

## Étude « Abus financiers » : faits et chiffres

Pro Senectute s'investit beaucoup pour que les personnes âgées puissent vivre chez elles le plus longtemps possible et surtout en toute sécurité. Les articles dans les médias ainsi que les observations de la police semblent indiquer que les personnes âgées sont de plus en plus souvent les cibles et les victimes d'abus financiers. En conséquence, Pro Senectute a mené, en collaboration avec l'Institut de lutte contre la criminalité économique de la Haute école de gestion Arc à Neuchâtel (ILCE/HEG Arc), une étude sur cette problématique.

L'ILCE a étudié les questions suivantes :

- Quelle est l'étendue du problème ?
- Quelles sont les formes les plus fréquentes d'abus financiers ?
- Quels sont les profils typiques de victimes ?
- Dans quelle mesure les victimes parlent-elles des abus financiers subis ou les dénoncent-elles ?
- Les personnes de 55 ans et plus sont-elles renseignées sur les abus financiers et, si oui, comment ?

Cette étude est la première enquête représentative réalisée en Suisse sur le thème des abus financiers subis par les personnes de 55 ans et plus.

### 1. Déroulement de l'étude

Dans la **première partie** de l'étude, l'ILCE a mené des entretiens avec des professionnels dans les trois régions linguistiques de la Suisse, puis, sur cette base, a élaboré un questionnaire prenant en compte 31 formes d'abus financiers. Ces dernières ont été classées en cinq catégories :

- 1) Les pratiques commerciales douteuses
- 2) La cybercriminalité
- 3) Les arnaques diverses
- 4) Les vols
- 5) La maltraitance financière

La **deuxième partie** de l'étude a consisté en un sondage représentatif de la population de 55 ans et plus sur le thème des abus financiers.

Le sondage a été réalisé par l'institut de recherches M.I.S. Trend auprès de 1257 personnes par téléphone et par écrit (questionnaire). Afin de faciliter la compréhension, les résultats ci-après sont indiqués en termes de pourcentage ainsi que par extrapolation sur la base de l'effectif de population de 55 ans et plus.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Base pour l'extrapolation : nombre de personnes âgées de 55 ans et plus en Suisse = 2 707 198 (Office fédéral de la statistique, 2017)

## 2. Les résultats en bref

### Montants des pertes financières :

- Ces cinq dernières années, les 1257 personnes de 55 ans et plus interrogées dans le cadre de l'étude de l'ILCE ont subi un préjudice d'un montant total d'environ CHF 980 000.-. En extrapolant à l'ensemble de la population des 55 ans et plus, on obtient un préjudice estimé à plus de CHF 2 milliards<sup>2</sup>, soit CHF 400 millions par année.
- Le plus grand préjudice relevé au sein de l'échantillon s'élevait à CHF 508 000.-.

### Nombre de personnes concernées :

- Par extrapolation, 690 335 personnes (25,5%) de 55 ans et plus ont été victimes<sup>3</sup> d'une forme d'abus financier au cours des cinq dernières années. Parmi elles, 600 998 (22,2%) ont subi une perte financière.
- Ces cinq dernières années, les abus financiers ont donc touché un quart des 55 ans et plus. Une personne sur cinq de ce groupe d'âge a subi une perte financière.

### Différences selon les régions linguistiques :

- La proportion de victimes d'abus financiers est la plus élevée en Suisse romande (36,5%), devant la Suisse alémanique (22,8%) et la Suisse italienne (11,7%).<sup>4</sup> Même constat pour le nombre de victimes ayant subi des pertes financières : Suisse romande 28,9%, Suisse alémanique 20,8%, Suisse italienne 8,2%.

Tableau 1 : Victimes d'abus financiers chez les 55 ans et plus en Suisse au cours des cinq dernières années, selon l'âge et le sexe (source : ILCE)

Âge	Hommes	Femmes	Total
55-64 ans	26,4%	27,2%	27,0%
65-74 ans	26,3%	19,9%	22,9%
75-84 ans	33,0%	19,6%	25,3%
85 ans et plus	35,3%	25,7%	29,1%
<b>Total (55 et plus)</b>	<b>28,2%</b>	<b>23,3%</b>	<b>25,5%</b>

<sup>2</sup> CHF 980 000 : 1257 (nombre de personnes interrogées) \* 2 707 198 (personnes de 55 ans et plus en Suisse) = CHF 2 110 623 739

<sup>3</sup> Le terme « victimes » désigne les personnes qui ont subi des conséquences négatives d'ordre financier (p. ex. perte d'argent, de données, de photos, coûts pour changement de carte de crédit ou bancaire, paiement de rançon, etc.) et/ou psychique (peur, méfiance, insécurité ou agacement) suite à un abus financier.

<sup>4</sup> Les données de l'Office fédéral de la statistique ne permettent pas de ventiler le nombre de personnes âgées de 55 ans et plus par régions linguistiques.

Différences selon l'âge et le sexe :

- Les personnes entre 55 et 64 ans ainsi qu'à partir de 85 ans sont plus souvent victimes d'abus financiers que celles des catégories d'âges entre les deux.
- Les hommes sont davantage touchés que les femmes, tant du point de vue du nombre de cas que de la fréquence d'une perte financière.

Tableau 2 : Victimes d'abus financiers chez les 55 ans et plus au cours des cinq dernières années : nombre de victimes selon l'âge et le sexe (source : ILCE)

Victimes ...	Hommes en %	Nombre d'hommes	Femmes en %	Nombre de femmes
...d'abus financiers	28,2%	357 541	23,3%	335 362
...avec perte financière	27,1%	343 595	18%	259 078

### 3. Résultats selon les formes d'abus

L'étude de l'ILCE a abouti aux résultats suivants pour quatre catégories d'abus :

#### 3.1. Les pratiques commerciales douteuses

Cette forme d'abus comprend notamment la vente de marchandises ou de services non souhaités, que ce soit par téléphone, e-mail/Internet ou par courrier. Ces cinq dernières années, 58,7% (1 589 125 personnes) des 55 ans et plus ont reçu ce type d'offres, et 6,8% (184 089 personnes) en ont été victimes. Pour 2,9% (78 509 personnes) de la population étudiée, il en a résulté une perte financière ; 4,2% (113 702 personnes) ont fait état de conséquences d'ordre psychique.

Tableau 3 : Victimes de pratiques commerciales douteuses (source : ILCE)

Catégories d'âges	Personnes ciblées par une tentative	Victimes avec conséquence négative (conséquences psychiques et/ou perte financière)
Total des cas 55 <sup>+</sup>	58,7%	6,8%
55-64	67,7%	8,4%
65-74	57,4%	6,5%
75-84	50,6%	4,6%
85 <sup>+</sup>	40,8%	4,9%

### 3.2. La cybercriminalité

Ces cinq dernières années, 27,8% (752 601 personnes) des 55 ans et plus interrogés dans le cadre de l'étude ont été exposés à une tentative d'abus financier relevant de la cybercriminalité ; 4,2 % d'entre eux (113 702 personnes) ont subi un préjudice : 3,1% (83 923 personnes) ont rapporté un dommage financier, 1,2% (32 486 personnes) une autre conséquence négative.

Tableau 4: Victimes de cybercriminalité (Source: ILCE)

Catégories d'âges	Personnes ciblées par une tentative	Victimes avec conséquence négative (conséquences psychiques et/ou perte financière)
<b>Total des cas 55+</b>	<b>27,8%</b>	<b>4,2%</b>
<b>55-64</b>	<b>37,9%</b>	<b>6,8%</b>
65-74	26,5%	3,0%
75-84	16,2%	2,1%
85+	11,7%	1,0%

### 3.3. Les arnaques diverses

Selon l'étude de l'ILCE, ces arnaques s'effectuent via différents canaux de la sphère privée (Internet, courrier, téléphone, porte-à-porte) de même que dans les lieux publics. Les auteurs exploitent la confiance ou la serviabilité que leur témoignent leurs victimes potentielles. Ces arnaques ont souvent des conséquences psychiques importantes sur les personnes âgées qui en sont victimes : peur, méfiance, insomnie, etc.

Ces cinq dernières années, 28,3% (766 137 personnes) des 55 ans et plus ont été confrontées à une tentative d'arnaque de ce type, et 6,6% (178 675 personnes) ont été victimes de conséquences négatives. 4,8% (129 946 personnes) ont indiqué avoir subi un préjudice financier, et 2,1% (56 851 personnes) ont ensuite souffert de peur et/ou de méfiance ainsi que d'inquiétude.

Tableau 5: Victimes d'arnaques diverses (source : ILCE)

Catégories d'âges	Personnes ciblées par une tentative	Victimes avec conséquence négative (conséquences psychiques et/ou perte financière)
<b>Total des cas 55+</b>	<b>28,3%</b>	<b>6,6%</b>
<b>55-64</b>	<b>31,2%</b>	<b>7,8%</b>
65-74	29,5%	5,1%
75-84	23,7%	7,1%
85+	20,4%	5,8%

### 3.4. Les vols

Selon la recherche de l'ILCE les vols forment la catégorie d'abus financier qui fait le plus de victimes parmi les personnes de 55 ans et plus en Suisse. Bien que les tentatives de vols concernent moins de monde que les catégories précédentes (13,4% de la population étudiée), le taux de victimes est particulièrement plus élevé (8,9%). En plus les vols constituent l'un des risques principaux pour les 85 ans et plus.

Ces cinq dernières années, 13,4% (362 765 personnes) des 55 ans et plus ont été ciblés par une tentative de vol à l'astuce, et 8,9% (240 941 personnes) en ont subi des conséquences négatives.

Tableau 6 : Victimes de vols (source : ILCE)

Catégories d'âges	Personnes ciblées par une tentative	Victimes avec conséquence négative (conséquences psychiques et/ou perte financière)
<b>Total des cas 55+</b>	<b>13,4%</b>	<b>8,9%</b>
55-64	13,3%	7,0%
65-74	13,4%	9,3%
75-84	12,9%	10,8%
<b>85+</b>	<b>15,5%</b>	<b>11,7%</b>

### 3.5. Abus financiers dans le cadre privé

Les abus financiers commis par des professionnels, des membres de la famille ou des connaissances sont particulièrement déplorables.

Ces cinq dernières années, 4,6% (124 531 personnes) des 55 ans et plus ont vécu une telle situation.

Tableau 7 : Victimes d'abus financiers dans le cadre privé (source : ILCE)

<b>Total des cas 55+</b>	<b>4,6%</b>
55-64	4,3%
65-74	3,5%
75-84	5%
<b>85+</b>	<b>9,6%</b>

## 4. Comportement en matière d'information et tabou

Plus de la moitié des personnes dans la catégorie d'âge sondée (55 ans et plus) s'informent sur les abus financiers (56%), en privilégiant la presse, la télévision et la radio. La population de Suisse alémanique (59,8%) s'informe davantage sur ce sujet que celle de la Suisse romande (47,1%) et de la Suisse italienne (45,9%).

61% des personnes interrogées qui ont été confronté à un abus financier dans les cinq dernières années ont déclaré n'avoir rien dit à personne. C'est un sujet qui reste tabou. Les victimes ont honte de s'être fait escroquer et sont réticentes à avouer à leurs proches qu'elles ont subi une perte financière.

## 5. Les 15 abus les plus fréquents :

Selon le sondage réalisé par l'ILCE (février-mars 2018), les tentatives d'abus financiers suivantes sont les plus fréquentes utilisées (source : ILCE):

Tentatives d'abus :	Personnes <sup>5</sup>	Abus ayant entraîné une perte financière	Personnes
Vente de services non souhaités (p. ex. abonnements, travaux ménagers, assurances, services de sécurité)	1'356'830	Vol dans un lieu public	155'066
Hameçonnage (phishing)	594'421	Vol lors d'un retrait au bancomat	62'457
Vente de marchandises à des prix exagérés	523'349	Un inconnu « en détresse » demande de l'argent (p. ex. parce qu'il a soi-disant perdu son portefeuille ou ses clés)	60'304
Vente de prestations non nécessaires (p. ex. traitement dentaire, appareils auditifs, systèmes d'alarme)	482'428	Fausse annonce sur Internet	47'381
Gain en échange d'une avance (p. ex. héritage, loterie)	387'666	Envoi de marchandises non commandées	38'767
Vol dans un lieu public	267'059	Un proche tente de limiter les dépenses	27'457
Un inconnu « en détresse » demande de l'argent (p. ex. parce qu'il a soi-disant perdu son portefeuille ou ses clés)	234'753	Échange de devises	23'691
Envoi de marchandises non commandées	208'909	Un proche utilise l'argent sans consentement	23'691
Investissement frauduleux	202'448	Vente de marchandises à des prix exagérés	21'537
Faux commandement de payer / bulletins de versement factices	178'757	Vente de services non souhaités (p. ex. abonnements, travaux ménagers, assurances, services de sécurité)	19'383
Échange de devise	170'142	Rançongiciel (ransomware)	19'383
Fausse annonce sur Internet	118'453	Un proche vit à la charge d'un senior contre la volonté de celui-ci	19'383
Arnaque au faux neveu	111'992	Abus financier par un professionnel	17'230
Services de voyance	101'224	Un proche exerce une pression pour obtenir de l'argent ou des biens	17'230
Fraude au paiement en ligne	99'070	Dettes fictives	15'076

<sup>5</sup> Le nombre de personnes est basé sur les extrapolations de l'ILCE.

## 6. Conclusions

- A) La perte financière occasionnée par les abus financiers perpétrés à l'encontre des seniors ces cinq dernières années est estimée par extrapolation à CHF 2 milliards, soit CHF 400 millions par an. Un montant élevé, qui montre que les abus financiers constituent un problème de criminalité économique à prendre au sérieux.**

L'étude montre toutefois également que la perte financière peut varier considérablement d'une personne à l'autre. Si, la plupart du temps, les montants sont relativement modestes, leur addition aboutit à une somme importante (p. ex. abonnements pour 50-100 francs par mois). Un petit nombre d'arnaques occasionnent toutefois des préjudices financiers importants, voire très importants (p. ex. par le biais de l'investissement frauduleux, de l'arnaque au faux neveu ou au faux policier).

- B) Une partie substantielle de la population est concernée par les abus financiers : plus nous en parlons, mieux la prévention fonctionne.**

Selon l'étude, deux tiers des personnes ciblées par un abus financier n'en parlent pas. Il est donc important de porter le sujet des abus financiers sur la place publique. D'une part afin de sensibiliser davantage aux formes courantes d'abus et, ainsi, de lancer une prévention par le bouche à oreille. D'autre part afin d'aider les personnes concernées à s'en remettre et de combattre le cliché selon lequel seules les personnes naïves et ignorantes se font arnaquer.

- C) Les gens sont déjà très conscients de l'importance de la prévention. Même si les médias insistent davantage sur les cas occasionnant des pertes financières importantes que sur les petites arnaques quotidiennes, ils participent à la prévention de la population.**

Plus de la moitié des personnes de la catégorie d'âge interrogée (55 ans et plus) s'informe sur les abus financiers ; un terrain ainsi favorable pour la sensibilisation, sur lequel les médias ont un rôle important à jouer. Par conséquent, l'information sur les formes d'abus les plus courantes est et restera essentielle afin de sensibiliser toutes les catégories d'âge et de prévenir les escroqueries.

- D) Les abus commis dans le cadre familial constituent un sujet sensible qui doit continuer à être suivi.**

Près d'une personne sur dix âgée de 85 ans et plus se sent limitée dans son droit à l'autodétermination financière, soit par des proches, soit par des connaissances, soit par des amis ou des professionnels qui les conseillent. Ce résultat montre que des bureaux de consultation neutres, comme la consultation sociale de Pro Senectute, sont importants et gagneront encore en importance au vu de l'évolution démographique.

- E) Les domaines professionnels potentiellement confrontés aux abus financiers dans la catégorie d'âge des 55 ans et plus en Suisse ne collaborent pas suffisamment. Une communication et une collaboration renforcées permettraient d'améliorer la prévention.**

L'ILCE estime que la Suisse, en comparaison avec l'étranger, accuse un retard considérable en matière de prévention des abus financiers dans la catégorie d'âge des 55 ans et plus. En ce sens, cette étude fournit une base de connaissances importante pour de futures coopérations.