

Service spécialisé de protection des personnes âgées

Police cantonale de Zurich, service de prévention

Protection des personnes âgées

Traduction libre, la version originale fait foi

Agnes Leukens
Gérontologue, Fachstelle Seniorenschutz
(Service de protection des personnes âgées)



Protection des personnes âgées

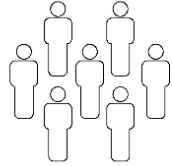
Escroqueries / Violence et négligence

Les personnes âgées ont-elles besoin d'une protection particulière ?

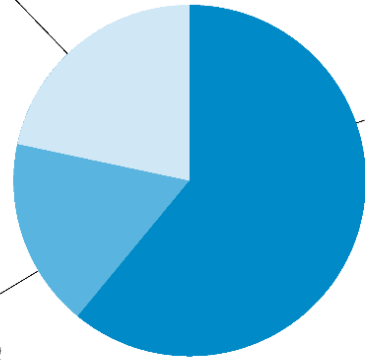


Anzahl Mitarbeitende
Kantonspolizei Zürich

3951



842
Sicherheitsbeauftragte
Flughafenpolizei

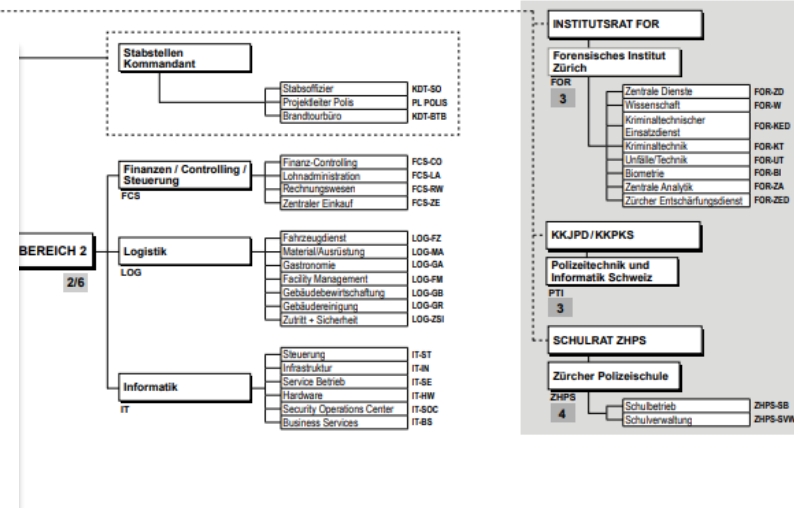


2406
Korpsangehörige

703
Sicherheitsassistenten
und Zivilangestellte

KOMMANDANT

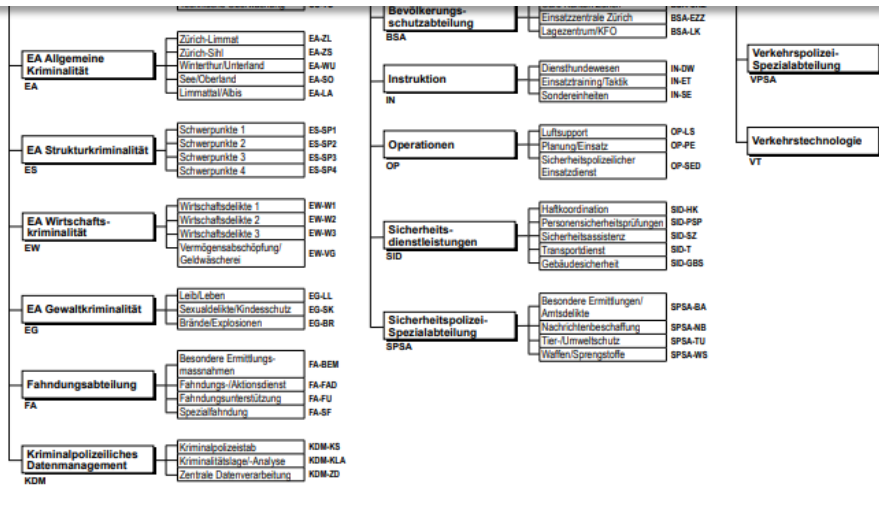
KDT (GL)



Notrufe



Alle **2,1** Minuten geht bei der Kantonspolizei Zürich ein Anruf über die Notrufnummern 112 und 117 ein.



Fachstelle Seniorenschutz

Missions et prestations

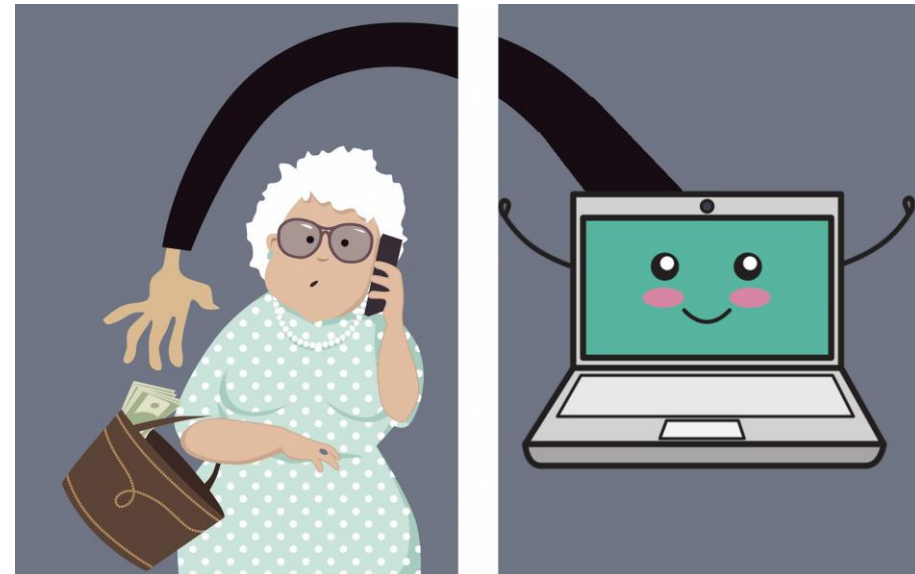
- Point de contact et de coordination central (interne/externe)
- Conseil et soutien
- Mise en réseau avec des organisations partenaires
- Sensibilisation et information
- Formation initiale et continue



Escroqueries

Escroquerie téléphonique, arnaque sentimentale, escroquerie à l'investissement en ligne...

... La fraude revêt de nombreuses formes



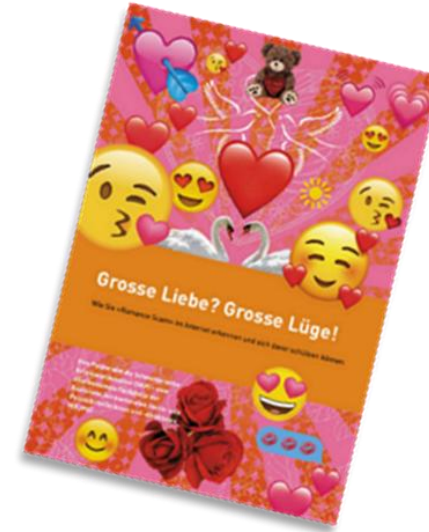
Escroquerie téléphonique

Exemples :

- Faux policiers
- Aide à un proche
- Appel du service d'assistance
- Service de sécurité / Banque



Cybercriminalité



Canton de Zurich

2023 9 718 infractions

2024 14 165 infractions

2025 13 805 infractions

+ 43 %

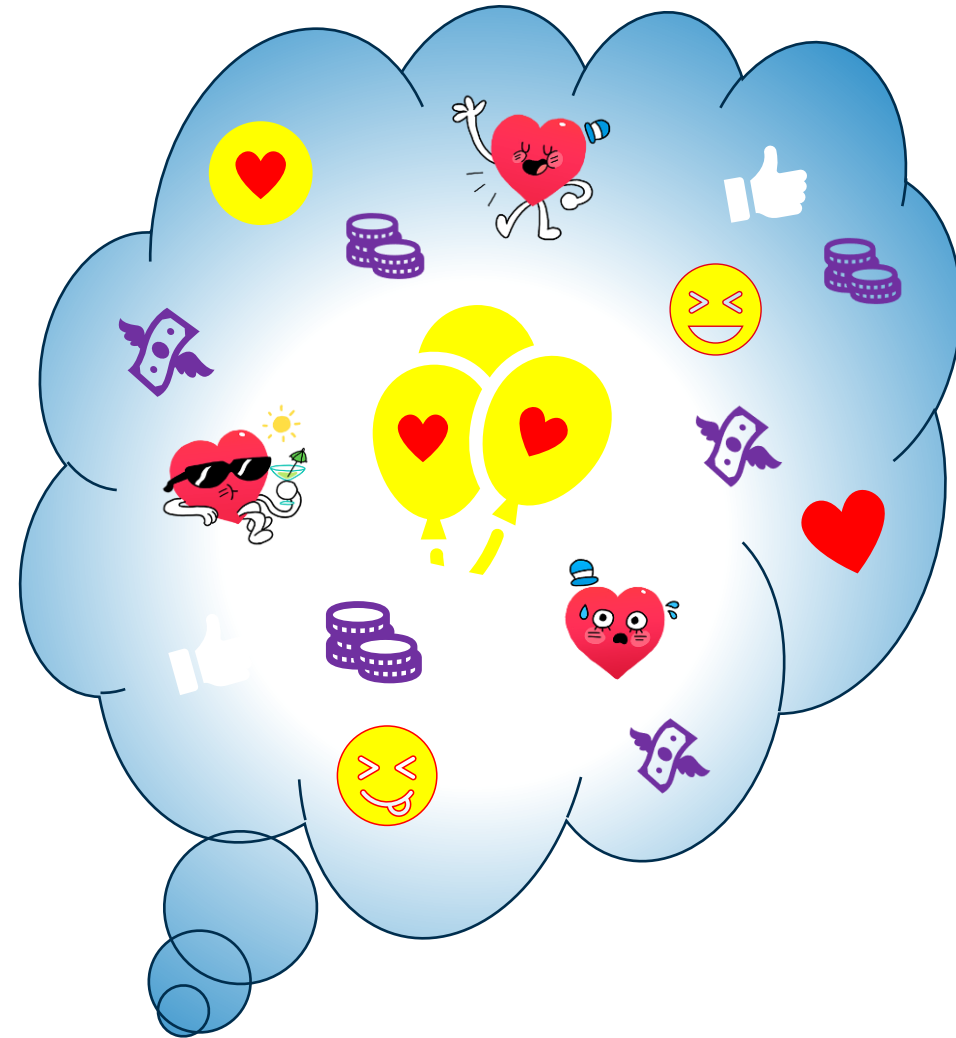
Escroquerie à la mendicité

- Simulation d'une situation d'urgence
 - Aborder les gens dans des lieux publics (cimetière, magasins d'alimentation, rue)
 - Visites à domicile
 - Prétexe pour entrer dans un logement (par exemple, faux artisan)



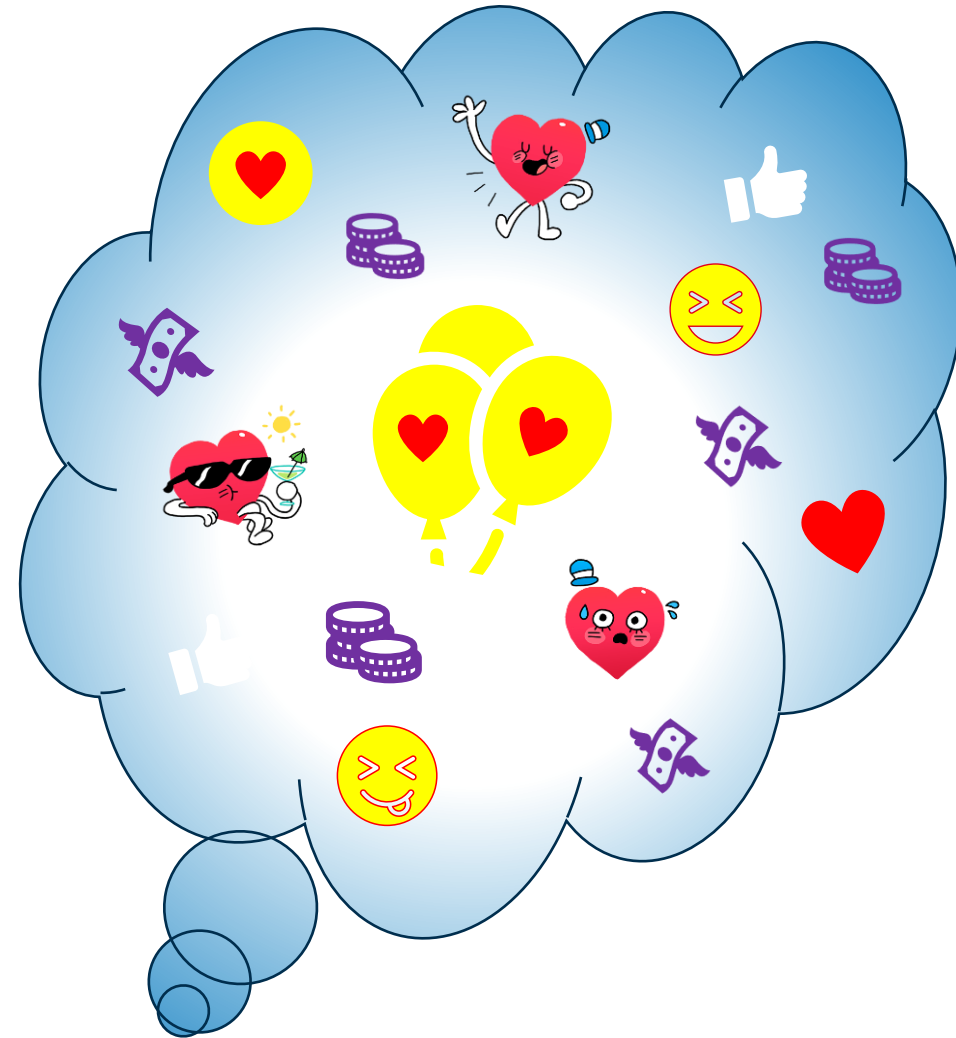
Ingénierie sociale

- Esprit de service
- Confiance
- Croyance en la bonté humaine
- Peur / Respect de l'autorité
- Curiosité
- Tromperie

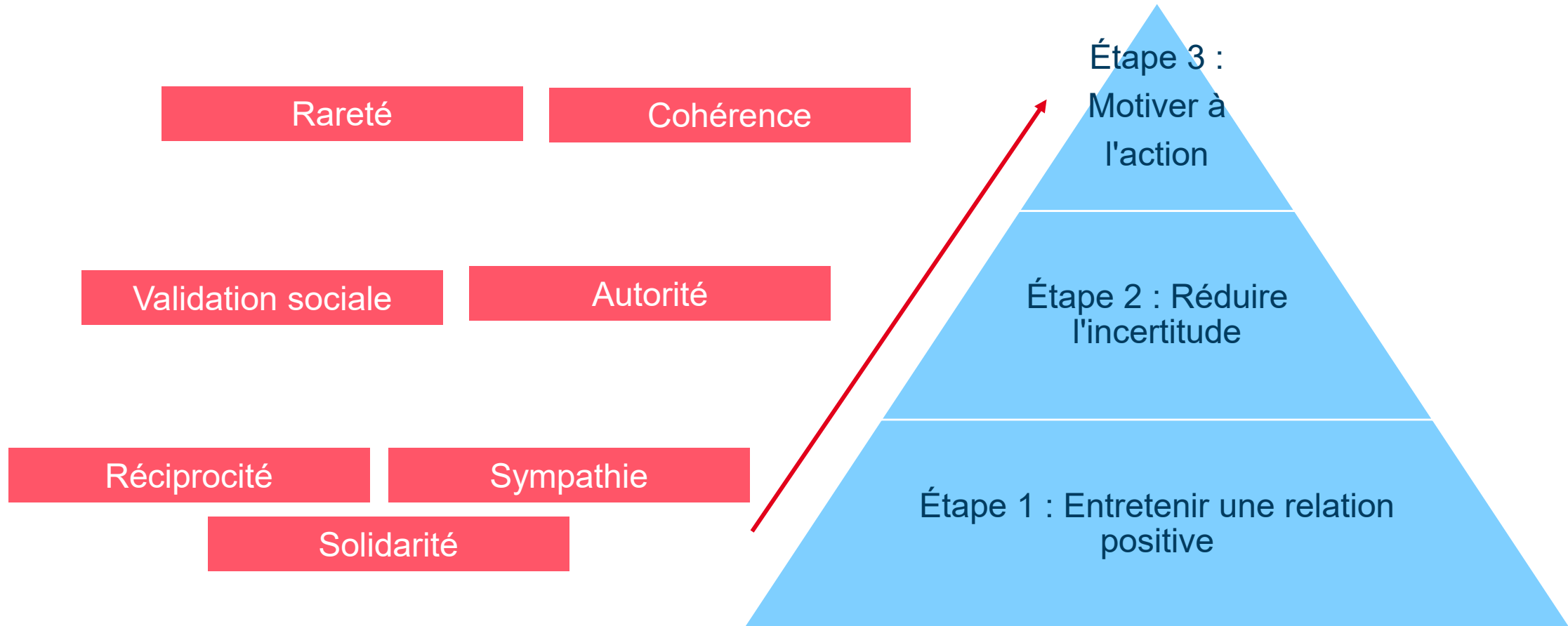


Ingénierie sociale

- Esprit de service
- Confiance
- Croyance en la bonté humaine
- Peur / Respect de l'autorité
- Curiosité
- Tromperie



Les trois niveaux de la persuasion



Violence et négligence envers les personnes âgées



Facteurs de risque

Personne concernée



Limitations cognitives, psychiques et physiques
Isolement social / conditions de logement inadéquates
Comportement violent / harcelant

Personne exerçant la violence



Maladies psychiques / comportements addictifs
Dépendance financière / émotionnelle
Expérience personnelle de la violence

Relation Société



Situations de violence préexistantes
Valeurs : « pour le meilleur et pour le pire »
Attitude négative envers les personnes âgées

Facteurs de protection

Personnes concernées

Être intégré dans une communauté / avoir divers contacts sociaux
Résilience / capacité à faire face à des situations difficiles

Soignants Accompagnants

Expériences de vie positives
Connaissance des pathologies et des symptômes / formation à la gestion des situations difficiles
Soutien professionnel aux proches aidants

Société

Images positives de la vieillesse
Prévention de la pauvreté chez les personnes âgées
Prévention de l'isolement social des personnes âgées

Prévention / Mesures à prendre



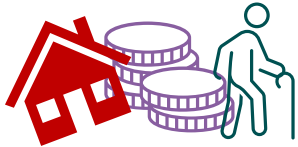
Prévention

Comment les professionnels/bénévoles peuvent-ils contribuer à la protection ?

- Être sensibilisé aux situations à risque
 - Connaître les types de fraude / Reconnaître les modes opératoires
 - Reconnaître les signes et les facteurs de risque de violence et de négligence
- Connaître les points de contact
 - Utiliser les sources d'information
 - Si nécessaire, faire part de cas de manière anonyme
- Prendre les mesures qui s'imposent
 - Faire appel à des services spécialisés (facilement accessibles, p. ex. UBA, consultation pour les victimes)
 - Signaler le cas à l'APEA
 - Dépôt de plainte auprès de la police

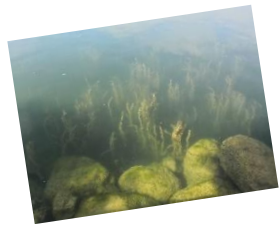
Options d'action face à la violence

en cas de suspicion de violence et de négligence



Réduire les facteurs de risque

Renforcer les facteurs de protection



Un mauvais pressentiment ? → Prenez-le au sérieux !

Consigner les événements/les indices suspects



Faire appel à des services spécialisés (UBA, aide aux victimes, police)

Agir en tant qu'organisation/institution et prendre des mesures

Mesures à prendre en cas de fraude

Prévenir les délits de fraude - mesures de protection



Prendre des mesures de sécurité générales

Ne communiquez jamais vos mots de passe, vos coordonnées bancaires ou vos pièces d'identité

STOP dès qu'on vous demande de l'argent ! → Vérifiez toujours d'abord, ne cédez jamais à la pression



Supprimer l'inscription dans l'annuaire téléphonique ou utiliser une abréviation du prénom

Bloquer les appels anonymes à l'aide d'un filtre d'appels



Limiter les possibilités de paiement (limites de retrait, procuration, signature collective à partir d'un certain montant)

Utiliser les possibilités d'information / sensibiliser l'entourage (démence)

Possibilités d'assistance de la police

Police cantonale de Zurich

Dans chaque commissariat

- Conseils et informations sur les infractions, etc.
- Possibilités de dépôt de plainte

Sensibilisation et prévention

- Diverses présentations (escroqueries par téléphone, etc.), stands d'information, salons
- Informations et conseils aux personnes concernées / à leurs proches
- Diverses brochures / sites web

Services spécialisés

- Service spécialisé dans la protection des seniors, seniorenschutz@kapo.zh.ch, 058 648 22 22
- Sécurité et prévention, praevention@kapo.zh.ch, 058 648 14 10
- Service spécialisé contre la violence domestique, fachstelle.hg@kapo.zh.ch, 058 648 14 21
- Gestion cantonale des menaces, www.kbm.zh.ch

Sites web utiles – Information / Prévention

Escroquerie

- Escroqueries par téléphone :
Informations sur les appels frauduleux courants
<https://telefonbetrug.ch/>
- Cybercrimepolice :
Informations sur la fraude sur Internet
<https://cybercrimepolice.ch/fr>
- Prévention suisse de la criminalité (PSC)
Informations et brochures sur la violence, la fraude, Internet, les cambriolages, les vols, etc.
<https://www.skppsc.ch/fr/sujets/>
- Hameçonnage (avec «LINDA contre le phishing»)
<https://www.card-security.ch>



Sites web utiles – Information / Prévention

Violence / Négligence

- Vieillesse sans violence
Aide en cas de violence ou de maltraitance
<https://vieillesesansviolence.ch/>
- Service indépendant de médiation pour les personnes âgées, UBA :
Soutien en cas de conflits
<https://www.uba.ch/>
- Aide aux victimes Suisse
Conseils et soutien aux victimes et à leurs proches
[Aide aux victimes Suisse](#)
- Pro Senectute
Conseils généraux / Conseils pour les victimes de violence
[Pro Senectute - Violence envers les personnes âgées](#)



Take-Home-Message



Les personnes âgées (vulnérables) ont besoin de protection !



Être sensibilisé aux fraudes, à la violence et à la négligence :



Etape 1 - Reconnaître



Etape 2 - Annoncer



Etape 3 - Agir

Merci beaucoup de votre attention!



Fachstelle Seniorenschutz

Präventionsabteilung
Sicherheit / Prävention

Reitergasse 1, Postfach, CH-8010 Zürich

Telefon +41 58 648 22 22

E-Mail seniorenschutz@kapo.zh.ch

Sources (sélection)

- Beudet-Labrecque Oliver/Brunoni Luca/Augsburger-Bucheli Isabelle. Finanzieller Missbrauch bei Personen ab 55 Jahren in der Schweiz. Pro Senectute, Schweiz, 2023.
- Gasser Nadja/Knöpfel Carlo/Seifert Kurt. Erst agil, dann fragil. Studie, Übergang vom „dritten“ zum „vierten“ Lebensalter bei vulnerablen Menschen. Pro Senectute Schweiz, 2015.
- Görge Thomas et al. Sicherheitspotenziale im höheren Lebensalter. Ein Projekt zur Förderung sicherheitsbezogenen Handelns im Alter und zur Prävention betrügerischer Vermögensdelikte an älteren Menschen. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Berlin 2014.
- Krüger Paula et al. Gewalt im Alter verhindern. Grundlagenbericht, 2019, Hochschule Luzern, Soziale Arbeit, Bundesamt für Sozialversicherungen, Bern.
- Loewe-Baur Mirjam, Social Engineering – Der Mensch als Einfallstor. In: Schwarzenegger Christian, Nägeli Rolf (Hrsg.), Schwachstelle Mensch: Prävention gegen alte und neue Formen der Kriminalität. 12. Zürcher Präventionsforum, Tagungsband 2021, EIZ Zürich.
- Scardino-Meier Laura. Demenz als Risikofaktor für Ausbeutung. Jusletter, 2. Oktober 2023.
- World Health Organization (WHO). (2022). *Abuse of older people*. Violence Info. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/abuse-of-older-people>