

Sous bonne garde

Un outil pour protéger votre sécurité financière



Maltraitance des personnes âgées Ontario

Arrêtez les mauvais traitements - Restaurez le respect



www.elderabuseontario.com



Voici Donald. Au cours de la semaine, un inconnu lui a passé plusieurs appels téléphoniques sous prétexte qu'il lui doit de l'argent. Or, Donald sait pertinemment qu'il ne doit d'argent à personne, mais il est quand même inquiet et apeuré.

Voici Joan. Son fils la pousse à vendre sa maison, alors qu'elle-même souhaite garder son indépendance. Récemment, il est même allé jusqu'à contrefaire sa signature. Joan ne sait plus ce qu'elle doit faire.



Voici Soak Yin. Sa nièce, qui habite avec elle, ne paie pas sa part de loyer, alors que Soak Yin lui a clairement expliqué qu'elle ne pouvait pas continuer à payer tout le loyer. Soak Yin se sent impuissante et s'inquiète.

**Est-ce que l'un de ses scénarios vous rappelle quelque chose?
Vous faites-vous du souci pour votre argent?**

Vous n'êtes pas seul(e)! En Ontario, l'exploitation financière est la forme de maltraitance la plus courante. Fort heureusement, vous pouvez prendre quelques mesures simples et pratiques pour protéger votre argent.



Le point de départ de la prévention de l'exploitation financière : l'éducation financière. Ainsi doté des connaissances, des compétences et de la confiance voulues, vous pouvez protéger votre argent.



Cet outil vous propose des moyens pratiques d'améliorer vos connaissances financières de base, ainsi que des conseils sur la sécurité des opérations bancaires, les pratiques informatiques sans risque et les manières d'éviter les escroqueries et la fraude.



EXPLOITATION FINANCIÈRE

Comment puis-je effectuer mes opérations financières en toute sécurité?



Angela, une enseignante à la retraite, habite à Toronto. Elle souhaite savoir comment effectuer ses opérations financières en toute sécurité. Elle a entendu dire que, si une personne âgée est victime d'exploitation financière, elle peut perdre des biens et subir des pertes financières. Pour elle, ce genre de situation mettrait en danger sa santé et son bien-être. Son amie Wendy se montre quelquefois autoritaire avec elle et lui dit des choses blessantes. Récemment, elle a forcé Angela à lui donner le mot de passe de son compte bancaire. Quand de l'argent a commencé à disparaître de son compte, Angela a pris conscience qu'elle devait prendre des mesures pour se protéger.



Vous pouvez prendre plusieurs mesures pour effectuer vos opérations financières en toute sécurité. Voici quelques conseils utiles qui vous permettent de vous protéger.

À faire

- ✓ Mémorisez votre NIP et vos mots de passe
- ✓ Déchiquez tous les vieux documents bancaires et ceux sur lesquels figurent des renseignements relatifs à votre carte de crédit
- ✓ Réduisez au minimum le nombre de pièces d'identité et de cartes que contient votre portefeuille
- ✓ Signalez immédiatement le vol ou la perte d'un chèque ou d'une carte de crédit
- ✓ Vérifiez au moins une fois par an l'exactitude de votre rapport d'évaluation de crédit
- ✓ Signez le verso de toute nouvelle carte dès sa réception

À ne pas faire

- ✗ NE DONNEZ à personne votre NIP et vos mots de passe
- ✗ NE DONNEZ PAS de renseignements personnels au téléphone
- ✗ NE TRANSPORTEZ PAS sur vous votre carte d'assurance sociale, votre certificat de naissance ou votre passeport
- ✗ NE DONNEZ PAS suite aux courriels non sollicités
- ✗ NE PERDEZ JAMAIS DE VUE vos cartes

Très souvent, l'exploitation financière survient en même temps que d'autres types de mauvais traitements. Dans le cas d'Angela, elle se produit parallèlement à une violence psychologique. Si vous vous trouvez dans cette situation, il est important de parler à un ou une véritable ami(e), un chef spirituel ou un membre de votre famille pour obtenir l'aide dont vous avez besoin.

EFFECTUEZ VOS OPÉRATIONS FINANCIÈRES EN TOUTE SÉCURITÉ

Que dois-je savoir sur les procurations?



Joël, un ancien ouvrier à la retraite, a trois enfants qu'il chérit. Il aime jouer aux cartes, en particulier avec des amis de son ancien lieu de travail. L'an dernier, sa femme Tanya est décédée et, depuis, il pense à rédiger une procuration. Il se rend bien compte qu'il commence à oublier certaines choses et qu'il lui arrive de s'égarer quand il fait des promenades. Il craint donc de ne plus pouvoir d'ici peu gérer ses propres affaires. Les termes et les données factuelles le déroutent. Il voudrait que son argent soit bien géré s'il ne pouvait plus le faire lui-même.

Une procuration est un document juridique qui permet à une personne ou à des personnes de votre choix de gérer votre argent et vos biens si vous n'êtes plus en mesure de le faire vous-même.

Les procurations sont classées en deux grandes catégories, celles sur les finances et les biens personnels et celles relatives à la santé et au soin de la personne. Il est primordial d'étudier attentivement les modalités et conditions d'une procuration pour vous assurer qu'elle répond à vos besoins et souhaits.

Pour avoir l'esprit tranquille, vous pouvez prévoir tous les détails et faire ainsi en sorte que vos affaires et besoins en matière de soins de santé soient gérés comme vous l'entendez!



“Comment choisir un mandataire?”

Hélène entretient une relation difficile avec Paul, son neveu. Elle n'a pas beaucoup d'argent et, depuis quelque temps, Paul lui en demande de plus en plus. En fait, chaque semaine il en veut davantage! Dans la famille, Paul a la réputation de ne pas être digne de confiance. Quand il lui rend visite, Hélène a quelquefois peur, car il lui arrive de crier, voire de la bousculer. Une fois, il l'a même menacée de cacher son téléphone. Elle en a assez de ses plaintes constantes. Il lui dit qu'il veut sa pension, alors que celle-ci permet à peine à Hélène de subvenir à ses besoins. Paul lui a mentionné qu'elle devrait lui confier une procuration pour gérer ses finances. Cette idée déplaît profondément à Hélène. Elle sait pertinemment qu'elle pourrait choisir quelqu'un qui soit beaucoup plus fiable pour l'aider à gérer son argent s'il advenait qu'elle en ait besoin un jour.

► Questions à se poser avant de choisir un mandataire:

- La personne est-elle digne de confiance?
- Cette personne sait-elle gérer de l'argent et des biens?
- Cette personne a-t-elle l'expérience et la maturité voulues pour assumer cette responsabilité?
- Cette personne est-elle disponible, prête et en mesure d'agir en votre nom?
- Cette personne est-elle fiable?

Si vous avez répondu négativement à une ou plusieurs des questions ci-dessus, vous devriez penser à quelqu'un d'autre. Pour ce qui est d'Hélène, son neveu Paul s'est montré psychologiquement et physiquement violent à son égard et n'est absolument pas digne de confiance. Elle doit choisir une autre personne.

CHOIX D'UN MANDATAIRE

Souvent, une décision importante comporte des avantages et des risques. C'est le cas lorsqu'on nomme un mandataire.

“Quels sont les avantages?”

Quand vous désignez un mandataire, vous savez qui s'occupera de la gestion de votre argent si vous ne pouvez plus le faire vous-même.

Votre mandataire est tenu par la loi de gérer votre argent et vos biens pour votre compte. Les mesures à prendre que vous confiez à votre mandataire peuvent être de nature générale ou, au contraire, très précises.

Vous pouvez désigner plusieurs mandataires et décider s'ils prendront les décisions ensemble ou séparément, et ce pour réduire les risques d'abus.

Une procuration générale permet à votre mandataire de s'occuper temporairement de vos affaires en votre absence ou si vous avez besoin d'aide.

Une procuration perpétuelle permet à votre mandataire de s'occuper de vos affaires si vous n'êtes plus en possession de vos « facultés mentales », c'est-à-dire si vous n'êtes plus en mesure de prendre des décisions seul.

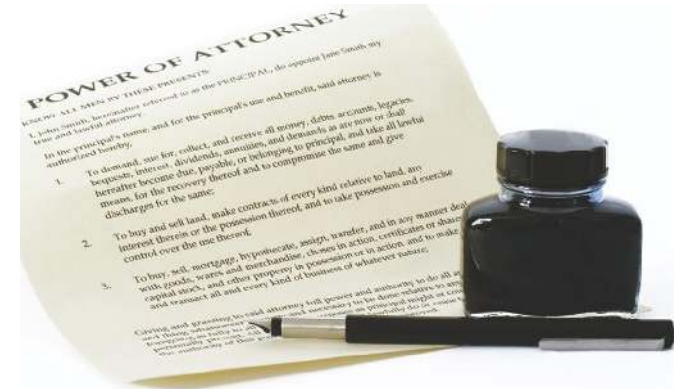
Si vous perdez vos facultés mentales avant de nommer un mandataire, il faudra que quelqu'un demande au tribunal de le nommer pour gérer votre argent et vos biens. Ce processus peut être long et onéreux.





“Quels risques peut comporter une procuration et comment la gérer?”

- ♦ Si le document est vague ou flou, ou si votre mandataire n'est pas digne de confiance, la gestion de vos biens et de vos actifs pourrait s'en trouver affectée. Par contre, des restrictions trop contraignantes peuvent compliquer la gestion de vos finances.
- ♦ Il est important qu'une procuration soit claire et facile à lire. Il est aussi essentiel de choisir le bon mandataire.
- ♦ De plus, il faut réfléchir à la relation qu'entretiennent deux éventuels mandataires avant de les nommer conjointement. S'entendent-ils bien? Des désaccords entre eux peuvent causer des problèmes dans la gestion de vos affaires.
- ♦ Veillez à ce que votre procuration soit à jour et vérifiez-la régulièrement pour vous assurer qu'elle répond à vos besoins actuels et aux exigences de la loi. Si vous nommez un nouveau mandataire, vous devriez annuler votre procuration précédente pour éviter toute confusion.



AVANTAGES ET RISQUES DES PROCURATIONS

Vlad est d'origine roumaine. Il habite chez son fils et sa belle-fille, au sous-sol, et s'occupe de ses petits-enfants pendant que leurs parents sont au travail. Il est très fier de leur préparer des plats de son pays. Depuis quelque temps, ses jambes lui causent tant de problèmes qu'il ne peut pas préparer le repas et qu'il a même du mal quelquefois à s'occuper des enfants. Son fils se met en colère contre lui quand il s'endort ou n'arrive pas à surveiller les enfants. L'autre jour, il a traité son père de bon à rien et l'a menacé de le faire déporter. Vlad s'inquiète, d'une part pour ses économies, d'autre part pour lui-même. Qui s'occuperait de lui s'il tombait malade? Il se dit qu'il devrait préparer une procuration. Il sait que certaines activités lui deviennent difficiles, mais une procuration est-elle bien nécessaire? Il ne sait vraiment pas si cela vaut la peine de se lancer dans tout ce processus.

“Que se passe-t-il si je suis jugé incapable et si je n'ai pas désigné de mandataire?”

Si vous avez déjà désigné un mandataire, celui-ci détiendra sans délai le pouvoir de prendre des décisions concernant vos soins, finances et biens.

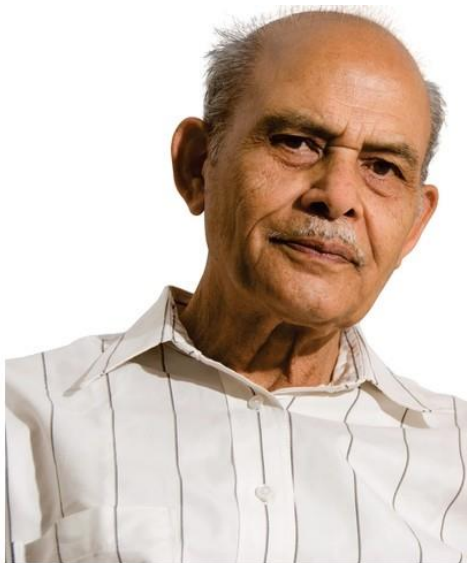
Si vous n'avez pas de mandataire parce que personne n'est prêt ou capable d'assumer ce rôle, le Bureau du Tuteur et curateur public deviendra votre mandataire,



“Que se passe-t-il si j'estime que j'ai été mal évalué et que je me sens toujours capable de prendre des décisions financières?”

Si vous estimez que vous avez été mal évalué, vous pouvez faire appel auprès de la Commission du consentement et de la capacité à www.ccboard.on.ca ou au 1 866 777-7391 (numéro sans frais).

Deb Ashish adore son nouvel ordinateur et Internet parce qu'ils lui permettent de rester en contact avec toute sa parenté en Inde. Il passe tous les jours plusieurs heures en ligne à regarder de superbes photos de ses amis et de sa famille et à leur envoyer des messages. Depuis quelque temps, il reçoit des courriels bizarres lui demandant d'envoyer des renseignements sur lui. Et tout dernièrement, on lui a demandé d'envoyer une importante somme d'argent par un service bancaire en ligne.



“Comment éviter les escroqueries financières sur Internet et protéger vos renseignements personnels?”

À faire

- ✓ Utilisez une connexion Internet sûre.
- ✓ Assurez-vous que votre ordinateur est protégé par un logiciel anti-virus.
- ✓ Utilisez l'adresse du site internet pour accéder à vos courriels.
- ✓ Signalez immédiatement à votre banque des courriels ou des sites Web suspects qui vous demandent des renseignements bancaires.

À ne pas faire

- ✗ Ne laissez pas votre ordinateur sans surveillance quand vous êtes connecté à votre compte de messagerie ou à votre compte bancaire.
- ✗ Ne répondez pas aux courriels non sollicités ou à des sites Web qui demandent des renseignements personnels ou bancaires.
- ✗ N'utilisez pas de logiciels qui enregistrent vos mots de passe, car quelqu'un pourrait alors y avoir accès.

Et rappelez-vous : les banques n'envoient jamais de courriels non sollicités pour demander des renseignements confidentiels, comme des mots de passe, NIP, renseignements sur des cartes de crédit ou codes d'accès! Si vous recevez un tel courriel, n'y répondez pas!

ETRE DEGROURDI SUR INTERNET

Atengo, qui est originaire d'Afrique, n'habite pas au Canada depuis longtemps. Récemment, un médecin a posé un diagnostic de diabète à son endroit. Elle est isolée depuis que ses proches ne lui rendent plus visite, prétextant que son appartement est sale. Elle parle mal l'anglais et se sent très souvent seule. Elle adore avoir de la compagnie et invite souvent des voisins qui passent à prendre le thé avec elle, mais la plupart du temps ils refusent. Depuis quelque temps, des jeunes femmes qui parlent sa langue viennent régulièrement la voir. Elles sont représentantes et elles essaient de convaincre Atengo d'acheter un forfait-vacances sous les tropiques. Bien entendu, Atengo adorait faire une escapade au soleil, mais elle a déjà du mal à régler ses factures, en particulier depuis qu'elle n'a plus le soutien de sa famille. Les représentantes lui proposent de payer le voyage en plusieurs versements et lui affirment qu'il y aura beaucoup de personnes qui parleront sa langue. Elles insistent! Atengo cherche en ligne des renseignements sur le voyageur et découvre qu'il n'existe même pas!

“Comment me protéger contre la fraude et les escroqueries?”

Vous pouvez prendre plusieurs mesures importantes pour vous protéger contre les escroqueries et la fraude.



À faire

- ✓ Étudiez de près quelque chose qui vous semble trop beau pour être vrai, car c'est probablement le cas.
- ✓ Demandez des renseignements et des références clients avant de faire un achat.
- ✓ Signaler une fraude à la police pour que d'autres personnes ne soient pas spoliées.
- ✓ Assurez-vous d'obtenir ce qui était convenu avant d'échanger de l'argent contre des marchandises.
- ✓ Demandez une copie écrite de l'offre!

À ne pas faire

- ✗ Ne vous sentez pas obligé de dépenser de l'argent ou de prendre des décisions à propos de vos finances.
- ✗ N'achetez jamais rien au téléphone.

Hatha est une consommatrice très avisée qui n'achète que ce dont elle a vraiment besoin. Depuis quelque temps, elle reçoit des lettres joliment tournées lui annonçant qu'elle fait partie des heureux élus d'une loterie spéciale. Au début, elle a trouvé les lettres stupides et les a jetées, mais, au fil du temps, elles sont devenues de plus en plus convaincantes. La dernière affirmait même qu'elle était sur le point de gagner un million de dollars! Hatha s'est mise à envoyer de l'argent en pensant que la lettre était peut-être authentique. Le seul problème : Hatha a oublié qu'elle avait reçu une lettre identique deux semaines plus tôt, et deux semaines avant cela. L'argent sur son compte bancaire est en train de fondre et Hatha ne sait plus quoi faire.



“Que puis-je faire pour éviter de perdre de l'argent à des escroqueries de lettre, surtout quand ils sont si convaincants?”

À faire

- ✓ Montrez à des amis et à des parents des lettres ou des colis suspects avant de faire quoi que ce soit.
- ✓ Demandez à votre banque de vous prévenir en cas de transfert d'argent afin d'être toujours au courant de vos dépenses, de votre solde, etc.

À ne pas faire

- X** Ne vous laissez pas duper par des lettres bien écrites ou des pamphlets joliment conçus vous annonçant que vous avez gagné quelque chose ou vous demandant d'envoyer de l'argent pour réclamer un prix.

FRAUDE ET ESCROQUERIES

Emelda se sent mal: un certain nombre d'agences de recouvrement l'appellent à son domicile, quelquefois jusqu'à dix fois par jour. Elle ne répond plus au téléphone, car les cris et le langage grossier de ses interlocuteurs l'effraient. Le dernier lui a laissé plusieurs messages, la menaçant d'envoyer quelqu'un récupérer ses effets si elle n'augmentait pas ses paiements mensuels.

“Qu'est-ce qu'une dette et comment puis-je me protéger contre des créanciers agressifs ou mesquins?”

Une dette est due à un créancier ou à un prêteur que vous avez accepté de rembourser.

En Ontario, la *Loi sur les agences de recouvrement* vous protège. Les principaux éléments de la loi sont :



- ♦ Vous n'êtes pas tenu de parler avec une agence de recouvrement si vous ne le souhaitez pas.
- ♦ Une agence de recouvrement n'a pas le droit de se saisir de vos biens avant de vous poursuivre devant le tribunal.
- ♦ Une agence de recouvrement ne peut user ni de menaces ni d'intimidation ou employer un langage blasphématoire ou coercitif.
- ♦ Rien ne vous oblige à parler au représentant d'une agence de recouvrement de vos finances ou de lui donner des renseignements personnels.

Il est important de payer vos dettes, mais vous n'avez pas à accepter intimidation ou insultes.

Pour en savoir davantage au sujet de la *Loi sur les agences de recouvrement* ou obtenir des conseils sur les agences de recouvrement, veuillez contacter le Service de renseignements téléphoniques sur les droits des consommateurs au 1 800 889-9728.

Généralement, Frances adore emmener ses petits-enfants déjeuner au restaurant le samedi. Récemment, toutefois, elle s'est plainte de ne plus avoir les moyens de le faire. Elle ne s'explique pas où son argent est passé. Sa famille a remarqué qu'elle est renfermée, nerveuse et qu'elle semble s'inquiéter de sa situation financière.



“Que doivent surveiller ma famille et mes amis?”

Les amis et la famille disposent de nombreux moyens pour aider une personne âgée à protéger son argent. Faire montre de vigilance pour déceler des signes d'exploitation financière fait partie des attitudes à adopter pour lutter contre ce type de maltraitance.

Signaux d'alarme:

- ❗ D'importantes sommes d'argent manquent sur le compte bancaire de la personne âgée.
- ❗ Des signatures sur des chèques ou des documents semblent suspectes.
- ❗ Disparition d'effets personnels
- ❗ La personne âgée a des dettes sans raison apparente.
- ❗ La personne âgée doit signer des documents qu'elle ne comprend pas.
- ❗ Vente inattendue de la maison ou modifications apportées au testament
- ❗ Isolement ou retrait social
- ❗ La personne âgée donne des signes de nervosité ou d'inquiétude quand on lui parle d'argent.
- ❗ Les relevés bancaires ne sont plus livrés à domicile.

QUOI IL FAUT FAIRE ATTENTION

Il existe de nombreuses formes de maltraitance. Il est donc bon que vous les connaissiez pour vous protéger ainsi que votre famille et vos amis. Très souvent, l'exploitation financière s'accompagne d'autres formes de violence.



“On entend par violence physique tout contact physique qui cause ou pas une blessure à un autre adulte. Quand mon neveu m’a frappé, c’était de la VIOLENCE PHYSIQUE. Je sais que je peux sortir de mon isolement et obtenir de l’aide.”

» **“On entend par violence affective et psychologique, le fait de dire ou de faire quelque chose à quelqu’un qui provoque chez elle peur ou angoisse. Lorsque ma fille m’a menacée de me laisser et de ne jamais revenir, c’était de la VIOLENCE AFFECTIVE.”**



On entend par agression sexuelle tout acte de nature sexuelle auquel vous ne consentez pas ou n’êtes pas en mesure de consentir. Lorsque mon voisin m’a forcé à regarder des images pornographiques alors que je ne le voulais pas, c’était une AGRESSION SEXUELLE.”

“Il y a négligence lorsque mes besoins ne sont pas satisfaits. Dans certains cas, cette négligence est intentionnelle, dans d’autres elle ne l’est pas. Lorsqu’à l’hôpital, l’infirmière a omis de me donner mes médicaments pendant plusieurs jours, c’était de la NÉGLIGENCE.”



Les signes et les symptômes de la violence sont nombreux. Vous pouvez vous renseigner à leur sujet sur notre site Web à www.elderabuseontario.com



“Si j’ai d’autres questions ou si je souhaite obtenir des renseignements généraux sur le maintien de ma sécurité, que dois-je faire?”

Vous trouverez mille et un conseils utiles pour assurer votre sécurité à www.elderabuseontario.com

Vous pouvez aussi composer le numéro de la **Ligne d’assistance aux personnes âgées (1-866-299-1011)** qui est en service dans 150 langues, 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

Et rappeler:

- ♦ Restez actif et en contact avec vos amis, votre famille et la communauté pour réduire votre dépendance et votre isolement.
- ♦ Assurez-vous de consulter un conseiller juridique pour rédiger un testament ou nommer un ou des mandataire(s).
- ♦ Assistez à des séminaires d’information pour en apprendre le plus possible sur la gestion et la protection de votre argent.
- ♦ Renseignez-vous sur les prestations auxquelles vous avez droit:
www.servicecanada.gc.ca/fra/auditoires/aines/index.shtml.
- ♦ Produisez tous les ans votre déclaration de revenus et assistez à une clinique d’impôt gratuite.
- ♦ Prenez toutes les mesures voulues pour vous protéger et sécuriser votre argent. Vous aurez ainsi l’esprit tranquille!

LA CLÉ DE LA SÉCURITÉ

Voici quelques ressources et numéros de téléphone utiles:



Maltraitance des personnes âgées Ontario

Arrêtez les mauvais traitements - Restaurez le respect

www.elderabuseontario.com

Ligne d'assistance aux personnes âgées: 1-866-299-1011

Le Bureau du Tuteur et curateur public de l'Ontario

www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/pgt/default.asp

1 800 366-0335

Autres services de consultation et d'appui: Family Service Ontario

www.familyserviceontario.org (en anglais seulement)

1 416 231-6003

Service de renseignements téléphoniques sur les droits des consommateurs

1 800 889-9728

Service Canada

www.servicecanada.gc.ca/fra/accueil.shtml

Cliniques juridiques

Pour trouver une clinique juridique dans votre région, consultez le site www.legalaid.on.ca/fr ou appelez la ligne sans frais d'Aide juridique Ontario au

1 800 668-8258

JusticeNet (en anglais seulement) :

JusticeNet est un service d'aide juridique.

<http://www.justicenet.ca>

1 866 919-3219

Centre antifraude du Canada (CAFC)

Vous pouvez signaler une fraude au CAFC. Le CAFC recueille de l'information sur les fraudes, les escroqueries et les crimes contre l'identité et peut vous aider.

www.antifraudcentre-centreantifraude.ca/francais/home.htm

1 888 495-8501

Courriel: info@antifraudcentre.ca

Equifax et TransUnion

Il y a deux grandes agences d'évaluation du crédit au Canada auprès desquelles vous pouvez obtenir une copie de votre dossier de crédit :

Equifax au 1 800 465-7166 ou à www.equifax.ca

TransUnion au 1 866 525-0262 ou à www.transunion.ca (en anglais seulement)

Commission du consentement et de la capacité

www.ccboard.on.ca/scripts/french/index.asp

ou au 1 866 777-7391 (numéro sans frais)

Senior Crime Stoppers (en anglais seulement)

Vous pouvez garder l'anonymat.

1 800 222-TIPS (8477)

Réseau de conciliation du secteur financier

www.fson.org/fr

1 888 451-4519

Le Bureau de la consommation (BC), Industrie Canada, promeut les intérêts et la protection des consommateurs canadiens. www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/accueil

1 800 328-6189

La Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) vous permet de décider en tant que consommateur de réduire le nombre d'appels de télémarketing non sollicités. Si vous ne voulez plus recevoir d'appels de personnes qui veulent vous vendre des biens ou des services non

sollicités, veuillez composer le

www.lnte-dncl.gc.ca/index-fra

1 866 580-3625



Licensed under Creative Commons BY NC SA