



Monsieur Claude Wiseler
Président de la
Chambre des Député.e.s
Luxembourg

Luxembourg, le 26 avril 2024

Monsieur le Président,

Par la présente, je me permets de poser une question à **Monsieur le Ministre des Affaires intérieures** concernant les « appels téléphoniques de choc ».

L'arnaque de « l'appel téléphonique de choc » est une tactique utilisée par les escrocs pour induire les victimes en erreur et les inciter à fournir des informations personnelles ou à effectuer des paiements. Dans cette arnaque, les fraudeurs utilisent des appels téléphoniques où ils prétendent qu'il y a une urgence, comme un membre de la famille en détresse, une dette impayée ou une affaire juridique urgente.

Les malhonnêtes, qui se font passer dans certains cas pour des agents de la police, profitent du sentiment de détresse engendré par l'appel afin de demander des informations personnelles, des numéros de carte de crédit ou des virements d'argent. Ces appels peuvent sembler crédibles car les escrocs peuvent utiliser des techniques de manipulation émotionnelle pour inciter les victimes à agir impulsivement.

La presse ayant récemment relaté le cas d'une personne concernée par ce type d'appel, j'aimerais savoir de la part de Monsieur le Ministre:

- 1. Combien de cas de tentatives d'arnaque au moyen de l'appel choc ont été documentés au cours de deux dernières années?**
- 2. La Police Grand-Ducale informe sur son site internet sur la pratique des appels téléphoniques de choc. Monsieur le Ministre n'estime-t-il pas qu'une campagne d'information d'une envergure plus importante soit de mise ?**
- 3. Est-ce que des auteurs d'appels téléphoniques de choc ont pu être identifiés au cours des deux dernières années ? Dans l'affirmative, dans combien de cas ?**

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma très haute considération.

Meris SEHOVIC
Député



Réponse du Ministre des Affaires intérieures, Léon Gloden, à la question parlementaire n°669 du 26 avril 2024 de l'honorable Député Monsieur Meris Sehovic au sujet des arnaques par « appels téléphoniques de choc »

L'honorable député se renseigne sur le phénomène des « appels téléphoniques de choc ».

Ad 1)

« L'appel téléphonique de choc » (Schockanruf) consiste à utiliser des techniques de manipulation émotionnelle et à créer un sentiment de détresse émotionnel pour extorquer de l'argent des victimes. Les auteurs tentent de mettre leur victime dans une situation de stress intense en prétendant par exemple qu'un membre de leur famille se trouverait en garde à vue et ne pourrait être libéré seulement sous caution. Dans ce mode opératoire, les victimes choisies sont le plus fréquemment des personnes âgées, souvent facilement influençables. Le but est d'obtenir physiquement de l'argent liquide et/ou des objets de valeur via des intermédiaires chargés de la collecte.

En ce qui concerne le nombre de cas de tentatives d'arnaque au moyen d'appels de choc documentés au cours des deux dernières années:

- En 2022, dix cas d'appels de choc ont été rapportés aux services de Police. Dans quatre cas, une remise d'argent a eu lieu.
- En 2023, douze cas d'appels de choc ont été rapportés aux services de Police. Dans deux cas, une remise d'argent a eu lieu.
- Entre le 1^{er} janvier 2024 et le 7 mai 2024, huit cas d'appels de choc ont été enregistrés avec une remise d'argent.

Ad 2):

Des campagnes de sensibilisation spécifiques sur ce phénomène sont menées activement depuis plusieurs années, dont la campagne récente du 26 avril 2024. Le service de prévention de la Police grand-ducale a promu une action nationale de sensibilisation intitulée « [Schockuriff och zu Lëtzeburg e Problem](#) » sur le site Internet RTL.lu avec une multitude d'exemples concrets, ainsi que des témoignages anonymes de victimes dans le but de sensibiliser la population à ces phénomènes. Des campagnes de sensibilisation de ce type sont organisées et présentes dans les médias chaque fois que la Police enregistre plusieurs nouveaux cas.

On peut mentionner également la communication de la Police « [D'Police warnt viru sougennante Schockuriff](#) » du 19 mars 2024 sur le site Internet RTL. En 2023, au moins deux messages de sensibilisation eurent lieu. On rappellera également l'importance de la campagne de sensibilisation de juin 2023 intitulée « *Léif Boma, léiwe Bopa, Loost iech net beducksen* » présentée conjointement par le ministère de la Famille et de l'Intégration et le ministère de la Sécurité intérieure.



Depuis l'apparition de ce nouveau phénomène en 2022, la Police constate que ces escroqueries réussissent de moins en moins souvent. Cette tendance à la baisse peut s'expliquer entre autres par le succès des campagnes de sensibilisation à ce type d'arnaque.

Ad 3):

Dans le domaine des escroqueries dites « appel de choc », il existe une coopération internationale exemplaire sous la direction de l'agence européenne Europol. Depuis 2023, des actions communes ont permis de nombreuses arrestations et confiscations de sommes d'argent importantes. Ce succès a été relayé par différents communiqués de presse d'Europol.

Au Luxembourg, plusieurs intermédiaires chargés de venir récupérer de l'argent liquide, des valeurs ou des moyens de paiement ont été identifiés et interpellés. Il est important de souligner cependant que les auteurs principaux demeurent à l'étranger, souvent dans des pays où l'entraide judiciaire est plus difficile.

Luxembourg, le 31 mai 2024
Le Ministre des Affaires intérieures
(s.) Léon GLODEN