

Les aînés face aux escroqueries et abus de confiance

À découvrir dans cette analyse

Les aînés peuvent hélas être la cible d'escroqueries en tout genre. Parmi celles-ci, certaines sont d'ailleurs spécialement conçues pour eux. Après avoir exposé les raisons de la vulnérabilité réelle ou supposée des aînés, cette analyse propose un tour d'horizon de ces pratiques malhonnêtes et du risque qu'elles représentent pour les aînés.

Questions pour lancer et/ou prolonger la réflexion

- Pourquoi les aînés sont-ils plus vulnérables (ou vus comme tels) aux escroqueries ?
- Quels sont les types fréquents d'escroqueries ?
- Comment pourrait-on tenter de s'en prémunir ?

Thèmes

- Arnaques, escroqueries, abus de confiance
- Vulnérabilité des aînés
- Défense des droits des aînés

Il ne s'écoule pas une semaine sans que la presse évoque, souvent comme un fait divers, une arnaque dont ont été victimes des seniors. Le phénomène ne semble pas isolé et est même d'une certaine ampleur. Mais de quelles arnaques parle-t-on ? Et pourquoi les aînés en sont-ils les cibles privilégiées ? Dans cette analyse, nous évoquerons tout d'abord quelques nuances au niveau du vocabulaire relatif aux arnaques. Ensuite, nous tenterons de comprendre les raisons qui amènent les personnes âgées à être plus vulnérables aux arnaques. Dans un troisième temps, nous évoquerons différents cas d'escroqueries, avec un accent particulier sur celles qui visent davantage les personnes âgées.

Une question de vocabulaire

Dans le langage courant, quand on prend le point de vue de la personne lésée, on dira souvent qu'elle s'est fait « arnaquer ». Néanmoins, quand on y regarde de plus près, on constate que le terme « arnaque » est en fait particulièrement englobant et touche à des notions diverses comme la fraude, l'escroquerie, l'abus de confiance ou l'abus de faiblesse.

Le terme « fraude » est vraisemblablement le plus large, puisqu'il désigne tout acte visant à tromper.

L'escroquerie est une forme particulière de fraude, qui vise à tromper une personne afin de l'amener, à son préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à consentir un acte. Pour qualifier une pratique d'escroquerie, il faut que l'on arrive à montrer que la tromperie a été sciemment réalisée par l'escroc dans un but malhonnête.

L'abus de confiance se réfère quant à lui au détournement d'argent, de valeurs ou de biens par une personne à laquelle ils ont été confiés à charge de les restituer ou de les présenter à un usage déterminé.

Enfin, l'abus de faiblesse consiste à solliciter le consommateur afin de lui faire souscrire un contrat (souvent lors d'un démarchage à domicile) en abusant de la situation de faiblesse ou d'ignorance de la personne (âge avancé, mauvais état de santé, mauvaise compréhension de la langue française...).

Il existe des recoupements évidents entre ces différentes notions. Ce que l'on qualifie

communément d'« arnaque » peut correspondre, selon les cas, à chacune de ces catégories. Généralement, on retrouvera un ou plusieurs des éléments suivants : l'appropriation de biens appartenant à autrui, la recherche de son propre profit, le préjudice à l'intérêt d'autrui et l'abus de la faiblesse ou de la confiance de la victime.

La question de savoir si une arnaque est un délit pénal ou non est extrêmement complexe, car elle implique d'évaluer la pratique considérée sur de nombreux facteurs. De plus, beaucoup d'arnaques se situent expressément à la frontière, surfant avec la légalité bien qu'elles paraissent très clairement immorales.

Les personnes âgées, cible privilégiée des escroqueries ?

Les aînés sont souvent considérés comme des proies faciles pour les arnaques et escroqueries en tout genre. Ce type de croyance se base sur différents éléments, et connaître ceux-ci permet de mieux se représenter en quoi ils peuvent s'avérer, selon les cas, exacts ou erronés (dans ce deuxième cas, ils peuvent carrément devenir stigmatisants).

Tout d'abord, de nombreux aînés vivent seuls (veuvage, conjoint en maison de repos ou à l'hôpital). Ils sont donc moins en mesure de demander l'opinion d'un tiers quand ils sont chez eux, par exemple avant de prendre une décision potentiellement coûteuse. Par ailleurs, cet isolement peut s'accompagner de solitude. Dans de tels cas, les aînés deviennent friands de tout contact humain courtois et agréable, ce qu'un escroc peut facilement exploiter.

En outre, ne travaillant généralement plus, les aînés passent plus de temps à leur domicile, ce qui rend plus aisé de les joindre par téléphone ou en sonnant à leur porte.

Les aînés sont également perçus par de nombreux escrocs comme ayant accumulé des économies, ce qui en fait des cibles préférées en matière d'arnaques. D'autres sont par contre conscients que les aînés ont parfois du mal à nouer les deux bouts, et exploitent leur volonté de réaliser des économies.

Enfin, une des composantes du vieillissement - et particulièrement du grand âge - est l'étrangeté au monde par laquelle « les personnes très âgées ont le sentiment qu'elles n'ont plus vraiment leur place dans la société d'aujourd'hui et ressentent de plus en plus de difficultés à comprendre cet univers qui tend à ne plus les comprendre » (Caradec, 2007, p. 27). La modernité et son accroissement technique très rapide ainsi que les transformations continues de la société et de son fonctionnement amènent parfois les personnes âgées à ne plus comprendre aussi bien que leurs cadets le monde dans lequel elles vivent, ce qui peut nuire à leur esprit critique en cas de tentative d'arnaque. C'est particulièrement le cas pour les technologies du monde moderne, et notamment l'informatique.

Les escroqueries qui ciblent souvent des aînés

La liste des escroqueries possible est très longue : il ne sera pas possible de la dresser ici. Néanmoins, la connaissance de certaines escroqueries « classiques » peut s'avérer être un des meilleurs moyens de les combattre. De plus, de nombreuses autres escroqueries ne sont que des variantes des escroqueries habituelles.

Le besoin urgent d'argent ou « escroquerie des grands-parents »

L'idée consiste à téléphoner à une personne âgée en se faisant passer pour son petit-enfant (ou, dans une variante, pour son neveu). Le fait d'être content qu'il/elle appelle et/ou l'ouïe parfois déficiente amènent celle-ci à ne pas forcément être suffisamment vigilante. La personne fait ensuite croire qu'elle a urgemment besoin d'argent (accident, retour de l'étranger, avortement, souci avec la justice, etc.), demande à laquelle il arrive que la personne âgée réponde positivement.

Le réparateur d'ordinateur

Quelqu'un se propose (par téléphone, par e-mail...) de réparer l'ordinateur d'une personne âgée à distance, en lui donnant accès à ce dernier. Les connaissances parfois lacunaires des personnes

âgées en matière informatique les amènent parfois à faire confiance alors qu'elles n'auraient pas dû. Ainsi, la personne mal intentionnée qui s'introduit sur votre ordinateur peut y récupérer des données sensibles (ou installer un logiciel qui permettra de les récupérer plus tard) ou commettre différents actes illégaux depuis l'ordinateur en question, sans que l'on puisse dès lors remonter jusqu'à elle.

Le faux concours

On annonce à une cible - par téléphone, par courrier ou par e-mail - qu'elle a gagné une importante somme d'argent. Tout ce qu'elle a à faire pour récupérer son gain, c'est une petite opération peu coûteuse (téléphoner à un numéro donné, par exemple). En définitive, le gain s'avère très petit ou nul, tandis que les frais occasionnés pour le récupérer s'avèrent importants (numéros surtaxés, par exemple).

Le transfert de fonds

On annonce à une cible - par téléphone, par courrier ou par e-mail - qu'une personne ou une société a besoin de transférer des fonds importants en Belgique et cherche un intermédiaire de confiance... et a pensé à elle. En échange de ce service, une importante commission est proposée, ce qui rend l'idée alléchante. Mais il faut d'abord aider à couvrir les premiers frais d'administration, mineurs en regard de la commission. Évidemment, ces frais ne sont jamais remboursés puisque la cible ne voit jamais la couleur de la commission annoncée.

Une des variantes connues du transfert de fonds est ce qu'on appelle la « fraude nigériane ». Dans celle-ci, la cible reçoit un email en provenance d'Afrique (souvent du Nigéria, d'où le nom) qui lui promet une importante somme d'argent en échange d'une aide financière. Pour augmenter sa susceptibilité de répondre à la demande, la personne se présente généralement comme quelqu'un de bien (médecin, fonctionnaire, haut dirigeant...) et joue sur la corde sensible en ajoutant des circonstances tragiques à sa demande (ex. décès d'un proche).

Les œuvres caritatives factices

Quelqu'un se présente à une cible comme travaillant pour telle ou telle organisation caritative, et fait appel à sa générosité. Elle est sensible à sa démarche et donne de l'argent à la cause. En réalité, cette personne ne travaille pas pour cette organisation, ou celle-ci n'existe pas. L'argent donné ira tout simplement dans sa poche (ou sur son compte). Pour être crédibles, ces personnes rivalisent d'imagination (faux uniforme, produit vendu au bénéfice de la cause, formulaire à remplir à l'allure très sérieuse, etc.).

L'arnaque aux sentiments

Celle-ci a le plus souvent lieu via Internet, mais peut aussi avoir lieu lors d'un voyage à l'étranger. Une personne aborde la cible. Elle se présente comme sympathique, curieuse de faire sa connaissance, attentionnée et charmeuse. Peu à peu, elle dit avoir des sentiments pour la cible. La cible est généralement étonnée et flattée qu'une personne aussi attirante (et, pour les cibles seniors, souvent beaucoup plus jeune) s'intéresse à elle. Elle finit par tomber amoureuse, et se montre prête à aider la personne financièrement si elle le lui demande (pour des soins de santé, un billet d'avion, etc.). On imagine bien la suite : la personne n'était nullement amoureuse de la cible et lui a tout simplement extorqué de l'argent.

Les frais payables à l'avance

Quelqu'un se présente chez une cible comme un corps de métier (par exemple envoyé par la commune) et propose d'effectuer des travaux chez elle. Il a l'air fiable (équipement professionnel, fourgonnette...) et la cible aurait bien besoin d'un coup de main. Dans la mesure où il va devoir avancer de l'argent pour acheter le matériel, il lui demande de payer à l'avance, ce que la cible fait. Évidemment, les travaux ne seront jamais effectués. La firme n'est pas enregistrée et le nom de l'intéressé était faux. Et même si les intentions de la personne sont parfois, au départ, louables, elle reste susceptible, en cas de faillite, de ne pas faire le nécessaire pour rembourser la cible.

La fraude par chèque (le paiement excédentaire)

Une cible a vendu un bien quelconque et l'acheteur lui envoie un chèque dont le montant excède celui qui était convenu. Prétendant une erreur, ce dernier demande à être remboursé par virement, ce que fait la cible. Mais le chèque s'avère être un faux ou sans provision, et la cible a donc remboursé quelque chose qu'elle n'avait pas reçu. Dans une variante, le chèque reprend un montant correct, mais l'acheteur revient sur sa décision. En lui virant de l'argent alors qu'elle n'a pas encore déposé le chèque sur son compte, la cible court le même risque.

La fraude par carte de paiement

Il s'agit d'une fraude hélas courante. Par un moyen ou un autre, quelqu'un obtient, sans son consentement, la carte de crédit d'une cible (ou son numéro) et s'en sert pour retirer de l'argent ou effectuer des achats de biens ou de services. Pour y parvenir, il y a plusieurs possibilités : voler le portefeuille de la cible, le récupérer s'il est perdu, copier le numéro lors d'un prêt de la carte (ex. serveur au restaurant), voler du courrier confidentiel dans sa boîte aux lettres...

L'hameçonnage ou « phishing »

La cible reçoit un e-mail de sa banque, d'une institution financière ou encore d'un prestataire de service (ex. la firme qui héberge ses emails), demandant d'effectuer, sur le site de l'organisme, une opération quelconque demandant de se connecter (avec son login et son mot de passe). En fait, le site est une copie très ressemblante du site original, et les login et mots de passe entrés sont en réalité enregistrés par un tiers mal intentionné. Ce dernier pourra soit voler de l'argent à la cible, soit obtenir des informations privées qui, in fine, permettront d'abuser d'elle d'une façon ou d'une autre (ex. apprendre qu'elle est en vacances grâce à ses emails, et en profiter pour la cambrioler).

L'usurpation d'identité

Il s'agit d'obtenir, par un moyen ou par un autre, des renseignements personnels qui permettront au fraudeur de se faire passer pour quelqu'un d'autre lorsqu'il commettra un crime ou un délit. Les moyens utilisés peuvent être nombreux : vol du portefeuille, du sac à main, du courrier de la cible ; récupération d'informations dans les poubelles ; utilisation d'un formulaire de changement d'adresse pour rediriger son courrier ; vol à son domicile, dans sa voiture ou à son travail ; usurpation de l'identité d'une personne en qui elle a confiance ; phishing (cf. plus haut) ; exploration des données de son ordinateur (cf. plus haut).

Le prêt privé

Quelqu'un de l'entourage de la cible lui propose de l'aider à financer un projet qui lui est cher et de bénéficier d'un taux d'intérêt plus élevé (ou tout simplement non déclaré) que celui qu'elle aurait eu par un autre biais. Les premiers remboursements arrivent comme prévu, mais cessent subitement par la suite. À ce moment-là, le capital a déjà disparu.

Le cadeau trompeur

Dans la vente par correspondance, il est fréquent d'être incité à l'achat ou à la souscription d'un abonnement par l'intermédiaire de cadeaux offerts. Ce procédé n'est pas interdit, mais une cible peut parfois facilement être leurrée sur la nature exacte de ce cadeau. Le descriptif peut être exagérément élogieux, la photographie à une échelle trompeuse, etc. Dans ce cas, il s'agit d'une forme de publicité mensongère.

L'imagination n'a pas de limite...

Comme nous l'avons évoqué plus haut, une arnaque contre laquelle on a été mis en garde risque de ne plus fonctionner. Les escrocs le savent bien. L'idée est alors d'imaginer de nouvelles situations, à la fois crédibles et originales, dans lesquelles la cible ne sera pas sur ses gardes ou, au contraire, sera prête à tout pour éviter le pire. Dans une de ces arnaques, quelqu'un se fait passer auprès d'une cible pour un tueur à gages chargé de la tuer, mais accepte de ne pas le faire moyennant le versement d'une somme d'argent. Dans une autre, on propose à une cible d'héberger un animal de compagnie dont on lui envoie la photo et on lui demande de payer quelques frais à l'avance.

Malheureusement, elle ne voit jamais l'ombre d'un animal par la suite.

En guise de conclusion...

Les pratiques dont nous venons de parler sont choquantes. Elles peuvent détruire la vie de quelqu'un en lui volant une grande partie de ses biens et en le traumatisant à long terme. Il importe de lutter avec force contre de telles pratiques. A cet égard, chacun, selon sa place dans la société, a un rôle à jouer. Les acteurs du monde judiciaire doivent évidemment sanctionner comme il se doit ces comportements, mais tout le monde peut aider à ce qu'il existe une meilleure vigilance et une meilleure information à ce propos. Les personnes qui côtoient des personnes âgées se doivent notamment de les informer le mieux possible des escroqueries qui sont susceptibles de se présenter à elles. Faire l'inventaire de toutes les escroqueries n'est hélas pas possible, mais des universaux existent au sein de ces différents éléments. Ce qu'il faut prioritairement retenir, c'est qu'il ne faut pas faire trop vite confiance, surtout quand ce qui est en jeu semble trop beau (ou, à l'inverse, trop grave) pour être vrai.

Jean-Baptiste Dayez

Pour aller plus loin...

À propos des personnes âgées et des arnaques

- Carvalho, L. (sans date) *La maltraitance financière envers les personnes âgées à domicile*.
- Commission des valeurs mobilières du Manitoba (sans date). *L'ABC de la fraude en matière d'investissement aux dépens des personnes âgées. Guide destiné aux professionnels travaillant auprès des personnes âgées*.
- Forum fédéral, provincial et territorial des ministres responsables des aînés (2010). *Ce que tous les Canadiens âgés devraient savoir au sujet de la fraude et de l'escroquerie*.
- Gendarmerie royale du Canada. *Guide de sécurité à l'intention des aînés*.
- Langenderfer, J., & Shimp, T. A. (2001). Consumer vulnerability to scams, swindles, and fraud: A new theory of visceral influences on persuasion. *Psychology and Marketing*, 18(7), 763-783.
- Lee, J., & Geistfeld, L. V. (1999). Elderly consumers' receptiveness to telemarketing fraud. *Journal of Public Policy & Marketing*, 208-217.
- Lee, J., & Soberon-Ferrer, H. (1997). Consumer vulnerability to fraud: Influencing factors. *Journal of Consumer Affairs*, 31(1), 70-89.
- Ministère de la Sécurité publique du Québec. Direction de la prévention et du soutien (2009). La criminalité envers les personnes âgées.
- Page « Fraude liée à la retraite » de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada : <http://www.fcac-acfc.gc.ca/ft-of/retraite-pensions-5-1-fra.html>
- Probst, J.-R. (2009). Parents âgés, cible préférée des arnaqueurs. *Génération Plus*, 21-23.
- Ramsey, R. P., Marshall, G. W., Johnston, M. W., & Deeter-Schmelz, D. R. (2007). Ethical ideologies and older consumer perceptions of unethical sales tactics. *Journal of Business Ethics*, 70(2), 191-207.
- Templeton, V. H., & Kirkman, D. N. (2007). Fraud, vulnerability, and aging. Case studies. *Alzheimer's Care Today*, 8(3), 265-277.

Pour citer cette analyse

Dayez, J.-B. (2012). Les aînés face aux escroqueries et abus de confiance. *Analyses Énéo*, 2012/23.