelle est la gravité du problème
- Quels sont les types d’abus les plus fréquents
- Qui sont les victimes typiques
- Quelles sont les conséquences directes associées à la victimisation
- Dans quelle proportion les victimes parlent des abus financiers subis ou les dénoncent
- Si les 55+ s’informent sur l’abus financier et, si oui, comment.

Déroulement de l’étude

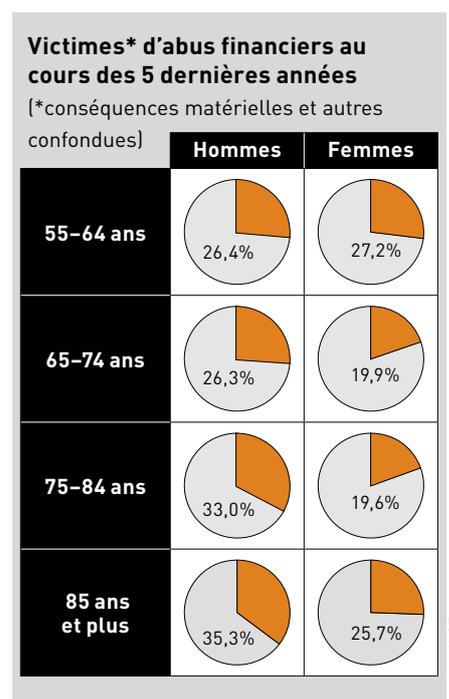
L’ILCE a opéré en deux étapes. La première visait à obtenir des informations sur le phénomène en menant des entretiens avec des spécialistes dans les trois régions linguistiques de la Suisse, afin d’élaborer un questionnaire. La seconde étape a été l’enquête représentative conduite par l’institut de recherche M.I.S. Trend auprès de 1257 personnes âgées de 55 ans issues des trois régions linguistiques. Les questions ont été posées par téléphone ou par écrit.

Caractéristiques de la victime : des différences selon l’âge...

Selon les résultats de l’enquête, 25,5% de la population des 55+ en Suisse aurait été victime d’une forme d’abus financier au cours des cinq dernières années. Pour 22,2% d’entre eux, la principale conséquence négative aurait été une perte financière. Les autres

conséquences négatives relevées sont la peur, l’agacement ou encore la perte de temps.

Selon la Haute école de Neuchâtel, les personnes âgées entre 55 et 64 ans et à partir de 85 ans sont plus fréquemment victimes d’abus financiers que le reste de cette tranche d’âge. La proportion de victimes serait plus élevée chez les hommes.



... et le sexe ...

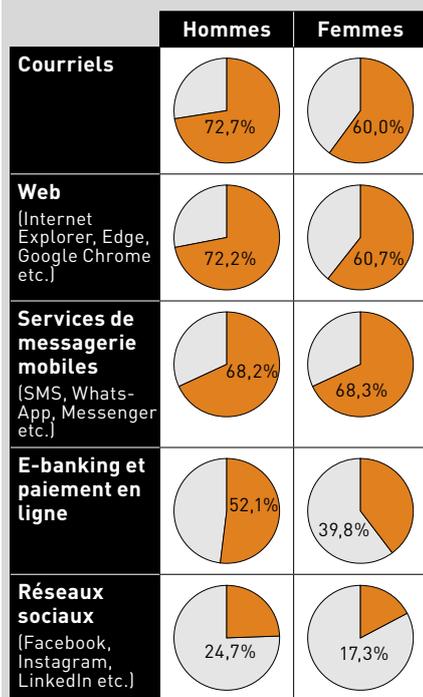
La proportion de victimes serait sensiblement plus élevée chez les hommes (28,2%) que chez les femmes (23,3%). Cette différence pourrait s’expliquer par le fait que les hommes sont plus nombreux à s’occuper eux-mêmes de leurs finances (78,9% des hommes contre 66,9% des femmes). Les hommes sont par ailleurs globalement – à l’exception de l’arnaque aux sentiments – plus souvent visés par la cybercriminalité que les femmes (33% des hommes contre 23,6% des femmes) et plus souvent aussi victimes (5,7% des hommes contre 3% des femmes).

Le nombre de cas plus élevé pour la cybercriminalité auprès des hommes est liée à la fréquence d’utilisation des nouvelles technologies de l’information. Le groupe d’âge des 55–64 ans en

CRIMINALITÉ ENVERS LES PERSONNES ÂGÉES

soi et les hommes de ce groupe plus particulièrement sont plus souvent en ligne et ainsi plus exposés à la cybercriminalité.

Utilisateurs des technologies de l'information selon le sexe

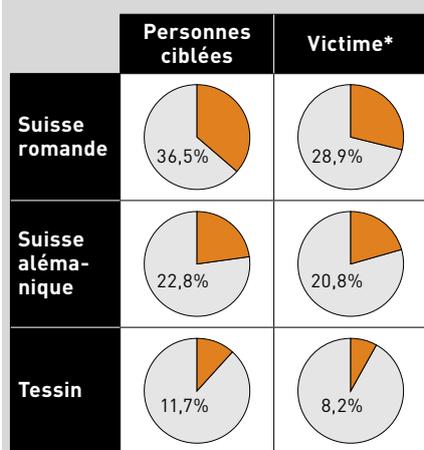


Source: ILCE

... ainsi que selon les régions linguistiques

En matière d'abus financiers, c'est la Suisse romande qui présente le plus grand nombre de cas. Elle se situe en première place, devant la Suisse alémanique et le Tessin. Le même classement s'applique aux victimes ayant subi des pertes financières.

Personnes ciblées et victimes d'abus financiers par région linguistique



*perte financière

Source: ILCE

Selon les auteurs de l'étude, ces différences s'expliquent notamment par les facteurs suivants:

- En premier lieu, on constate en Suisse italienne de manière très générale moins de tentatives d'abus financiers (66,7%) qu'en Suisse alémanique (71,6%) et en Suisse romande (82,6%).
- Les seniors suisses alémaniques sont en outre mieux informés sur les diverses formes d'escroquerie que leurs voisins; en Suisse alémanique, 59,8% des personnes questionnées indiquent s'être déjà informées sur les abus financiers alors qu'elles ne sont que 47,1% en Suisse romande et 45,9% en Suisse italienne.
- Une sélection effectuée par Pro Senectute des comptes rendus des médias montre en outre que ce sujet est nettement plus présent dans les médias alémaniques qu'ailleurs en Suisse.
- La haute école neuchâteloise formule l'hypothèse, comme autre approche explicative de ce tableau, le fait que le nombre de personnes francophones considéré au niveau mondial est beaucoup plus élevé que les

Les 10 formes d'abus les plus fréquentes chez les personnes âgées de 55 ans et plus

Tentatives d'abus financiers par	Personnes*
Vente de services non souhaités (p. ex. abonnement, travaux de ménage, assurances)	1 356 830
Hameçonnage (phishing)	594 421
Vente de marchandises à des prix surfaits	523 349
Vente de services pour seniors «inutiles» (p. ex. appareils auditifs, systèmes d'urgence)	482 428
Première avance, puis gains (p.ex. héritage, loterie)	387 666
Vol dans un lieu public	267 059
Inconnu en situation d'urgence (porte-monnaie/clé perdus) demande de l'argent	234 753
Remise de marchandises non commandées	208 909
Proposition de placement frauduleuse	202 448
Faux ordre de paiement / bulletin de versement falsifié	178 757

Pertes financières subies par:	Personnes*
Vol dans un lieu public	155 066
Vol au moment de retirer de l'argent au bancomat	62 457
Inconnu en situation d'urgence (porte-monnaie/clé perdus) demande de l'argent	60 304
Annonce frauduleuse sur Internet	47 381
Remise de marchandises non commandées	38 767
Proche tente de limiter les dépenses	27 457
Change de monnaies étrangères	23 691
Proche dépense de l'argent contre sa volonté	23 691
Vente de marchandises à des prix surfaits	21 537
Vente de services non souhaités (p. ex. abonnement, travaux de ménage, assurances)	19 383

*Nombre de personnes selon estimations ILCE

Source: ILCE

personnes parlant l'allemand ou l'italien; si l'on part du principe que certains abus sont commis depuis l'étranger, ceci pourrait en partie expliquer la différence entre régions francophones et germanophones, mais pas celle avec la Suisse italienne.

Formes d'abus les plus fréquentes

L'institut neuchâtelois a classé les formes d'abus en cinq catégories: pratiques commerciales douteuses, cybercriminalité, arnaques, vols et maltraitance financière.

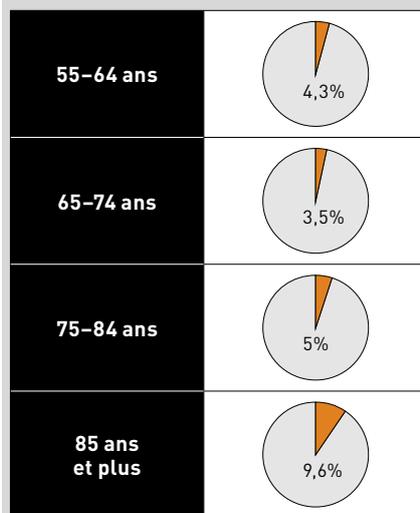
Les médias rapportent souvent des cas de faux neveux ou de faux policiers avec des montants importants à la clé. Or ce ne sont – selon l'analyse – pas les modes d'escroquerie les plus fréquents. L'astuce du neveu est à la 13^e place selon le sondage et celle du faux policier occupe même le 23^e rang. Parmi les dix formes d'abus financiers les plus fréquents on trouve les abus regroupés sous la catégorie des pratiques commerciales douteuses comme la vente de services non souhaités (abonnements, assurances, etc.), la vente de marchandises à des prix surfaits (vin, etc.), l'envoi de marchandises non commandées ou la vente de services spécifiquement destinés aux séniors, notamment les systèmes d'alarme ou les appareils auditifs, mais que les personnes concernées ni ne souhaitent ni ne nécessitent. Figurent aussi parmi les escroqueries fréquentes: le hameçonnage (phishing), la promesse de gains en échange d'une avance et le vol à l'astuce dans l'espace public.

Au vu du nombre de personnes atteintes financièrement âgées de 55 ans et plus, les vols dans l'espace public occupent la première place. Par exemple, l'astuce de l'inconnu qui se trouve dans une situation d'urgence et demande de l'argent ou le vol au moment où le séniors retire de l'argent au bancomat. Les quatrième et cinquième places sont occupées par l'obtention de marchandises non commandées et les fausses annonces sur Internet.

Maltraitance financière dans la sphère privée

L'ILCE a analysé également l'abus financier commis dans le cadre d'une relation de confiance ou de dépendance (p. ex. soins, notaire, avocat, travailleur social, membres de la famille). L'acte est dans ces cas connu. Selon l'étude, 4,6% des personnes âgées de 55 ans (124 531 personnes) et plus ont expérimenté une telle situation au cours des cinq dernières années. Dans la catégorie d'âge 85+, c'est presque une personne sur dix qui s'est sentie restreinte dans son droit d'autodétermination sur le plan financier. Davantage de détails, par exemple dans quelle mesure ce type d'abus a lieu au sein de la famille, ne sont toutefois guère possibles sur la base des données disponibles.

Victimes d'abus financier dans la sphère privée



Source: ILCE

Population informée – tabou sociétal

Plus de la moitié des personnes (56%) du groupe des 55+ s'informe sur les abus financiers, le plus souvent, cette tranche d'âge s'informe via la presse écrite (40,8%), la télévision (30,7%) et la radio (19%). Les entretiens personnels avec des proches sont une source d'information importante à hauteur de 15,8%. Les cours de prévention ne sont en revanche suivis que par une très petite proportion d'entre eux (2%).

L'étude a toutefois aussi montré que plus de 60% des victimes n'ont parlé avec personne de ce qu'elles ont vécu. Les raisons de ce silence sont multiples. Outre la honte de s'être fait avoir par un escroc, l'idée dans la société que seules les personnes stupides ou naïves tombent dans ce type de pièges joue aussi un rôle.

Bilan

Le niveau d'information élevé de la population dès 55 ans offre un grand potentiel de sensibilisation et montre que les médias occupent une place importante en matière de prévention. Les comptes rendus et autres articles encouragent à faire preuve de précaution – même si la tendance à la «boulevardisation» médiatique se concentre plus souvent sur les exemples où les montants délictueux sont élevés et moins sur les escroqueries quotidiennes et leurs conséquences.

Deux tiers des personnes concernées ne parlent pas des abus financiers subis. L'abus financier doit donc devenir un sujet de discussion publique. Car tomber dans les filets d'un escroc n'est pas une preuve de bêtise ou de naïveté. Les escrocs sont astucieux et manipulent leurs victimes de manière extrêmement habile. L'instrument le plus efficace contre ces arnaques est dès lors l'information sur le mode opératoire des malfaiteurs et le bouche-à-oreille, car il ne faut pas taire ces agissements, que ce soit au sein de la famille, entre amis, au travail ou dans le cadre des loisirs. Ainsi, on renforcera la prévention et la connaissance des nouvelles formes d'escroquerie, ce qui n'aide pas seulement à éviter de nouvelles victimes mais aussi à faire en sorte que les victimes puissent surmonter leurs expériences.

L'abus financier dans la sphère privée est un sujet extrêmement sensible. Pro Senectute juge important de continuer à en parler, car l'abus financier dans le cadre d'une relation de confiance ou de dépendance touche des questions non seulement juridiques

mais aussi psychologiques. Nous allons inscrire cette problématique dans la discussion avec des spécialistes et envisageons de mener une étude complémentaire qui lui sera entièrement dédiée. Indépendamment de cela, il nous semble important qu'il existe pour ces cas des centres de consultation neutres, un service que propose Pro Senectute.

Suivi

Pro Senectute se préoccupe aujourd'hui déjà de la sécurité chez les personnes âgées:

- Information: nous organisons régulièrement des séances d'information en collaboration avec des partenaires locaux, notamment des experts en matière de sécurité et de prévention auprès de la police, des banques et des assurances.
- Formations: le sujet est présent dans tous nos cours (p. ex. surfer en sécurité, mobilité et sécurité, online banking) et prestations.

En collaboration avec l'ILCE, nous élaborons actuellement des formations spécialement dédiées à l'intention des collaborateurs et des bénévoles de Pro Senectute ainsi que de nos clients. L'étude offre aussi des indications précieuses pour nos partenaires dans les domaines télécom, opérations bancaires ou commerce de détail. Nous considérons comme étant de notre rôle d'assurer ce transfert de connaissances et de mettre notre savoir en matière de gérontologie à disposition des experts de la sécurité et de la prévention, y compris la police.

L'étude ainsi qu'un conseil en ligne sur la sécurité au quotidien se trouvent sous le lien:

www.prosenectute.ch/abus-financiers



Fraudes à la carte : les principales victimes sont des séniors

Une fraude à la carte de débit ou de crédit coûte souvent cher aux victimes. Il suffit de quelques minutes aux escrocs pour leur soutirer de l'argent en espèces. Les séniors sont particulièrement touchés.

Les cartes de débit et de crédit permettent de se sentir financièrement libre et indépendant. Il n'est dès lors pas étonnant que la majorité de la population suisse dispose de ce moyen de paiement. Selon une étude de la Banque nationale suisse datant de 2017, quelque 90% de tous les citoyens suisses possèdent une ou plusieurs cartes de débit et 60% ont une ou plusieurs cartes de crédit.

Des dommages financiers considérables

Les titulaires de cartes de débit et de crédit sont malheureusement régulièrement victimes d'usages frauduleux de leurs cartes. Pour commettre leurs délits, les auteurs s'efforcent de se procurer la carte et le code NIP, dans le but de prélever de l'argent ou d'effec-

Aperçu des principaux délits par carte

- Vol de carte
- Skimming
- Hameçonnage
- Fausse identité
- Card trapping
- Cash trapping



Pour de plus amples informations sur les différents usages frauduleux de cartes: www.card-security.ch

tuer des transactions. La majeure partie des vols s'explique par un manque de rigueur dans la gestion de la carte et du code NIP.

Alors qu'il y a quelques années encore, tout le monde parlait du *skimming* – ou fraude par manipulation des terminaux de paiement – les banques sont aujourd'hui surtout confrontées à des vols de cartes. A noter que si l'usage des cartes se multiplie, le nombre de vols et de pertes reste constant. Pourtant, le montant des dommages est étonnamment élevé au regard d'autres fraudes à la carte.

L'âge et les comportements à risque

Il n'existe actuellement aucune statistique nationale sur les vols de cartes et de code NIP en Suisse. Néanmoins, l'analyse des données internes des

Auteurs

Stefan Giger

Head Product Management Debit Cards, UBS Switzerland SA, Zurich



Rolf Nägeli

Chef du commissariat prévention, Police municipale de Zurich



banques et des statistiques de la police municipale de Zurich révèle que de nombreuses victimes d'usages frauduleux de cartes sont des seniors. Selon une évaluation interne de l'UBS, le risque d'être victime d'une fraude à la carte est ainsi huit fois supérieur pour les personnes âgées de 65 ans que pour les plus jeunes.

L'élément qui frappe tout particulièrement à cet égard est le comportement des seniors: la majorité des lésés prélève de l'argent en espèces à un distributeur de billets. Les personnes qui paient sans numéraire sont beaucoup moins souvent concernées. Il est en outre relativement facile pour les malfaiteurs d'obtenir le code NIP de leurs victimes. La plupart du temps, il leur suffit d'espionner directement les personnes au moment où elles saisissent leur code. Un nombre étonnamment élevé de victimes avoue toutefois aussi avoir inscrit le code NIP sur un papier.

Pourquoi les personnes âgées sont-elles autant touchées ?

Les escrocs désireux de prélever de l'argent en espèces à un distributeur ont besoin de deux choses: le code NIP et la carte.

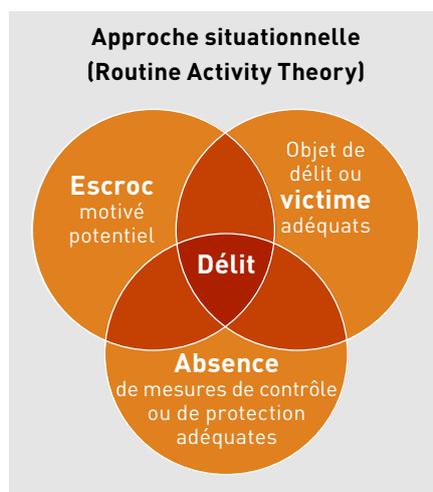
Pour obtenir la carte, ils se rendent souvent coupables d'un vol à l'arraché ou d'un vol à l'astuce. S'il est difficile de se protéger d'un tel vol, le code NIP est sous la seule responsabilité du propriétaire de la carte. En général, les malfaiteurs ne dérobent pas une carte s'ils ne sont pas parvenus à se procurer le NIP au préalable, à moins d'avoir trouvé le code inscrit directement dans le portemonnaie volé. Les personnes qui ne saisissent pas leur code NIP à l'abri des regards ou l'inscrivent sur une feuille sont extrêmement imprudentes.

Des évaluations menées par l'Université de Berne sur mandat de banques suisses et de fabricants de bancomats (KTI 2012) montrant néanmoins que la protection du code NIP n'est pas uniquement une question d'âge, on peut se demander pourquoi les personnes à la retraite, en particulier, sont autant

touchées par l'usage frauduleux de leurs cartes et en particulier par les vols de cartes.

L'une des raisons susceptibles d'expliquer ce phénomène pourrait être la *Routine Activity Theory* (RAT) de Cohen/Felson, selon laquelle une infraction ne peut être commise que lorsque trois conditions sont réunies:

- la présence d'une victime adéquate;
- l'absence de protection adéquate;
- la présence d'un escroc motivé.



Victime adéquate: les propriétaires de cartes âgés sont des victimes idéales pour une fraude à la carte. Du fait qu'ils prélèvent parfois depuis des décennies leur argent en espèces auprès de «leur»

banque, ils se sentent en sécurité au distributeur de billets de cet établissement et considèrent ce type de transaction comme sûr et ne posant pas de problème. Dans le même temps, leur agilité physique et mentale baissant avec l'âge, il leur devient plus difficile de réagir rapidement et correctement. Il peut dès lors s'avérer plus aisé pour les voleurs de détourner l'attention d'une personne âgée alors qu'elle retire de l'argent et, partant, de subtiliser la carte en utilisant une astuce.

Absence de mesures de protection: bien que les banques prennent de nombreuses mesures pour protéger leurs clients lorsqu'ils retirent de l'argent (par ex. vidéosurveillance lorsque le législateur le permet, protection de la confidentialité), la protection aux distributeurs de billets n'est pas toujours garantie. Auteur et victime se retrouvent souvent seuls. Il est rare que des tiers interviennent – en partie notamment pour des raisons de discrétion. Il n'y a donc aucun contrôle social.

Escroc motivé: d'un côté les auteurs connaissent les points faibles de leurs victimes et la situation qui prévaut près des distributeurs de billets, de l'autre la tentation de se procurer très rapidement une somme d'argent relativement importante est grande.

Cas de figure typique

M. Dupont, 70 ans, retire – comme tous les samedis – 200 francs au distributeur de sa banque. Durant la transaction, il est abordé par un homme soigné et extrêmement poli, avec un accent étranger, qui a des problèmes pour retirer de l'argent. Il explique à ce monsieur que la marche à suivre est indiquée sur l'écran de l'appareil et ne s'étonne pas particulièrement de voir que l'homme reste tout près de lui. Lorsque M. Dupont a les 200 francs demandés, il les met dans son portemonnaie. Il ne manque plus que la carte. On dirait qu'elle a

été avalée par le distributeur. M. Dupont étant convaincu que sa carte ne risque rien dans l'automate, il est très inquiet lorsque sa banque l'informe, le lundi suivant, que son compte a été vidé durant le week-end. Quelques minutes seulement après le retrait d'argent de M. Dupont, le voleur avait déjà retiré plusieurs milliers de francs de son compte et entièrement épuisé la limite de carte de 5000 francs. M. Dupont comprend alors ce qui s'est passé deux jours auparavant: le malfaiteur l'a observé au moment de la saisie du code, il a vu son NIP puis dérobé la carte avant que l'argent ne soit distribué.



La police municipale de Zurich organise depuis quelque temps des cours destinés aux seniors, intitulés «Parcours 60+».

Ces trois conditions rendent l'usage frauduleux de cartes et en particulier les vols de cartes particulièrement intéressants, et font des personnes âgées des cibles de choix.

Qui prend en charge le dommage ?

Le contrat conclu entre le client et l'émetteur de cartes définit clairement qui doit assumer un dommage causé par un tiers. Généralement, l'émetteur de cartes prend à sa charge les dommages découlant d'un usage frauduleux, pour autant que le client ait respecté son devoir de diligence susmentionné lors de la manipulation de sa carte de débit ou de crédit, c'est-à-dire notamment garder secret son code NIP (ce qui implique aussi de le saisir à l'abri des regards), conserver sa carte avec soin et la faire bloquer immédiatement en cas de perte ou de non restitution de la carte par l'automate. Le titulaire de la carte est aussi tenu de signaler le vol à la police.

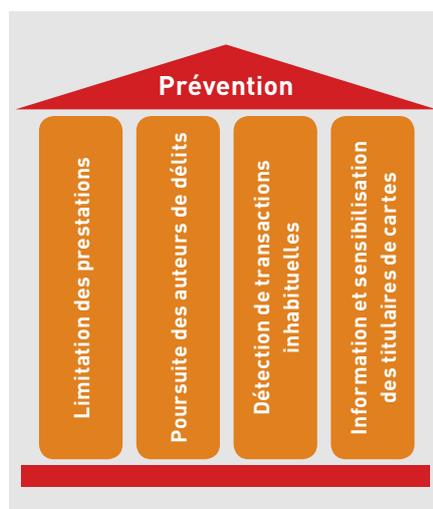
Dans la pratique, les instituts financiers prennent en charge beaucoup plus de dommages résultant d'un usage frauduleux de cartes que leurs règlements ne les y obligent. Si le malfaiteur connaît le code NIP, c'est pratiquement toujours parce que le titulaire de la carte n'a pas respecté l'un de ses devoirs de précaution. En effet, il est reconnu qu'il est mathématiquement

exclu, même avec d'énormes moyens financiers, de calculer le NIP d'une carte à partir des données qui s'y trouvent sans connaître la clé utilisée.

Prévention efficace

Pour les instituts financiers, la principale question qui se pose, outre celle concernant le devoir de diligence, est de savoir comment rendre le travail de prévention le plus efficace possible, en particulier auprès du groupe-cible particulièrement vulnérable des seniors.

Actuellement, le travail de prévention des fraudes à la carte repose sur quatre piliers :



Limitation des prestations

La limitation des prestations, comme par ex. la définition d'une limite de retrait ou l'installation de paramètres

géographiques (qui permettent une restriction générale de l'utilisation de la carte de débit ou de crédit dans certaines régions du monde) est fondamentale pour prévenir l'usage frauduleux de cartes. Certains instituts financiers ont décidé, pour des raisons de sécurité, de procéder à une baisse systématique des limites de retrait ou d'introduire un géoblocage automatique. D'autres écrivent à leurs clients en mettant l'accent sur ces possibilités. Les clients devraient se demander, en particulier lorsqu'ils envisagent de partir à l'étranger, dans quelle mesure il convient d'ajuster ou de limiter leur limite personnelle de retrait.

Tout institut financier se trouve ainsi confronté au même défi, à savoir gérer au mieux le grand écart entre simplicité des moyens de paiement et sécurité maximale.

Dans ce contexte, l'attitude adoptée par l'établissement à l'égard des seniors est essentielle. Beaucoup de clients âgés possèdent des cartes de crédit et de débit depuis des décennies déjà. Faut-il leur retirer leur carte ou refuser de leur verser d'importants montants en espèces ? Ou exiger d'eux qu'ils se soumettent à un test d'aptitude à l'utilisation des cartes – un peu comme pour la conduite automobile ? Une chose est sûre : ce type de mesures irrite la clientèle. Pour les banques, ce n'est donc pas une option.

Poursuite des auteurs des délits

Bien que dans certains cas, la poursuite des fraudeurs à la carte soit couronnée de succès, elle s'avère difficile du fait du caractère international des auteurs. Pour les victimes et les banques, la poursuite ne sert pratiquement à rien, car l'argent a souvent déjà été dépensé et il n'est pas toujours possible d'établir qui faisait partie des personnes lésées par l'escroc.

Détection de transactions inhabituelles

La plupart des instituts financiers procèdent à une analyse systématique des transactions des clients, dans le but de

repérer des retraits d'argent particulièrement élevés opérés dans un laps de temps très court ou des achats inhabituels, par ex. à l'étranger, et de contacter les victimes au plus vite.

Information et sensibilisation des titulaires de cartes

Le moyen de plus efficace demeure néanmoins de sensibiliser les propriétaires de cartes aux risques encourus. En effet, le client est la première personne apte à remarquer que sa carte a été volée et à empêcher concrètement que des tiers se procurent son code NIP. La prévention est assurée aussi bien par la police que par les banques. L'essentiel est de garantir un travail de prévention continu. Vu les gros efforts déployés, il est étonnant de constater la facilité avec laquelle les malfaiteurs parviennent à obtenir les cartes des victimes et les codes NIP correspondants.

Les instituts financiers rappellent régulièrement à leur clientèle, que ce soit directement aux automates ou par courrier, que c'est à elle qu'il incombe d'être vigilante dans l'utilisation de ses cartes de crédit et de débit et des codes PIN.

La police a d'autres moyens d'agir. Ainsi la police municipale de Zurich organise-t-elle depuis quelque temps des cours destinés aux seniors, intitulés «Parcours 60+», au cours desquels elle aborde en quatre modules des questions liées à la circulation, au patrimoine, à la sécurité sur Internet et à la sécurité dans les transports publics. Les seniors peuvent ainsi apprendre de manière pratique, en présence de membres de la police, comment se passe un vol de carte ou une manœuvre de diversion à un distributeur de billets.

card-security.ch : un projet de prévention de la police et des instituts financiers

En créant la plateforme en ligne card-security.ch, la police et les instituts financiers ont lancé il y a quelques années un projet de prévention commun, qui traite dans une perspective globale de thèmes liés à la sécurité des cartes et aux fraudes à la carte. L'avantage de ce site Internet conjoint est que les informations qu'il fournit s'appliquent à tous les titulaires de cartes, quel que soit l'établissement dont ils sont clients.

Pour le travail de la police, ce type de site Internet global est particulièrement utile, car les personnes engagées dans la prévention peuvent s'y référer en tout temps et l'intégrer dans leur travail sans fournir de lourds efforts supplémentaires. card-security.ch communique aux titulaires de cartes et aux professionnels des banques et de la police toutes les informations pertinentes. Son but est de diffuser les connaissances sur ce type de délit auprès de la population et de sensibiliser les titulaires de cartes. Le site Internet étant disponible en quatre langues, il peut être employé par tous les corps de police et toutes les banques de Suisse.

Sources

Banque nationale suisse (2017). Enquête sur les moyens de paiement. Téléchargeable sur : https://www.snb.ch/fr/mmr/reference/paytrans_survey_report_2017/source/paytrans_survey_report_2017.fr.pdf

Cohen, L. E. und Felson, M. (1979). *Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach*. *American Sociological Review*, 44. p. 588-608.

Maltraitance domestique envers les personnes âgées

La maltraitance envers les personnes âgées est un phénomène connu, plus ou moins fréquent selon sa nature. Quels en sont les facteurs de risque et les principales différences par rapport aux autres formes de violence domestique, et comment la prévenir efficacement ?

Prévalence

Il n'y a pas de chiffres pour la Suisse, mais le sondage de l'étude ABUEL effectué dans six villes du sud, du centre et du nord de l'Europe auprès d'un échan-

tillon représentatif de 4467 personnes âgées de 60 à 84 ans, vivant chez elles et ne souffrant pas de démence, montre qu'au cours des douze derniers mois, il y a eu maltraitance d'ordre général sur

22,6% d'entre elles, violence psychologique sur 19,8%, abus financier sur 3,9%, abus sexuel sur 0,8% et violence physique sur 2,6%, dont 0,7% avec des lésions corporelles visibles. Le résultat général est très proche de celui de l'étude menée auprès de jeunes femmes

Auteur

Albert Wettstein

Président de la commission spécialisée ZH/SH, Bureau indépendant de plaintes pour les personnes âgées UBA, membre de la direction du Centre de gérontologie de l'Université de Zurich, médecin de la santé publique de Zurich (1983-2011)





Alexander Rathus/123RF

Bien planifier la prise en charge des personnes âgées dépendantes réduit le risque de violence domestique.

à la maternité de l'hôpital Triemli, à Zurich, même si les formes de violences sont évidemment très diverses.

Définition de la maltraitance envers les personnes âgées

Cette maltraitance peut prendre diverses formes telles que les violences physiques, psychologiques, sexuelles et financières, qui péjorent la qualité de vie des personnes touchées; elle peut aussi résulter d'une négligence volontaire ou involontaire.

Facteurs de risque

Globalement, on constate que les risques de maltraitance sont, du côté de la personne âgée, la perte d'autonomie, la démence, l'incurie, l'isolement et la promiscuité. Du côté des auteurs, ces risques sont souvent l'épuisement

nerveux dû à la prise en charge ou aux soins, une maladie psychique ou une addiction, un contentieux affectif dans la relation et une interdépendance financière.

La maltraitance s'exerce en particulier envers les personnes démentes, car leur prise en charge n'est en général pas choisie mais subie. De ce fait, la plupart des proches sont dépassés par la tâche, d'autant plus que les personnes atteintes de démence souffrent souvent de troubles du comportement et réagissent avec agressivité contre les soins pourtant bien intentionnés qui leur sont prodigués.

Les caractéristiques de la prise en charge et des soins à domicile sont la dépendance, le pouvoir, l'ambivalence des sentiments et l'obligation d'assumer une fonction (p. ex. l'inversion des

rôles entre parents et enfants), ce qui risque aussi de déclencher des conflits familiaux larvés.

Typologie des violences domestiques liées à l'âge

Le Bureau indépendant de plaintes pour les personnes âgées UBA, une ONG fondée en 1998 par les principales organisations actives dans le secteur de la vieillesse, s'occupe spécifiquement de l'accueil et du conseil aux personnes concernées (aînés, proches, professionnels) en cas de conflit en rapport avec les personnes âgées et avec toute forme de maltraitance envers les aînés. Chargé d'analyser 31 plaintes de violence domestique déposées à l'UBA, le Centre de recherche pour le travail social de l'Université des sciences appliquées de Zurich (ZHAW) a pu déterminer six types de conflits:

1. Conflit à composante intergénérationnelle (problèmes de prise en charge par les proches)
2. Conflit avec le/la partenaire lié à la démence
3. Conflit dans la fratrie pour la prise en charge et son financement
4. Conflit pour cause de malversations financières de la part d'un proche
5. Conflit de voisinage lié à l'isolement social et à l'incurie
6. Conflit lié à l'autonomie malgré le besoin de protection (délire de vol).

Les experts de l'UBA (principalement des cadres retraités du secteur de l'aide à la vieillesse) ont pu élaborer des solutions satisfaisant toutes les parties pour les cinq premiers types de conflits, mais pas pour le délire de vol, car les personnes touchées n'étant pas conscientes de leur maladie, elles refusent d'être aidées malgré une souffrance subjective bien réelle.

Prévention de la maltraitance domestique envers les personnes âgées

Etant donné que la maltraitance domestique envers les personnes âgées est généralement liée à un aîné dépendant,

il est important que la famille au complet se réunisse dès que possible pour discuter de la situation. La première chose à bien faire comprendre est que si le parent dépendant a besoin d'une prise en charge et de soins importants, il est risqué que cette tâche soit assumée par une seule personne. En effet, tôt ou tard, celle-ci tombera malade (dépression, gastrorragie, infarctus) ou se mettra à maltraiter l'aîné dont elle a la charge.

Pour éviter ces dérives, il convient de suivre un plan de prise en charge dont la coordination est assurée par un soignant professionnel de l'association d'aide et de soins à domicile. Outre l'intervention de ces organisations de soins privées ou publiques, il est primordial d'impliquer aussi d'autres membres de la famille pour effectuer certaines tâches: s'occuper de l'administratif, prendre le relais pour les soins de base, faire les courses, accompagner l'aîné chez le médecin ou à des activités récréatives, faire des promenades ou des excursions avec lui. Ce genre de tâches relativement simples peuvent aussi être confiées à des enfants dès 12 ans et à des adolescents, ce qu'ils acceptent de faire encore plus volontiers s'ils obtiennent une petite augmentation d'argent de poche. Du reste, même 80% des personnes souffrant d'une démence sévère n'ont pas besoin d'être prises en charge jour et nuit. Selon la gravité de la maladie, une à trois interventions par jour suffisent. Dans le cas d'une maladie évolutive, il est important qu'un soignant professionnel contrôle le plan d'intervention du personnel et de la famille et l'adapte régulièrement aux besoins du moment.

Les personnes atteintes de démence ne sont en général pas en mesure de prendre les bonnes décisions pour les questions importantes du quotidien. C'est pourquoi, conformément à l'art. 378 du code civil, c'est le représentant de la personne touchée qui est habilité à prendre les décisions nécessaires. Il faut donc appliquer

une forme d'autorité à des fins d'assistance empreinte de bienveillance, tout comme le font des parents avec leurs enfants. Par ailleurs, il y a tout avantage à se renseigner sur la maladie de la personne dont on a la charge et à suivre des formations continues sur le sujet. A cet effet, les ligues de la santé sont nombreuses à proposer des groupes d'entraide et des séances d'informations (p. ex. Association Alzheimer, Association suisse de la maladie de Parkinson, Ligue pulmonaire suisse, Association diabète suisse, etc.)

Que faire en cas de suspicion de maltraitance ?

Si un membre du personnel soignant ou médical ou de l'autorité de protection de l'adulte a le moindre soupçon de maltraitance domestique envers la personne âgée, il peut recourir au questionnaire de Yaffe (*Elder Abuse Suspicion Index*). En cinq points, celui-ci permet de déterminer s'il y a maltraitance ou non.

1. Avez-vous besoin de l'aide de quelqu'un pour une des tâches suivantes: prendre votre bain ou douche, vous habiller, faire vos commissions, faire vos paiements ou vos repas ?
2. Quelqu'un vous a-t-il déjà refusé de la nourriture, vos médicaments, vos lunettes, vos appareils auditifs, de l'aide médicale, ou vous a empêché de rencontrer des gens que vous voulez voir ?
3. Vous êtes-vous déjà senti honteux ou menacé par les paroles de quelqu'un ?
4. Quelqu'un a-t-il déjà essayé de vous forcer à signer des papiers ou à utiliser votre argent contre votre volonté ?
5. Quelqu'un vous a-t-il déjà fait peur, vous a touché d'une manière que vous ne vouliez pas, ou vous a fait mal physiquement ?

Que faire en cas de maltraitance probable ou avérée ?

La personne âgée victime de maltraitance domestique est souvent totalement dépendante de la personne qui la

maltraite. Mais comme, sans son aide, elle craint de devoir subir bien pire encore, à savoir le placement dans un établissement de soins, loin de son environnement familial, il n'est pas rare qu'elle revienne sur ses déclarations au moment où il est question de démettre la personne incriminée de ses fonctions. C'est pourquoi, sauf en cas de risque grave pour la santé voire la vie de la personne âgée, il ne faut pas d'emblée alerter la police mais s'adresser à des experts, auprès de l'UBA par exemple.

Du reste, une discussion bienveillante avec la personne incriminée permet à celle-ci d'admettre s'être souvent retrouvée à bout et avoir eu des comportements inadéquats. Si elle accepte de se faire relayer, par une organisation d'aide et de soins à domicile ou par d'autres membres de la famille, cela résout en général le problème.

Ces considérations reposent sur les recommandations d'experts en la matière, car il n'existe à ce jour aucune étude contrôlée sur la maltraitance envers les personnes âgées. C'est pourquoi, en collaboration avec les organes de police, des ONG, deux hautes écoles spécialisées et de nombreux cantons, des experts de l'UBA souhaitent mener une étude d'intervention contrôlée (en deux langues) sur le sujet. Celle-ci s'étendrait sur plusieurs années et serait réalisée au niveau national.

Bureau indépendant de plaintes pour les personnes âgées – Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA)

Malzstr. 10, 8035 Zurich
Tél. 0848 00 13 13
www.uba.ch



En Suisse romande

alter ego – association pour la prévoyance de la maltraitance envers les personnes âgées – est une organisation partenaire de l'UBA.
Contact : 0848 00 13 13, alter-ego.ch

La violence domestique envers les personnes âgées

Formes, facteurs de risque, problématiques et mesures nécessaires : les constats du Service d'intervention contre la violence domestique



Les personnes âgées dépendantes et celles qui ont besoin d'une assistance sont les plus susceptibles de subir des violences.

La violence domestique envers les personnes âgées est un sujet tabou. Bien des victimes se taisent, que ce soit par loyauté envers leur famille, par honte ou par crainte de représailles. Les milieux professionnels, toujours plus conscients de ce phénomène, s'interrogent notamment sur les mécanismes susceptibles d'aider à identifier les cas et à encourager les victimes à demander de l'aide. L'un d'eux est amené à jouer un rôle clé dans la détection et la

prévention : le secteur de la santé. On estime que parmi les personnes de plus de 65 ans, une sur cinq environ est victime chez elle de violence avant tout psychique, mais aussi physique. Le sujet étant tabou, il faut tabler sur un chiffre noir élevé.

Les individus les plus exposés sont les aînés nécessitant une assistance ou des soins : la violence domestique multiplie par deux leur mortalité et par quatre leur risque d'être placés contre leur gré dans une institution.

Auteure

Mirjam von Felten

docteur en sociologie
Responsable du service cantonal argovien d'intervention contre la violence domestique



Qui est concerné ?

La violence domestique est un phénomène multiple et complexe. Elle peut être infligée par des membres de la famille qui s'occupent de leurs parents ou beaux-parents très âgés, mais aussi

par des aînés qui assistent une autre personne âgée ou sont eux-mêmes pris en charge¹ :

- La fille d'un monsieur âgé l'attache à son lit et part travailler.
- Un mari insulte sa femme atteinte de démence parce qu'elle passe l'aspirateur à sept heures du matin.

La violence peut aussi être réciproque : à tour de rôle, tant la personne ressource que la personne assistée font preuve de violence envers l'autre.

Quels sont les facteurs de risque ?

Du côté des victimes, les personnes âgées dépendantes et celles qui ont besoin d'une assistance pour tenir leur ménage sont les plus susceptibles de subir des violences. Démence et troubles cognitifs figurent aussi parmi les facteurs de risque, tout comme le fait d'être socialement isolé et de vivre avec l'auteur potentiel d'actes de violence. Enfin, avoir déjà subi de la violence une fois dans sa vie augmente aussi la vulnérabilité.

Du côté des auteurs, le fait d'être dépassé par la prise en charge (manque de sommeil, sentiment d'impuissance, de ne plus avoir une minute à soi, etc.), d'être atteint d'une maladie psychique ou de toxicomanie, d'être isolé socialement ou de recourir dans d'autres situations à la violence augmente le risque d'être violent envers une personne âgée. Être financièrement dépendant de la personne dont on s'occupe, vivre dans le même ménage qu'elle ou entretenir un vieux conflit non réglé avec elle renforcent aussi cette probabilité.

Comment se manifeste la violence envers les personnes âgées ?

La violence envers les aînés peut se manifester sous plusieurs formes, qui vont de la maltraitance active au

¹ La violence des personnes âgées contre les membres de leur famille qui s'occupent d'elles existe aussi, mais n'est pas le sujet de cet article.

Un cas tiré de la pratique

Les facteurs de risque mentionnés – la maladie, la dépendance et l'isolement social – ressortent clairement de l'exemple qui suit (tiré du journal de la Police cantonale argovienne).

Un vendredi après-midi, Madame S. téléphone au numéro d'urgence 117 et signale les faits suivants :

Sa voisine de 77 ans, Madame T., lui a avoué que son mari la battait, mais qu'elle ne peut en parler à personne, parce que cela ne ferait qu'empirer la situation. Madame T. affirme que son mari de 79 ans souffre de démence sénile et qu'il est sous médicaments, mais avec un dosage insuffisant. Toujours selon elle, ses réserves de médicaments seront épuisées le soir même, et il va redoubler de violence durant le week-end.

Les agents de police s'entretiennent séparément avec chacun des conjoints et constatent les faits suivants :

Monsieur et Madame T. sont mariés depuis 32 ans. Monsieur ne souffre pas de démence, mais d'une surdit e presque totale qui l'isole beaucoup socialement. Sa femme, qui n'a ni fr ere, ni s eur, ni enfant, n'a que lui au monde. Jusqu'à ce jour, elle n'a subi ni coups ni menaces. Elle se sent très redevable envers son mari. Ce dernier la tyrannise verbalement, par des cris et des insultes, mais ne s'en prend pas à elle physiquement. Madame T. souffre certainement de cette situation sans issue. Les faits ne présentent pas d'indice d'infraction pénale. Plusieurs mesures sont envisagées, dont le signalement au Tribunal de la famille (APEA), ou éventuellement l'éloignement du mari pour quelques jours.

comportement apparemment passif, comme la négligence. Ces différentes manifestations, qui apparaissent souvent ensemble et se renforcent l'une l'autre, sont plus fréquentes lorsque la personne âgée est dépendante. En voici quelques exemples :

- Surdoser les médicaments ou ne pas les donner
- Mettre boissons, nourriture ou moyens auxiliaires hors de portée, refuser de les procurer
- Insulter ou humilier la personne âgée, la traiter comme un enfant
- Faire subir des attouchements non désirés, par exemple lors de l'hygiène corporelle
- Empêcher les interventions des services de soins à domicile ou les visites chez le généraliste
- Négliger certains soins, comme le renouvellement des protections pour incontinence ou l'hygiène corporelle
- Détourner l'argent de la personne âgée, s'emparer de sa rente ou lui faire signer un contrat qui lui est défavorable.

La forme la plus extrême de violence contre la personne âgée, l'homicide, s'accompagne souvent d'un suicide. Plusieurs cas de ce genre ont été rendus publics ces dernières années (voir à ce sujet l'arrêt SB1 40053 du 7 juillet 2014 du Tribunal cantonal de Zurich).

Des victimes silencieuses

Par loyauté envers leur famille, par honte ou par peur des représailles, il arrive souvent que les personnes victimes de violence chez elles se taisent ou minimisent les faits. Nombre d'entre elles les subissent en effet depuis des années et « font avec ». De plus, les personnes âgées dont les capacités physiques ou cognitives déclinent ne parviennent souvent plus ni à parler de ce qu'elles subissent ni à chercher de l'aide. Sans compter que les relations sociales s'étiolent avec l'âge et la dépendance.

On ne s'étonnera donc pas que, dans de nombreux cas, ce ne soient pas les victimes elles-mêmes qui signalent leur cas à la police, mais des tiers : membres de la famille, amis, proches inquiets ou, comme dans le cas présenté ci-dessus, voisins mis dans la confiance. Les cas de violence domestique dont la police est amenée à s'occuper impliquent généralement les conjoints âgés. Il est en revanche rare que lui soient signalés des cas de violence lors de l'assistance à domicile par des membres de la famille, mais on peut supposer que le chiffre noir est considérable.²

D'autres solutions pour les victimes âgées

Dans l'ensemble, on constate que les mesures prises d'ordinaire pour prévenir la violence domestique ne suffisent pas quand il s'agit d' n s. Il est souvent nécessaire d'intervenir différemment, en prenant en compte les relations affectives en présence et les problématiques individuelles qui en découlent. Dans un premier temps, pour détendre la situation, la police peut ordonner une expulsion du domicile, mais d'autres mesures devront être prises, selon l'état de santé de la personne âgée, comme trouver un autre soignant ou un autre hébergement. Une maison pour femmes n'est pas une solution pour une personne âgée, car ces structures ne fournissent pas de soins. Et qu'en est-il de l'auteur des violences ? Une personne âgée dépendante serait-elle capable d'aller consulter une antenne pour auteurs d'actes violents ou de suivre un programme ad hoc, afin de ne pas récidiver ?

Un cas de figure mérite une attention particulière : celui du membre de la famille qui fait preuve de violence envers la personne âgée dont il s'occupe. Ces situations découlent souvent du surmenage, car s'occuper de ses

² Feusi-Frei, I. (2017). *Sicht der Polizei am Beispiel des Kantons Zürich*. In: Baumeister, B. & Beck, T. ( d.). *Schutz in der häuslichen Betreuung alter Menschen. Misshandlungssituationen vorbeugen und erkennen – Betreute und Betreuende unterstützen*. Berne: Hogrefe. pp. 78 à 86.

parents ou beaux-parents tout en travaillant et en accomplissant ses autres obligations familiales génère une triple charge de travail. Sur le terrain, on observe qu'en la matière, les organisations qui proposent soutien et aide aux proches aidants peuvent souvent prévenir la violence sur le long terme.

En cas de violence grave et répétée, les centres de consultation de l'aide aux victimes peuvent être d'un grand secours. Comme il est rare que la personne âgée puisse aller consulter, il faut mettre sur pied d'autres solutions, comme un entretien de conseil à domicile. Les situations étant complexes et très diverses, les conseillers de l'aide aux victimes suivent souvent les cas sur une certaine période et sont amenés à réaliser, en plus de leurs missions de base, d'autres tâches chronophages. En cas de séparation provisoire, il leur faut par exemple réorganiser les tâches d'assistance, tirer au clair les aspects financiers, voire envisager une curatelle.

Les professionnels de la santé, premiers et souvent uniques relais

Comment, malgré les difficultés mentionnées, atteindre les personnes âgées et les membres de leur famille qui leur prêtent assistance? Les aînés, surtout s'ils sont très âgés, sortent de moins en moins de chez eux et leurs contacts sociaux se font rares. Les membres du personnel des cabinets médicaux, des hôpitaux, des services d'urgence et des services de soins à domicile sont par conséquent appelés à jouer un rôle essentiel, puisqu'ils sont souvent leurs premiers et uniques interlocuteurs.

La violence domestique envers les personnes âgées étant encore tabou, ou n'étant souvent pas identifiée comme telle, il est difficile pour les professionnels de détecter rapidement les relations violentes. Ce n'est souvent que lorsqu'apparaissent des signes clairs de violence que les intervenants externes se rendent compte de son intensité et de sa portée. De plus, au

moment de prévoir une aide pour la victime, le personnel médical est confronté aux obstacles mentionnés plus haut, l'une des principales difficultés étant de convaincre la personne âgée d'accepter de l'aide.

Le secteur de la santé a par conséquent un rôle essentiel à jouer dans la prévention et le suivi. Certains cantons – Argovie, Berne ou Zurich – ont adopté un premier train de mesures en mettant sur pied des formations pour sensibiliser le personnel de la santé au phénomène et lui apprendre à détecter les cas de violence, et à y réagir. Reste encore, pour compléter cette démarche, à faire connaître ce phénomène au monde politique, aux médias et au grand public, l'objectif étant de lever le tabou qui entoure la violence domestique envers les personnes âgées, afin que les victimes puissent avoir rapidement accès à un soutien approprié.

Informations supplémentaires : www.ag.ch/haeuslichegewalt

La police genevoise au service des malades d'Alzheimer

Les spécificités de la maladie peuvent parfois engendrer une intervention de police. La police genevoise sensibilise ses collaborateurs et adapte ses modes d'intervention.

Plus de 8300 malades, plus de 24000 proches et 18000 professionnels concernés par cette maladie, 1500 nouveaux cas par année et 4 cas diagnostiqués quotidiennement (soit un cas toutes les 6 heures), telle est la situation aujourd'hui à Genève. Et les prévisions pour les années à venir sont encore plus sombres, puisque ces chiffres seront probablement multipliés par

trois d'ici 2050, selon les prévisions de l'Office fédéral de la statistique.

Un concept innovant

Il y a quelques années, un patient octogénaire atteint de la maladie d'Alzheimer était hospitalisé dans un établissement médico-social (EMS) genevois. Ce monsieur fuguait de son EMS de manière très régulière, et surtout du-

rant la soirée, ne laissant aucune chance au personnel soignant de le retenir ou de le rattraper. Il sied de préciser que cet homme bien qu'agé, était en parfaite condition physique, ce que le personnel de l'établissement médico-social a pu constater à ses dépens.

Lorsqu'il était finalement retrouvé par la police et ramené dans son établissement, on lui demandait invariablement où il était allé durant son

Auteur

Giovanni Martinelli

Coordinateur de prévention, Police de proximité, Département de la sécurité, République et canton de Genève





A fin octobre 2018, plus de 600 policiers genevois avaient suivi une formation de sensibilisation à la maladie d'Alzheimer.

absence. Sa réponse était toujours la même: «je suis allé travailler!». Il est important de relever ici que les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer «revisitent» souvent des moments de vie de leur passé.

Les responsables de l'établissement en question ont alors eu l'idée de mettre sur pied un programme en collaboration avec la police cantonale genevoise qui consistait à faire en sorte que les policiers qui le retrouvaient et le ramenaient dans son établissement, devaient le considérer comme un collègue (il avait été lui-même policier auparavant) et non plus comme un malade.

Après plusieurs tentatives, cette méthode a porté ses fruits, au point que le patient a, un jour, répondu à la responsable qui lui demandait, pour la énième fois, où il était allé durant son absence: «je suis allé travailler» mais a immédiatement ajouté: «maintenant,

je sais que mes collègues sont formés, je n'ai plus besoin d'aller avec eux». Ce patient n'est plus jamais reparti de son établissement. Il a donc suffi de sensibiliser les policiers au fait que lorsqu'ils le retrouvaient, ils devaient le considérer comme un collègue et non comme un malade pour que cet homme renonce définitivement à fuguer de son établissement.

Aujourd'hui, les personnes vivent de plus en plus âgées et la politique actuelle souhaite ardemment qu'elles puissent vivre aussi longtemps que possible de manière autonome, chez elles. Malheureusement, la maladie d'Alzheimer est une pathologie qui, lorsqu'elle est diagnostiquée, a déjà parcouru un long chemin et a déjà provoqué bien des dommages tant chez le patient que chez ses proches. La police étant en première ligne pour retrouver et ramener les personnes atteintes de cette pathologie à la suite

d'une fugue ou d'une disparition, il paraissait primordial de la sensibiliser à cette problématique et ce pour plusieurs raisons. La première était d'expliquer aux policiers ce que représente cette maladie pour le patient lui-même, mais aussi pour ses proches, quels en sont les symptômes et quelle est son évolution au fil des années.

La seconde était de leur expliquer quels peuvent être les effets néfastes chez le patient à la suite d'une intervention de police inadéquate. En effet, une intervention de police inadaptée engendre inmanquablement une augmentation importante du stress ressenti par le patient. Ceci aura pour conséquence une évolution plus rapide et plus importante de la maladie. L'augmentation de ce stress peut être due à plusieurs facteurs, notamment la vue de l'uniforme ou celle des gyrophares des voitures de police, mais aussi à la manière dont on aborde le malade que

ce soit gestuellement ou verbalement. Il est important de préciser, à ce stade, que malgré les progrès réguliers de la médecine, il n'existe, pour l'instant, aucun médicament permettant de soigner cette maladie. Nous sommes, tout au plus, capables de ralentir son évolution par divers moyens et notamment en évitant au maximum de provoquer un stress supplémentaire et inutile aux patients.

Ce qui nous amène à la troisième raison, qui était d'offrir à l'ensemble de nos collègues des outils leur permettant, dans le cadre de leur travail quotidien, de savoir comment aborder ces personnes lorsqu'ils ont affaire à elles. Nous avons, dès lors, fait appel à deux personnes de référence dans ce domaine, à savoir Mesdames Mikaëla HALVARSSON, psychologue, musicothérapeute et Sophie COURVOISIER, directrice de l'Association Alzheimer Genève. Madame HALVARSSON travaille depuis plus de 25 ans avec des patients atteints de cette pathologie et Madame COURVOISIER est active au sein de l'Association Alzheimer Genève depuis plus de dix ans dont cinq en tant que directrice.

Partenariat Association Alzheimer Genève-police cantonale genevoise : une première suisse !

Ce partenariat a été donc initié en 2017 avec la sensibilisation de 200 agents de la police de proximité qui ont tous suivi ces séances d'une durée de 3 heures chacune et cela se poursuit en 2018, avec la sensibilisation des agents de police-secours, de la police routière, de la police judiciaire, de notre centrale d'engagement ainsi que de l'ensemble des commissaires de police. D'ici la fin du mois d'octobre 2018, ce seront ainsi plus de 600 policiers genevois qui auront suivi cette formation. Il est à relever que, selon Madame COURVOISIER, ce partenariat est une « première suisse » et qu'à ce jour, aucune police cantonale en Suisse n'a concrétisé un concept de ce type.

Ce partenariat a également suscité l'intérêt d'autres pays

Durant le mois de février 2018, une consultante indépendante française mais travaillant pour le compte de l'Association Médéric Alzheimer est venue à Genève dans le but de recueillir un maximum d'informations au sujet du partenariat conclu entre la police cantonale genevoise et l'Association Alzheimer Genève. Quelques semaines plus tard, nous avons été informés que notre concept avait été jugé parmi les plus inspirants au niveau européen et que l'Association Médéric Alzheimer et la Fondation de France nous invitaient au Ministère des Solidarités et de la Santé à Paris le 3 mai 2018 afin de le présenter devant un public averti. Le thème de cette journée était : « Des initiatives concrètes pour une société sensibilisée et accueillante vis-à-vis des personnes ayant des troubles cognitifs ».

Une fois la police cantonale genevoise informée, elle passe à l'action

Ces séances de sensibilisation ont visiblement atteint leurs objectifs au sein de la police cantonale genevoise. Les retours de la plupart des collègues ayant assisté à ces séances ont été très positifs. Ils nous ont informés qu'ils avaient pu prendre la mesure de ce que représente cette maladie non seulement pour le patient mais également pour les proches qui s'en occupent quotidiennement. Savoir ce qu'implique le fait d'être atteint par la maladie d'Alzheimer ou par une autre forme de démence, savoir comment se comporter face à de tels patients, savoir ce que peut engendrer une intervention de police inadéquate, savoir comment agir face à des proches signalant la disparition d'une personne malade, sont autant d'outils qui leur sont utiles non seulement dans leur vie professionnelle mais également privée. Je terminerai par deux anecdotes qui m'ont été rapportées à la suite de ces premières séances.

Un policier s'est retrouvé, un jour, devant une femme âgée n'ayant visiblement plus de cohérence dans ses propos, laissant ainsi présumer qu'elle pouvait montrer des symptômes de cette maladie. Il a pu être établi que cette femme était complètement isolée et potentiellement malade. Le policier a alors pris contact avec l'Association Alzheimer Genève, ce qui a permis d'organiser une prise en charge de cette personne par les services sociaux de la commune dans laquelle elle habitait, afin de limiter son isolement et de faire établir un diagnostic médical.

Quelques semaines plus tard, dans une autre commune genevoise, des proches ont téléphoné aux services de police pour signaler la disparition d'un malade atteint de cette pathologie. Le policier ayant pris l'appel a immédiatement informé ces personnes que tout allait être mis en œuvre pour retrouver le disparu, tout en précisant qu'ils ne devaient pas trop s'inquiéter parce qu'il avait personnellement eu la chance de suivre une sensibilisation à la maladie d'Alzheimer et qu'il savait dès lors comment prendre en charge le malade lorsqu'il l'aurait retrouvé. Cette simple précision a permis d'apaiser sensiblement les craintes des proches ayant appelé nos services, lesquels ont par la suite fait part de leur entière satisfaction face à la compréhension et à l'empathie dont le collègue a fait preuve.

En guise de conclusion, je relèverai qu'un tel partenariat est primordial à deux titres, au vu de l'évolution drastique du nombre de malades prévue pour les 30 prochaines années. Premièrement, afin d'informer les policiers sur la manière d'aborder de tels patients dans le but d'éviter à tout prix qu'une intervention inadaptée provoque une augmentation du stress du malade et par conséquent une accentuation de la maladie et deuxièmement, afin d'insister sur le fait que nous serons, très nombreux, à être confrontés à l'avenir à cette pathologie, que ce soit comme patient, comme proche de patient ou comme professionnel.

Brochures et cartes de la PSC destinées aux séniors

Comprendre le mode opératoire des escrocs, c'est augmenter la probabilité de ne pas tomber dans leurs filets. Car l'information est souvent une mesure de prévention suffisamment efficace. La Prévention Suisse de la Criminalité a édité une série de brochures et de cartes postales spécialement conçues pour le groupe cible des séniors.

Les produits PSC sont disponibles en téléchargement sur le site Internet www.skppsc.ch → **Downloads** ou auprès de votre police municipale ou cantonale.

Brochure « Sécurité des 50+ »



Sécurité des 50+
Comment se protéger de la criminalité

Votre police et la Prévention Suisse de la Criminalité (PSC) ont élaboré une série de brochures et de cartes postales spécialement conçues pour le groupe cible des séniors.

Cette brochure s'adresse aux séniors pour les informer sur les méthodes les plus souvent utilisées par les voleurs, cambrieurs et escrocs qui ciblent ce groupe de personnes pour dérober des objets de valeur ou de l'argent. Les différents chapitres contiennent toujours des conseils de comportement pour minimiser les risques. D'autres thèmes

sont également abordés, tels que les modes de paiement virtuels et les nouveaux médias, ainsi que des recommandations pour organiser sa vie avec le plus de sécurité possible. Les informations sont en outre complétées par des adresses et des offres supplémentaires.

Dépliant « Allô... c'est l'escroc ! »



Allô... c'est l'escroc !

Comment se protéger de l'arnaque par téléphone

Votre police et la Prévention Suisse de la Criminalité (PSC) - un service opérationnel intercantonal de la Conférence des directeurs et directrices des départements cantonaux de justice et police (CCDJ)

Les cas d'arnaque par téléphone se multiplient. Il est impossible aujourd'hui de savoir avec certitude d'où émane un appel téléphonique.

Les escrocs en profitent et ils ont de plus en plus d'aplomb. Ils se font passer pour un policier, et tentent d'obtenir la confiance de la victime - et donc son argent -

en lui racontant une histoire compliquée et dramatique. Le dépliant « Allô... c'est l'escroc ! » explique comment fonctionne l'arnaque par téléphone et comment se protéger soi-même et les autres.

Cartes postales

Deux aide-mémoire consacrés au coup du neveu et au vol à l'astuce



Faire confiance c'est bien, vérifier c'est mieux!

La police met en garde contre l'«astuce du neveu»

L'«astuce du neveu» désigne une escroquerie par laquelle une personne vous contacte en se faisant passer pour un parent (neveu, nièce, etc.) ayant besoin d'argent de toute urgence. Cette personne vous explique en outre qu'il ne lui est pas possible de venir récupérer l'argent personnellement, mais qu'elle enverra une tierce personne.

Comment ça se passe: L'escroc au téléphone commence par vous laisser deviner qui il est afin que vous essayiez de reconnaître en lui un parent. Dès que vous prononcez un prénom («Robert, c'est toi?») il confirmera immédiatement. Ainsi, il a établi une relation de confiance qui vise à ce que vous confiez une somme d'argent à la tierce personne qu'il est soi-disant obligé d'envoyer.



Vol à l'astuce chez vous



Quand l'escroc sonne à votre porte - vous devriez tirer la sonnette d'alarme!

Les escrocs sont très astucieux. Ils abusent de la bonne foi et de la servabilité de leur victime - souvent âgée - en lui racontant des histoires inventées, afin de s'introduire chez elle et d'y commettre un vol. Ils disent se trouver, par exemple, dans une situation de détresse aigüe (accident, menaces, problèmes de santé). Certains se font passer pour des représentants de commerce, des artisans délégués par le bailleur, voire des personnes mandatées officiellement par l'administration. D'autres font comme s'ils avaient des liens personnels avec la victime («Je suis le meilleur ami de votre petit-fils...»).

SKPPSC

Nouveaux supports d'information PSC

Sécurité de l'information : nouveaux produits

La PSC a publié deux nouveaux dépliants en collaboration avec «eBanking – en toute sécurité!». Ils ont pour sujets le phishing et les arnaques par téléphone – faux appels d'assistance.

Le dépliant «**Phishing – Vol de données, voici comment se protéger**» décrit le phénomène et explique comment se prémunir contre les courriels des hameçonneurs.

Le dépliant «**Arnaques par téléphone – Voici comment vous protéger contre les attaques de phishing téléphonique**» montre comment les escrocs se servent du téléphone pour se procurer des informations confidentielles.



Phishing

Vol de données – voici comment se protéger

Voire police et la Prévention Suisse de la Criminalité (PSC) – un organe intercantonal de coordination spécialisé de la Conférence des directrices et directeurs des départements cantonaux de justice et de police (CCDJJP)



Arnaques par téléphone : les faux services d'assistance

Voici comment vous protéger contre les attaques de phishing téléphonique

Voire police et la Prévention Suisse de la Criminalité (PSC) – un organe intercantonal de coordination spécialisé de la Conférence des directrices et directeurs des départements cantonaux de justice et de police (CCDJJP)

Le Guide de sécurité de la police fait peau neuve

Comme son prédécesseur, le Guide de sécurité de la police, la brochure «Êtes-vous sûr?» informe sur des délits fréquemment commis en Suisse et sur le comportement adéquat à adopter pour se prémunir contre la criminalité. Il montre aussi quels sont les moyens déployés pour venir en aide aux victimes. Lors de la refonte de cette brochure, nous avons attaché davantage d'importance aux délits commis au moyen d'Internet. Nous avons aussi tenu à ce que le lecteur comprenne les modes opératoires. Pourquoi? Parce qu'il s'agit moins de connaître dans le détail telle ou telle astuce et arnaque que, dans l'idéal, d'acquérir une compétence en matière de prévention. Car il sera dès lors plus aisé de se prémunir contre un délit dont on n'a encore jamais entendu parler.



Guide de sécurité de la police

Informationnel conseils en matière de prévention de la criminalité

Voire police et la Prévention Suisse de la Criminalité (PSC) – un organe intercantonal de coordination spécialisé de la Conférence des directrices et directeurs des départements cantonaux de justice et de police (CCDJJP)

ancien



Êtes-vous sûr ?

Conseils pour vous prémunir contre la criminalité

Voire police et la Prévention Suisse de la Criminalité (PSC) – un organe intercantonal de coordination spécialisé de la Conférence des directrices et directeurs des départements cantonaux de justice et de police (CCDJJP)

nouveau

Campagne de prévention de la violence envers les personnes âgées



Accompagner et prodiguer des soins à une personne âgée peut provoquer stress et tensions chez ses proches et, par conséquent, de la violence physique ou psychique. La campagne lancée par UBA (*Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter*) a pour objectif de sensibiliser la population à ce problème. En Suisse romande, c'est l'association *alter ego* qui s'engage pour la prévention de la maltraitance envers les personnes âgées. En septembre dernier, son coordinateur Jörg Rickenmann était parmi les orateurs de la 39^e session du Conseil des droits de l'homme.

Pour plus d'informations : www.aneluege.ch et www.alter-ego

L'arnaque par téléphone est sans limites

Les cas d'arnaque par téléphone se multiplient et leurs auteurs se font de plus en plus pressants. Se faisant passer pour un parent ou un proche, et

même pour une agente ou un agent de police, ils racontent des histoires compliquées qui font peur pour gagner la confiance de leurs victimes. Celles-ci sont souvent des séniors et le mobile de l'escroc est de leur soutirer de l'argent.



Pour plus d'informations : www.telefonbetrug.ch

Date à retenir : Journées allemandes de la prévention



Les 24^e Journées allemandes de la prévention auront lieu les 20 et 21 mai 2019 à Berlin. La thématique traitée lors de ce congrès sera «Prévention & encouragement de la démocratie».

Pour plus d'informations : www.praeventionstag.de

Congrès GSC

Depuis 1974, le Groupe suisse de criminologie (GSC) organise des séminaires et des conférences. Son objectif est de

réunir régulièrement des experts et des praticiens autour des sujets criminologiques d'actualité. Considérant que science, recherche et pratique interagissent et se renforcent réciproquement, la notion de criminologie est comprise dans un sens large. Le prochain congrès aura lieu du 6 au 8 mars 2019 à Interlaken. Sujet : «La réhabilitation dans la société du risque zéro». Pour plus d'informations : www.kriminologie.ch

Refonte du site Internet «Jeunes et médias»



«Jeunes et médias», le portail d'information national de l'Office fédéral des assurances sociales dédié à la promotion des compétences médiatiques, a fait peau neuve. Le site www.jeunesetmedias.ch est une adresse de référence pour toute information sur les usages et pratiques sûrs et responsables des enfants et des jeunes en matière de médias numériques.

SKPPSC

Prévention Suisse de la Criminalité
Maison des cantons
Speichergasse 6
Case postale
CH-3001 Berne

www.skppsc.ch