


# Maître de sa vie et de ses biens

La prévention et l'intervention  
en situation d'abus financiers  
chez les personnes âgées

2007-02-09

A stylized silhouette of a mountain range in shades of teal, located at the bottom right of the slide.

# Table des matières

1. Objectifs
2. Statistiques sur la MRC Memphrémagog
3. Problématique des mauvais traitements
4. Profil type de la victime aînée
5. Profil de la personne abusive
6. Moyens utilisés par « l'abuseur »
7. Des signaux d'alarme

# Table des matières

8. Des pistes d'action
9. Moyens de collaboration entre les institutions financières et le Centre de santé et de services sociaux de Memphrémagog
10. Procédure pour assurer la confidentialité et l'authenticité d'un partenaire
11. Des ressources d'aide

# 1.0 - OBJECTIFS

- ◆ Sensibiliser le personnel des institutions financières aux **signaux d'alarme** permettant de détecter des abus financiers
- ◆ Fournir des **pistes d'action** pour le personnel des institutions financières pour prévenir ou intervenir dans les situations d'abus financiers

# 1.0 - OBJECTIFS *(suite)*

- ◆ **Soutenir la collaboration** entre les institutions financières et les différents partenaires de la MRC Memphrémagog pour prévenir ou intervenir dans les situations d'abus financiers
- ◆ Constituer un **environnement sécuritaire pour protéger les aînés** de la MRC Memphrémagog des abus financiers.

## 2.0

# Statistiques MRC Memphrémagog

- ◆ **Vieillissement constant** de la population
- ◆ En 2001, 6 590 personnes de 65 ans et plus (15.9% population totale)
- ◆ En 2021, 13 300 personnes de 65 ans et plus (26,8% population totale)
- ◆ Taux de vieillissement plus élevé que la moyenne du Québec ou de l'Estrie
- ◆ Croissance marquée chez les personnes de **75 ans et plus et les femmes.**

## 3.0

# Problématique mauvais traitements

- ◆ De 4 à 15% des personnes âgées sont victimes de mauvais traitements, tous types d'abus confondus
- ◆ **Les abus financiers constituent la forme de mauvais traitements la plus fréquente**
- ◆ Les abus sont souvent niés et cachés par les victimes, par crainte de représailles de la part de l'abuseur
- ◆ Dans 80 à 90 % des cas, il s'agit d'un membre de la famille ou d'un proche.

## 4.0

### Profil type de la victime aînée

- ◆ Majoritairement des femmes
- ◆ 75 ans et plus
- ◆ **Dépendante**
- ◆ Isolée et/ou veuve
- ◆ Milieu socio-économique défavorisé
- ◆ Vit avec « l'abuseur »
- ◆ **Problèmes de santé physique ou mentale**
- ◆ **En perte d'autonomie.**

## 5.0

# Profil type de la personne abusive

- ◆ Mal préparée à assumer la charge d'une personne aînée
- ◆ Lourdeur de l'implication
- ◆ Difficultés financières
- ◆ Problèmes professionnels
- ◆ Isolée, sans support social
- ◆ Dépend de la personne âgée
- ◆ Autres problèmes (alcoolisme, jeu, toxicomanie, etc.).

## 6.0

### Moyens utilisés par « l'abuseur »

- ◆ La manipulation
- ◆ Le mensonge
- ◆ Les menaces
- ◆ La gentillesse
- ◆ La promesse de prendre soin de la personne aînée.

# 7. 0 - Des signaux d'alarme

- ◆ Des transactions inhabituelles sont faites:
  - Retraits de sommes importantes de façon inhabituelle
  - Signatures suspectes de chèques ou de documents
  - Ajout ou retrait de procuration (changements rapides)
  - Vente subite de la maison ou de biens
  - La personne signe des documents sans en comprendre toute la portée (procuration, acte de propriété conjointe d'une maison, endossement d'un emprunt, ...)

## 7.0 - Des signaux d'alarme *(suite)*

- Héritage avant terme
- Montant payé à une tierce personne sur une base régulière (chèque ou comptant)
- La personne vient payer les comptes d'un de ses enfants
- Non renouvellement de placements
- Profil de gestion différent.

## 7.0 - Des signaux d'alarme *(suite)*

- ◆ La personne aînée n'a pas le contrôle sur son compte bancaire et ses finances
  - La personne n'a plus les moyens de payer ses factures ou de faire ses achats réguliers (épicerie, médicaments, ...)
  - Le compte se retrouve à découvert sans que l'aîné ne sache pourquoi

## 7.0 - Des signaux d'alarme *(suite)*

- Les relevés bancaires ne sont pas envoyés au domicile de l'aîné
- La personne ne se souvient pas d'avoir fait certains virements ou signé des documents légaux (testament, procuration, acte notarié)
- Utilisation frauduleuse d'une procuration
- Utilisation frauduleuse d'une carte de guichet.

## 7.0 - Des signaux d'alarme *(suite)*

### ◆ Des attitudes qui parlent

- On empêche l'aîné de décider ou on parle à sa place
- L'aîné ne se souvient pas d'avoir fait des transactions (signature de documents, virements de fonds, ...)
- L'aîné est toujours accompagné d'une tierce personne
- Le membre semble effrayé par la présence d'une personne qui l'accompagne ou est soumis à du chantage émotif
- Le membre est forcé de donner accès à sa carte de débit ou de crédit à une autre personne.

# 8.0 - Des pistes d'action

## ◆ Précautions générales auprès des personnes âgées :

- Prendre le temps de bien informer et expliquer les impacts des diverses transactions faites par la personne pour lui permettre de faire des choix libres et éclairés
- Vérifier si la personne est confortable avec ses décisions
- Offrir à la personne, au besoin, de prendre plus de temps pour y penser avant de prendre sa décision finale et assurer un suivi
- Assurez-vous que le membre comprend bien tout document important avant qu'il ne le signe.

# 8.0 - Des pistes d'action (*suite*)

## ◆ Principes d'intervention:

- Respecter la vie privée du membre et la confidentialité (sécuriser et maintenir la relation de confiance)
- L'intervention doit se faire avec prudence, tact et discernement sans confronter la victime (particulièrement si la personne est atteinte de perte cognitive, ex Alzheimer)
- Prendre garde de soupçonner injustement un proche aidant honnête et dévoué

## 8.0 - Des pistes d'action (*suite*)

### Principes d'intervention (*suite*)

- S'assurer d'obtenir un consentement éclairé à la transaction demandée
- Respecter la volonté exprimée par le membre
- Se référer aux ressources expertes pour assistance
- Si le membre est accompagné d'une tierce personne toujours s'adresser au membre. Au besoin demander à tierce personne de quitter temporairement la pièce pour être seul avec le membre et pouvoir vérifier sa volonté réelle

# 8.0 - Des pistes d'action (*suite*)

## Principes d'intervention (*suite*)

- Prendre des notes (dates, constats) dans le dossier du membre (commentaires généraux) pour documenter l'abus
- Prendre soin de consulter un conseiller juridique au besoin
- Entretenir une conversation amicale avec le membre pour créer un climat de confiance.

## 8.0 - Des pistes d'action (*suite*)

- ◆ Proposer des comportements financiers aux aînés, afin de protéger leurs avoirs et réduire les risques d'abus
  - Le dépôt direct des revenus de pensions
  - Le paiement préautorisé des fournisseurs
  - Les relevés bancaires hebdomadaires pour bien suivre les opérations dans son compte (envoyé idéalement à l'adresse du membre)

## 8.0 - Des pistes d'action (*suite*)

- Si le membre a un solde important dans son compte courant , proposez-lui de réduire les limites de retraits et de transférer une partie de ses avoirs vers des placements
- Encouragez le membre à demeurer au courant de ses finances et à prendre lui-même les décisions qui le concernent directement.
- Au besoin remettre le dépliant « Maître de sa vie et de ses biens »

## 8.0 - Des pistes d'action (*suite*)

- ◆ Propositions pour éviter les abus sur une procuration
  - Sensibiliser le membre aux impacts de donner une procuration
  - S'assurer que la personne est apte à donner une procuration ou s'assurer que la procuration existante est toujours valide
  - Si soupçon d'inaptitude, consulter un conseiller juridique en vue de mettre en place une mesure à moindre risque
  - Assurer un suivi pour obtenir l'homologation du mandat en cas d'inaptitude

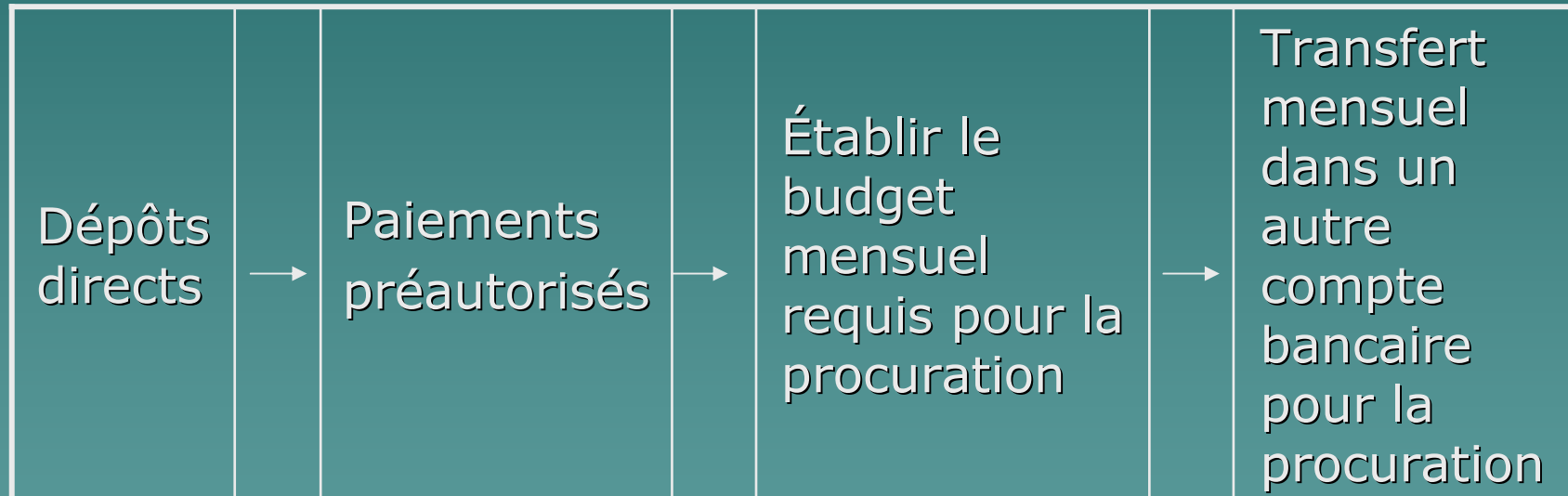
## 8.0 - Des pistes d'action (*suite*)

- ◆ Propositions pour éviter les abus sur une procuration

Mettre en place une procuration qui permet de gérer un montant d'argent limité dans un autre compte (dépenses courantes du mois)

# 8.0 - Des pistes d'action (*suite*)

- ◆ Mise en place d'une procuration sur un autre compte



# 8.0 - Des pistes d'action (suite)

## ◆ Carte de débit

- Encadrer la remise de la carte de guichet automatique en vérifiant si le membre est en mesure d'utiliser sa carte de façon sécuritaire
- Rappeler au membre les consignes de sécurité et lui souligner l'importance de ne pas divulguer son NIP à qui que ce soit.
- Une carte de débit peut être émise pour le proche qui gère le compte bancaire pour une procuration spécifique.

## 8.0 - Des pistes d'action (*suite*)

### ◆ Compte conjoint

- Sensibiliser le membre aux impacts d'un compte conjoint en cas de décès.
- Sensibiliser les deux conjoints à l'importance qu'ils s'impliquent tous les deux dans la gestion du budget familial.
- Suggérer que chaque conjoint dispose d'un compte personnel dans lequel une somme est transférée mensuellement.

## 8.0 - Des pistes d'action (*suite*)

- ◆ Prêt à une tierce personne
  - Référer le membre à son notaire ou proposer au membre de rédiger une reconnaissance de dette avant de finaliser tout prêt d'argent qu'il entend faire à un tiers.

## Contenu d'une reconnaissance de dettes

- ◆ Identification des deux parties (prêteur et emprunteur)
- ◆ Montant à rembourser (incluant les frais de crédit s'il y a lieu)
- ◆ Date du 1<sup>er</sup> versement
- ◆ Fréquence et nombre de remboursements
- ◆ Prise de garantie (s'il y a lieu)
- ◆ Date de quittance
- ◆ Signatures des deux parties

## 8.0 - Des pistes d'action (*suite*)

### ◆ Documents légaux

- Souligner au membre l'importance de faire son testament et de consulter une personne compétente qui l'aidera à le rédiger.
- Informer le membre sur le mandat en cas d'inaptitude.

## 8.0 - Des pistes d'action (*suite*)

- ◆ Consentement et confidentialité :
  - Sans le consentement de la personne présumée victime, aucune dénonciation n'est possible de la part de qui que ce soit cependant, il est important de consulter la personne contact de son institution.
  - La confidentialité du dossier et la discrétion demeurent un atout pour la caisse.

## 9.0 - Moyens de collaboration entre les institutions financières et le Centre de santé et de services sociaux de Memphrémagog

- ◆ Une personne contact au sein de chaque institution financière ou centre de services
  - Personne référence pour le personnel faisant face à des situations d'abus (réelles ou potentielles) pour rapporter des situations problématiques.

## 9.0 - Moyens de collaboration entre les institutions financières et le Centre de santé et de services sociaux de Memphrémagog (*suite*)

- ◆ Possibilité de consulter un travailleur social par les personnes contacts
  - Les personnes contacts peuvent consulter un travailleur social:
    - ◆ Pour obtenir conseil sur des pistes d'action pour aider la personne âgée mais ne doivent dévoiler aucune information sur cette personne.
    - ◆ Pour connaître les ressources d'aide.

## 9.0 - Moyens de collaboration entre les institutions financières et le Centre de santé et de services sociaux de Memphrémagog (*suite*)

- ◆ Possibilité pour les travailleurs sociaux de demander à l'institution financière d'être plus vigilante dans les opérations de certains membres (ex. mise en place d'un message comptable dans le système informatique incitant le personnel à être plus vigilant)

Note: Il faut se rappeler que la caisse ne peut pas dévoiler d'informations sur ses membres aux travailleurs sociaux, y compris le fait qu'une personne est membre.

# 11.0 - Des ressources d'aide

- ◆ Personne contact de votre institution financière
- ◆ Centre de santé et de services sociaux de Memphrémagog (CLSC)
  - Accueil unifiée (travailleurs sociaux) pour les personnes contacts et les personnes âgées:  
843-2572

# 11.0 Des ressources d'aide

- ◆ Association québécoise pour la défense des droits des retraités et préretraités (AQDR) Memphrémagog (868-2342)
  - Service d'accompagnement pour les personnes âgées dans leurs démarches
- ◆ Comité de prévention des mauvais traitements
  - Campagnes de sensibilisation et de prévention 843-2292 (poste 2320)

# Production

- ◆ Ce document a été basé sur le programme Maître de sa vie et de ses biens de la Fédération des caisses Desjardins du Québec.

Des employés de la Caisse Desjardins du lac Memphrémagog ont collaboré avec Paul Martel, organisateur communautaire au Centre de santé et de services sociaux de Memphrémagog pour bonifier ce document.