



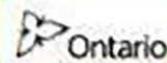
# EXPLOITATION FINANCIÈRE DES PERSONNES ÂGÉES

GUIDE D'INTERVENTION À L'INTENTION  
DES FOURNISSEURS DE SERVICES ET DES  
PARTENAIRES DE PRESTATION DES SOINS

ÉLABORÉ PAR :



[WWW.ELDERABUSEONTARIO.COM](http://WWW.ELDERABUSEONTARIO.COM)



# Introduction

Maltraitance des personnes âgées Ontario a mis au point une série de « modules de formation » sur les questions spécifiques liées à la maltraitance des personnes âgées. Ces modules ont été conçus dans un format standardisé qui peut être utilisé lors de la formation des secteurs interdisciplinaires. Pour convenir à divers environnements de formation et pour s'ajuster aux contraintes de temps, les sections du module peuvent être utilisées séparément afin d'enseigner des domaines spécifiques, ou elles peuvent être utilisées dans leur intégralité.

Le module portant sur l'exploitation financière comprend les éléments suivants :

- Lignes directrices
- Vue d'ensemble et définitions
- Facteurs de risque et indicateurs
- Questions d'évaluation
- Stratégie d'entrevue
- Planification de la sécurité
- Signalement et législation
- Études de cas — Questions d'évaluation, fiches de renseignements et arbres décisionnels sont utilisés afin de faciliter la navigation à travers les services de soutien et d'intervention.
- Ressources et services provinciaux

De par sa conception, le module offre aux participants l'occasion de participer à des discussions tout au long de la séance de formation. Plusieurs exemples d'études de cas reflétant des histoires vécues sont utilisés dans le module. Ces exemples sont destinés à susciter des réflexions personnelles sur les expériences partagées, d'encourager la pensée critique concernant une réaction ou une intervention et de promouvoir les pratiques exemplaires spécifiques au rôle et au poste de la personne. Ce module peut aider à guider la réflexion des participants sur un sujet complexe. C'est un processus itératif. La compréhension s'accroît avec l'expérience et la réflexion.

<b>Reconnaître les indicateurs de maltraitance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pourquoi cette situation me préoccupe-t-elle?</li><li>• Qu'est-ce que j'observe?</li></ul>
<b>Interagir avec la personne âgée à risque</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comment me sens-je par rapport à cette situation ou à ces allégations de maltraitance?</li><li>• Quels sont les valeurs, les souhaits et les objectifs de cette personne?</li><li>• Est-ce que la personne âgée prend des décisions?</li></ul>
<b>Réagir</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Quelles sont les ressources nécessaires?</li><li>• Quelles sont mes responsabilités?</li><li>• Quel est mon rôle dans l'équipe?</li></ul>
<b>Réfléchir</b>	Afin de promouvoir une meilleure compréhension des enjeux, de l'individu, de l'équipe, de l'organisme à un niveau systémique, prenez le temps de réfléchir à la situation. Cela peut conduire à de meilleures interventions et à la prévention de la maltraitance des personnes âgées.

Des enjeux particuliers, des facteurs de risques et des considérations de sécurité sont présentés dans le large éventail des études de cas présentées. Des questions d'évaluation pour chaque type de cas sont proposées à la fin de chaque section et visent à susciter une réaction spécifique de la part de la personne âgée. Ces questions d'évaluation servent de point de départ pour amorcer la conversation avec la personne âgée dans le but de recueillir plus de renseignements sur la maltraitance présumée.

La liste des organismes provinciaux qui offrent un soutien aux personnes âgées qui font face à des situations de violence est incluse à la fin des modules. Cette liste de ressources peut être très utile aux organismes, afin qu'ils puissent aiguiller les personnes âgées vers les services et les programmes de soutien. Il est également utile de consulter et de se référer à vos services et programmes communautaires locaux.

### **Publics cibles**

Avant d'animer une séance de formation sur la maltraitance des personnes âgées, le formateur ou l'animateur doit acquérir une meilleure compréhension du milieu d'où provient son public. Par exemple, un organisme peut demander que la formation porte sur un sujet particulier. Il est important de se renseigner sur le niveau des connaissances et l'expertise des personnes qui reçoivent la formation, leur rôle et leur responsabilité professionnelle dans leur domaine de travail, ainsi que le secteur spécifique dans lequel elles travaillent (soins de longue durée ou services communautaires). Grâce à ces renseignements, le contenu du module peut être adapté en conséquence.

Le module peut être adapté :

- Aux personnes âgées et aux bénévoles de la communauté;
- Aux professionnels de la santé travaillant dans les hôpitaux, les organismes communautaires, ou chez les particuliers;
- Aux maisons de retraite;
- Au personnel de soins de longue durée;
- Aux intervenants de première ligne.

### **Divulgations**

Il est important d'être préparé aux divulgations et aux réactions personnelles éventuelles des participants qui peuvent avoir lieu lors d'une séance de formation sur la maltraitance des personnes âgées. Une discussion sur un sujet sensible peut déclencher des souvenirs se rapportant à une expérience avec un client ou à une expérience personnelle. Les animateurs peuvent envisager d'inviter un conseiller à la séance de formation, particulièrement s'ils sont incertains de leur capacité à fournir le soutien nécessaire.

### **Matériel didactique connexe**

Une présentation PowerPoint complémentaire accompagne le module. Elle peut être utilisée avant la présentation ou en même temps que le module. En outre, l'organisme Maltraitance des personnes âgées Ontario offre des ressources supplémentaires accessibles à partir de son site Web, y compris des liens vers la recherche, des rapports et de l'information provenant de et menant vers d'autres organismes travaillant dans le domaine de la maltraitance des personnes âgées. Visitez le site Web de l'organisme à cette adresse : [www.elderabuseontario.com](http://www.elderabuseontario.com)

Il est à noter que l'information et les opinions exprimées dans ce document ne reflètent pas nécessairement celles du Gouvernement de l'Ontario

## Lignes directrices

Les lignes directrices contribueront à fournir des réponses et des interventions appropriées afin de venir en aide aux personnes âgées qui sont à risque ou victimes de maltraitance.

# Lignes directrices

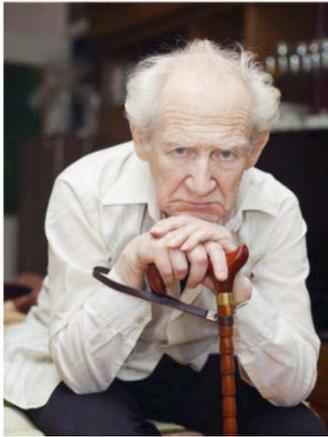
## Réagir contre la maltraitance des personnes âgées

1. **Parler à la personne âgée.** Posez des questions pour en savoir plus sur son expérience. Aidez la personne à identifier les ressources qui pourraient lui être utiles. Notez si la personne possède les capacités mentales nécessaires à la prise de décision et si elle comprend bien les conséquences de ses décisions — chaque décision est évaluée indépendamment.
2. **Respecter les valeurs personnelles, les priorités, les objectifs et les choix de vie de la personne âgée.** Identifiez les réseaux de soutien et les solutions qui conviennent spécifiquement à la personne âgée.
3. **Reconnaître le droit de prendre des décisions.** Les personnes âgées qui sont mentalement aptes ont le droit de prendre des décisions, même si ces choix sont considérés par les autres (y compris par vous) comme risqués ou imprudents. Comprenez que, souvent, avant qu'une personne ne demande ou n'accepte de l'aide, elle doit pouvoir vous faire confiance et avoir la certitude que vous lui apporterez bien l'aide promise.
4. **Obtenir le consentement ou l'autorisation.** Dans la plupart des situations, vous devez obtenir le consentement de la personne âgée avant d'agir.
5. **Respecter les droits à la confidentialité et à la vie privée.** Vous devez obtenir le consentement de la personne avant de partager ses informations confidentielles, ce qui comprend des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels.

## Lignes directrices

6. **Éviter l'âgisme.** Évitez de formuler des hypothèses ou d'avoir des pensées discriminatoires fondées sur l'âge qui pourraient affecter votre jugement. Évitez les stéréotypes sur les personnes âgées et traitez chacune avec humanité et dans le respect de la dignité inhérente, indépendamment de son âge.
7. **Reconnaître la valeur de l'indépendance et de l'autonomie.** Si c'est ce qu'elles souhaitent, aidez les personnes âgées à identifier la manière la moins intrusive d'accéder à un service de soutien ou d'assistance.
8. **Savoir que la maltraitance et la négligence peuvent arriver à tout le monde, n'importe où, n'importe quand.** La maltraitance et la négligence envers les personnes âgées peuvent se produire dans une variété de circonstances.
9. **Respecter les droits.** La réaction appropriée, à la négligence ou à un risque de maltraitance ou de négligence doit respecter les droits légaux de la personne âgée, tout en répondant à son besoin de soutien, d'assistance ou de protection de manière pratique.
10. **S'informer.** L'ignorance de la loi n'est pas une excuse pour l'inaction lorsque la sécurité d'une personne est en jeu. Si vous travaillez avec des personnes âgées, vous devez vous renseigner sur les mauvais traitements envers les aînés. Il est de votre responsabilité d'être au courant des ressources et des services appropriés qui sont disponibles dans votre communauté.

# CELA VOUS SEMBLE FAMILIER?



Mon fils me pousse à vendre ma maison, bien qu'il sache que je veux continuer à vivre de façon indépendante.



Ma nièce vit avec moi, et elle ne me paie pas de loyer, même si je lui ai dit que je ne pouvais pas subvenir à nos besoins à toutes les deux.

## Avez-vous des inquiétudes concernant un client ou un membre de votre famille?



Ma sœur a obligé mon père, qui souffre de démence, à signer une procuration. Je crains que ma sœur n'utilise cette procuration pour lui voler ses biens.



Mon frère agit au nom de ma mère par procuration. Je pense qu'il en profite pour la voler.

# Qu'est-ce que l'exploitation financière des personnes âgées?

Toute conduite abusive, faite avec ou sans le consentement éclairé de la personne âgée, qui entraîne le gain financier ou personnel de l'agresseur ou la perte financière ou personnelle de la personne âgée. Elle peut comprendre :

## Détournement des biens ou des fonds d'une personne âgée

- Le vol, la falsification, la fraude ou les escroqueries
- L'utilisation abusive d'une procuration
- L'occupation de la maison de la personne âgée, sans avoir à payer une part équitable des dépenses
- La disparition inexplicquée des effets personnels de la personne âgée
- Une pression excessive à :
  - déménager, vendre, ou céder son domicile ou d'autres biens personnels
  - signer des documents juridiques que la personne ne comprend pas bien
  - donner de l'argent à des parents ou à des soignants

### Qui sont les auteurs probables d'actes d'exploitation?

- Ami, voisin
- Mandataire spécial, titulaire d'une procuration
- Professionnel (conseiller financier, conseiller spirituel, agent immobilier, etc.)
- Fournisseur de soins, professionnel de la santé, thérapeute

### Reconnaître l'agresseur

- Il a des problèmes de toxicomanie, de jeu ou financiers
- Il attend d'hériter et se croit en droit de prendre ce qu'il pense être « presque » ou « à juste titre » sa propriété
- Il craint que la personne âgée ne tombe malade et n'utilise ses économies pour payer les frais médicaux, ce qui priverait l'agresseur de son héritage.
- Il a du ressentiment envers ses frères et sœurs ou d'autres membres de sa famille qu'il veut empêcher d'acquérir ou d'hériter des biens de la personne âgée
- Dépendance à l'égard des personnes âgées pour l'argent ou l'hébergement.

# Reconnaître l'exploitation financière

## Situation ménagère

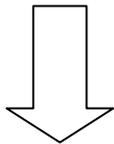
- Effets personnels qui disparaissent
- Avis d'expulsion ou interruption des services publics
- La personne âgée est incapable de payer ses factures, d'acheter de la nourriture ou de payer son loyer
- La personne est isolée de sa famille ou de ses amis
- Niveau de vie qui ne correspond pas aux revenus ou aux actifs de la personne âgée
  - La personne âgée semble nerveuse ou inquiète lors des discussions d'argent
  - La personne âgée s'est fait de nouveaux « meilleurs amis »
- La maison de la personne âgée est vendue de façon inattendue ou des changements sont apportés à son testament
- La personne qui a procuration refuse d'envisager de placer la personne âgée dans un établissement de soins de longue durée ou dans une maison de retraite afin d'obtenir ou de conserver un accès à ses finances

## Bancaire/ juridique

- D'importantes sommes d'argent disparaissent du compte bancaire de la personne âgée
- Signatures suspectes ou falsifiées sur les chèques ou d'autres documents
- La personne âgée est endettée sans aucune cause apparente
- On demande à la personne âgée de signer des documents sans qu'elle ne les comprenne
- Transfert ou retrait de fonds sans autorisation préalable
- On refuse à la personne âgée d'accéder à ses finances ou de les contrôler (cartes de crédit, chèques)

# Facteurs de risque de l'exploitation

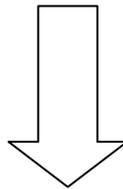
Avoir une santé physique ou émotionnelle, ou une mobilité réduites, ou les deux.



- Accomplit plus lentement les tâches financières.
- Baisse des compétences ordinaires en mathématiques.
- Difficulté à évaluer les risques associés aux situations qui produisent un revenu.
- Perte de mémoire, problèmes cognitifs comme la démence et la maladie d'Alzheimer.
- Les victimes d'AVC souffrent de pertes financières plus importantes - le changement est soudain et elles ont donc moins de temps pour se préparer que dans les cas de démence ou de maladie d'Alzheimer

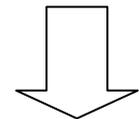
La personne fait facilement confiance aux autres et a le désir sincère d'aider.

Elle a l'impression de bien s'y connaître en matière de gestion financière, ce qui lui donne un excès de confiance en sa véritable capacité à gérer son argent



Une personne qu'on décrit comme « extrêmement sympathique » est susceptible de connaître quatre fois les pertes financières d'une personne moins conviviale.

Isolement, solitude et situation familiale



Les personnes âgées qui sont seules ou isolées; cependant, certaines recherches suggèrent que vivre avec un parent est un facteur de risque de l'exploitation financière.

Des membres de la famille de la personne âgée sont sans emploi ou ont des problèmes de toxicomanie

(Canadian Centre for Elder Law, juillet 2011)

# Stratégie d'entrevue

## Identifier l'exploitation financière

1. Développez un climat de confiance et soyez sensible à la culture, à la religion et au niveau de confort de la personne ainsi qu'au moment opportun pour favoriser la divulgation de renseignements.
  - Menez l'entrevue seul et soyez attentif, patient, non menaçant et tolérant
  - Validez les sentiments de la personne et offrez-lui un soutien émotionnel
  - Évitez les hypothèses et les suggestions prématurées
  - Certaines cultures peuvent exiger qu'un membre de la famille soit présent lors de l'entrevue ou il peut être nécessaire de négocier afin d'effectuer l'entrevue seul.
2. Notez les histoires suspectes :
  - Les explications sont vagues, bizarres ou incompatibles avec les événements réels
  - Dénier de mauvaise gestion financière évidente
  - Long délai entre la maladie ou la blessure et le traitement, antécédents de visites auprès de plusieurs médecins.
3. Soyez attentif aux souhaits de la personne. Évaluez si la personne a la capacité de « comprendre » et « d'évaluer » ce qui se passe (si elle est mentalement capable) et essayez de déterminer quels sont ses besoins.
4. Identifiez l'information manquante (par exemple la fréquence et la durée des incidents violents, l'urgence, la nécessité d'un examen physique).
5. Soyez conscient des relations d'interdépendance et des différences de pouvoir.
  - Méfiez-vous de l'intervention d'une tierce partie qui pourrait être l'agresseur;
  - Notez les histoires contradictoires.
  - Le cas échéant, interrogez les membres de la famille, mais rappelez-vous qu'il est essentiel de **PARLER À LA PERSONNE ÂGÉE**, même si la famille est disponible.

# Avoir une conversation

L'exploitation financière peut être un sujet difficile à aborder avec un membre de la famille ou une personne âgée. Lorsque vous aidez une personne âgée victime d'exploitation financière, il est important de procéder à une évaluation approfondie, afin de détecter et d'identifier l'exploitation, et d'intervenir. Les éléments suivants sont des exemples de questions qui peuvent aider les fournisseurs de soins à entamer la conversation, lorsque l'exploitation financière est soupçonnée. Suivez vos normes professionnelles lorsque vous menez des entrevues détaillées et obtenez le consentement du client :

## Questions d'évaluation

- Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez partager avec moi?
- Un incident récent vous préoccupe-t-il?
- Prenez-vous des décisions de manière indépendante ou une autre personne prend-elle en votre nom des décisions concernant votre vie?
- Votre fournisseur de soins dépend-il de vous, pour ce qui est de l'hébergement ou du soutien financier?
- Avez-vous déjà ressenti que l'on profitait de vous?
- Avez-vous des préoccupations au sujet de votre argent, de vos effets personnels, de vos biens ou de vos objets de valeur?
- Quelqu'un vous a-t-il déjà demandé de signer des papiers que vous ne compreniez pas?
- Est-il déjà arrivé qu'une personne prenne vos effets personnels ou utilise votre argent sans votre permission?
- Gérez-vous votre argent vous-même?
- Est-il déjà arrivé qu'une personne prenne quelque chose dans votre sac à main ou dans votre porte-monnaie?
- Est-il déjà arrivé qu'une personne prenne de l'argent de votre compte bancaire?
- Avez-vous déjà subi des pressions pour désigner une personne par procuration?
- Avez-vous déjà subi des pressions pour modifier votre testament?
- Aimeriez-vous que l'on vous aide avec \_\_\_\_\_ ?

# Planification de la sécurité

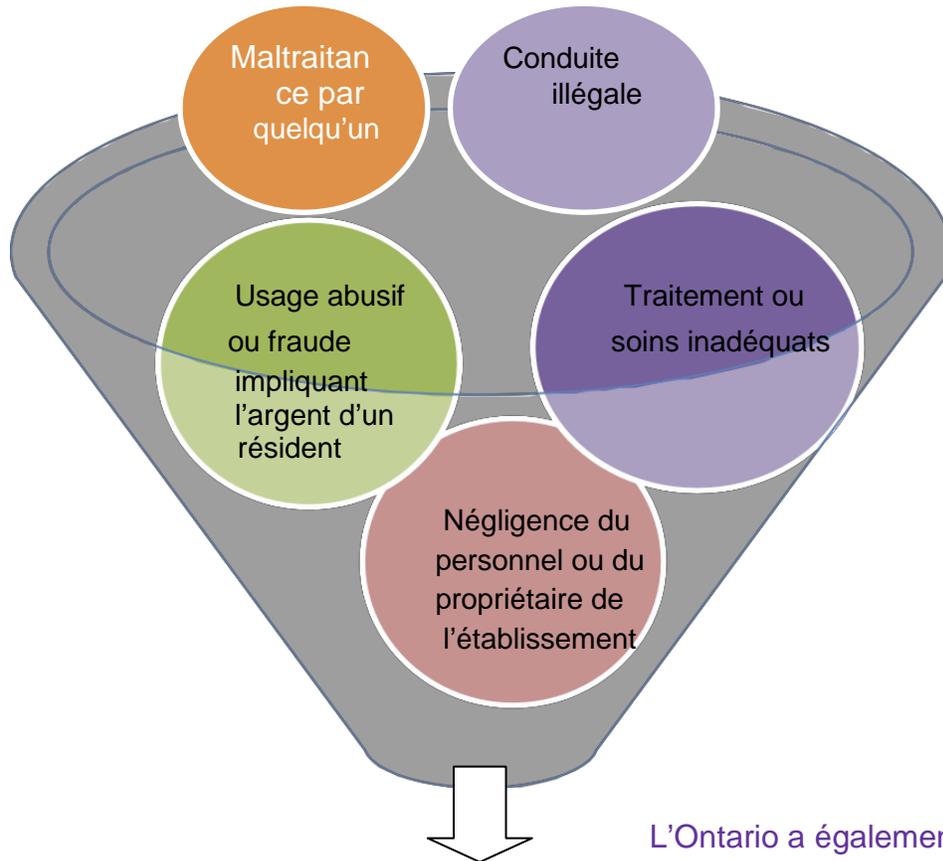
Sensibilisez les personnes âgées dont vous vous occupez aux différentes mesures préventives qu'elles peuvent prendre comme :

- Ne pas prêter leur carte bancaire ou donner leur numéro de NIP à qui que ce soit
- Utiliser le dépôt direct pour tous les chèques qu'elles reçoivent
- Payer leurs factures automatiquement à partir de leur compte bancaire
- Ne pas signer de documents qu'elles ne comprennent pas ou qu'elles sont contraintes de signer
- Ne pas se laisser convaincre par culpabilisation de faire quelque chose qu'elles ne veulent pas faire
- Mettre à jour leur testament et les documents de procuration annuellement ou suite à tout changement de relation
- Accorder une procuration seulement (procuration permanente relative aux biens ou procuration pour soins personnels) à une ou plusieurs personnes qu'elles connaissent, à qui elles font confiance et qui respecteront leurs souhaits
- Donner dans leur procuration permanente relative aux biens des instructions concernant le moment où elle entre en vigueur
- Chercher à obtenir des conseils indépendants d'une personne de confiance avant de signer tous les documents.
- Lire tous les documents juridiques soigneusement, y compris les petits caractères
- Ne pas prêter d'argent sans établir un échéancier de remboursement officiel... à moins que ce ne soit un cadeau
- Faire attention lors de la co-signature de prêts ou de la cession de la propriété de leur maison
- Assurer que leur maison est un lieu sûr et ne pas y laisser traîner des objets de valeur ou de grosses sommes
- Rester au courant des affaires financières

Soutenir la personne âgée

# Connaître la loi

En Ontario, la loi dit que la maltraitance d'une personne âgée vivant dans une **maison de soins de longue durée** ou une **maison de retraite** doit être **immédiatement signalée** par toute personne qui a des motifs raisonnables de soupçonner qu'un résident a été ou sera lésé.  
*Loi de 2010 sur les maisons de retraite, article 75 (1), et Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, article 24 (1)*



## SIGNALEMENT

Cette obligation de signalement en vertu de la *Loi sur les professions de la santé réglementées* s'applique aux membres de la famille des résidents, au personnel et aux propriétaires des maisons, aux médecins, aux infirmières et aux autres professionnels de la santé, praticiens ne prescrivant pas de médicaments et travailleurs sociaux.



L'Ontario a également développé un programme provincial d'échec au crime envers les personnes âgées afin de permettre à quiconque de dénoncer anonymement les cas de maltraitance dont sont victimes les personnes âgées. Les renseignements donnés sont transmis à la police sans que l'appelant ne soit identifié

# Responsabilité professionnelle de signaler l'exploitation financière

## LPRPDE, *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (législation fédérale)

La LPRPDE exige que les organismes du secteur privé recueillent, utilisent ou divulguent les renseignements personnels de tout individu par des moyens équitables et légaux, avec leur consentement, et seulement à des fins qui sont déclarées et raisonnables.

La LPRPDE prévoit un allègement en vertu de l'article 7(3) pour la divulgation de renseignements sur les clients à la police dans le cas où une activité criminelle est soupçonnée. Cette divulgation est volontaire.

La LPRPDE est applicable dans toutes les provinces et tous les territoires, sauf au Québec, en Colombie-Britannique et en Alberta, qui ont adopté une autre législation similaire. Depuis que l'Ontario a adopté des lois sur la vie privée similaires à la LPRPDE en matière *d'information sur la santé*, la LPRPDE s'applique uniquement aux *renseignements non médicaux* en Ontario.

## Procuration

**La procuration** est un document juridique qui donne à un ou plusieurs mandataire(s) le droit d'agir au nom du concédant.

**Le concédant** doit être mentalement capable au moment où il signe n'importe quel type de procuration pour que celle-ci soit valide. Être **mentalement capable** signifie que la personne est capable de comprendre et d'évaluer ses décisions financières et juridiques et qu'elle comprend les conséquences de ces décisions.

**Concédant** : Personne qui désigne un mandataire pour gérer ses biens et ses soins personnels.

**Mandataire** : Personne(s) choisie(s) pour agir au nom du concédant. Le concédant ne doit pas nécessairement être avocat.

Le Bureau du Tuteur et curateur public, procurations et testaments de vie Q & R, 2014)

# Types de procuration en Ontario



(Bureau du Tuteur et curateur public, procuracions et testaments de vie Q & R, 2014)

### Rôle du mandataire

La personne désignée par procuration (le mandataire) a le devoir d'agir dans l'intérêt du concédant. Dans la procuration, le concédant peut détailler les types de missions qu'il souhaite voir le mandataire entreprendre pour son compte, ou insérer des restrictions quant à ce qu'il ne devra pas faire. Le mandataire est tenu de conserver un registre détaillé des transactions qu'il réalise au nom du concédant.

### Que peut faire le mandataire?

À moins que le concédant ne limite l'autorité de son mandataire, ce dernier a le pouvoir de faire avec les finances et les biens du concédant pratiquement tout ce que le concédant pourrait faire lui-même. Si le concédant ne définit pas de limites écrites dans la procuration, son mandataire peut en son nom effectuer tout type d'opération bancaire, signer des chèques, acheter ou vendre des biens immobiliers et acquérir des biens de consommation.

Le mandataire ne devient en aucun cas le propriétaire des finances ou des biens du concédant. Il n'a que le pouvoir de les gérer pour le compte de la personne âgée.

### Le concédant peut-il encore prendre des décisions?

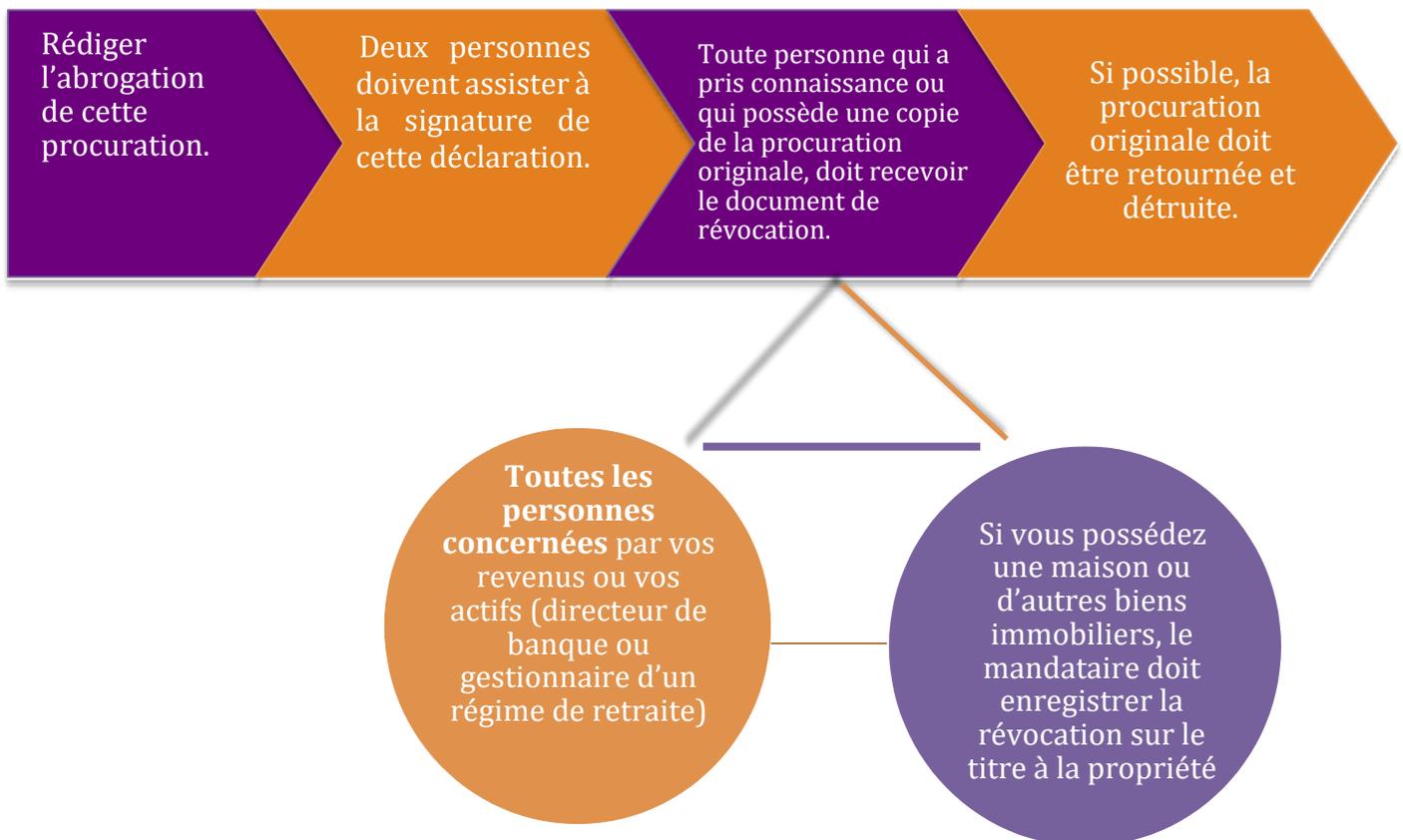
Tant qu'il en est mentalement capable, le concédant peut continuer à prendre ses propres décisions au sujet de ses finances après l'octroi d'une procuration.

## Révocation d'une procuration lorsque le concédant

## est encore capable

Un **concedant** peut révoquer une procuration existante et nommer un nouveau mandataire à tout moment. Le concedant pourrait vouloir le faire si :

- il a des préoccupations au sujet de la façon dont son mandataire agit en son nom
- des changements de situation interviennent et il pense que la personne qui est actuellement son mandataire ne convient plus.
- le mandataire actuellement en charge devient indisponible pour agir en son nom
- le concedant déménage dans une autre province ou un autre territoire, ou à l'extérieur du Canada, et la procuration existante ne peut pas être reconnue dans cette nouvelle juridiction



## Vol sous procuration

L'abus de pouvoir par un mandataire désigné agissant en tant que mandataire n'est pas simplement un acte déplorable; c'est un acte criminel.

**Vol par une personne détenant une procuration - Article 331 du Code criminel du Canada :** *Commet un vol quiconque, étant investi, soit seul, soit conjointement avec une autre personne, d'une procuration l'autorisant à vendre, hypothéquer, engager ou autrement aliéner un bien meuble ou immeuble, frauduleusement vend, hypothèque, engage ou aliène autrement ce bien, en totalité ou en partie, ou frauduleusement détourne le produit de la vente, de l'hypothèque, de l'engagement ou autre aliénation de ce bien ou toute partie de ce produit, à d'autres fins que celles pour lesquelles cette procuration lui a été confiée.*

Qu'est-ce que cela veut dire?

Un mandataire peut être reconnu coupable d'avoir commis ce crime s'il vend, hypothèque, donne en nantissement ou dispose de toute autre manière des biens meubles ou immeubles du concédant, ou d'une partie de ces biens. Le vol est également qualifié comme tel si le mandataire a vendu ou hypothéqué la propriété légitimement, mais qu'il en conserve le produit par la suite ou en fait quelque usage que ce soit alors que la procuration ne l'y autorisait pas.

Le mandataire corrompu peut être emprisonné, la peine étant la même que pour tout autre type de vol. Si la valeur des biens volés est inférieure à 5000 \$, la peine d'emprisonnement peut aller jusqu'à deux ans. Si la valeur du bien est supérieure à 5000 \$, ou si le bien volé est un titre testamentaire (par exemple un testament ou un codicille), la durée d'emprisonnement peut aller jusqu'à 10 ans.

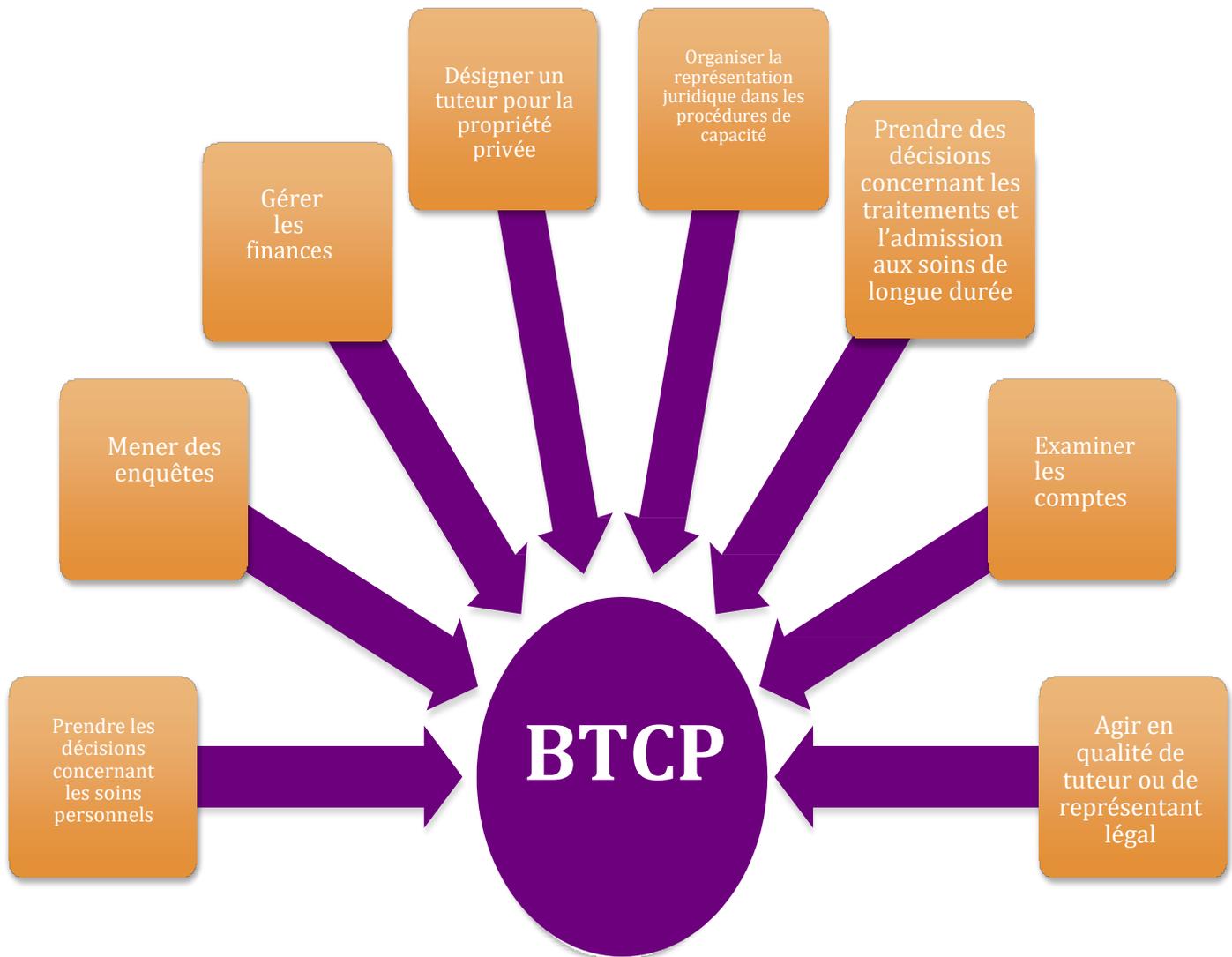
C'est un crime!

Signalez-le!

La raison pour laquelle de nombreux conseillers juridiques malhonnêtes s'en sortent alors qu'ils ont abusé de leur position sous couvert de la procuration perpétuelle est que personne ne remarque ce qui se passe. Et si quelqu'un remarque quelque chose d'anormal, cette personne aura tendance à se taire, soit parce qu'elle est trop polie ou qu'elle estime ne pas en savoir assez, ou tout simplement parce qu'elle ne veut pas paraître intéressée ou indiscrete.

# Bureau du Tuteur et curateur public (BTCP)

## Protection des droits et intérêts des adultes mentalement incapable



**Si vous connaissez un adulte qui semble être mentalement incapable et court des risques graves, communiquez avec le Bureau du Tuteur et curateur public (BTCP).**

## Quel est le but du service d'enquête des tutelles du BTCP?

- Protéger les adultes mentalement incapables qui souffrent ou risquent de subir un préjudice grave.
- La grave négligence de soi, la violence corporelle et l'exploitation financière des personnes incapables sont quelques-uns des problèmes que ce service peut, dans certaines circonstances, aider à résoudre.

## Comment le BTCP est-il au courant de ces situations?

- Toute personne peut communiquer avec le BTCP, par téléphone ou par courrier, pour exprimer ses préoccupations au sujet d'une personne qui peut être incapable et courir des risques graves.
- Le numéro de téléphone est le 416 327-6348 ou le 1 800 366-0335 ou ATS sans frais : 416 314-2687.

## Une personne n'a-t-elle pas le droit de choisir comment elle vit, même si son choix comporte des risques?

- L'autonomie personnelle et le droit de faire des choix individuels - même les « mauvais » choix - sont des valeurs fondamentales de notre société. Mais certaines personnes - en raison d'une maladie, d'une blessure ou pour d'autres raisons - n'ont pas la capacité mentale de faire leurs propres choix. En conséquence, ils sont extrêmement vulnérables à la négligence, à la maltraitance et à l'exploitation.
- La clé est de trouver l'équilibre entre le respect des droits des adultes capables et la protection de ceux qui ne peuvent se protéger eux-mêmes.
- La loi dispose de garanties, y compris d'une procédure judiciaire, pour assurer que les droits de prise de décision des gens ne sont pas modifiés sans un examen attentif et une procédure régulière.

## Quand une personne est-elle considérée comme « mentalement incapable »?

Une personne est mentalement incapable de gérer ses biens si elle ne peut pas comprendre l'information pertinente ou ne peut pas apprécier ce qui pourrait arriver à la suite des décisions qu'elle prend ou ne prend pas concernant ses finances.

## Quel est le niveau de préjudice présumé nécessaire pour lancer une enquête?

La loi exige que le BTCP mène l'enquête si une personne est présumée incapable et souffre, ou risque de souffrir, d'« effets indésirables graves » de nature financière ou personnelle en conséquence.

En ce qui concerne les finances, les « effets indésirables graves » comprennent la « perte d'une partie importante d'une propriété ou l'omission de pourvoir à ses propres besoins essentiels ou à ceux de ses personnes à charge ». L'incapacité peut, par exemple, conduire une personne à donner de grosses sommes d'argent à des étrangers ou à subir la perte de sa maison pour défaut de paiement des taxes. Une personne incapable peut être confrontée à la faim ou à l'expulsion si elle ne peut pas payer son loyer ou acheter de la nourriture.

## Est-ce qu'une enquête de tutelle et la requête au tribunal sont les seules solutions à ces problèmes?

### Ne pas faire

Non. Il y a souvent d'autres solutions qui sont plus appropriées aux situations particulières. Si l'on craint qu'un tuteur ou une personne désignée par procuration gère mal l'argent d'une personne incapable, toute personne peut demander au tribunal d'examiner la situation. C'est généralement l'action la plus appropriée lorsqu'il y a un conflit entre les membres de la famille portant sur la façon dont l'un d'eux gère une procuration pour un parent incapable.

Si une personne incapable a besoin d'un tuteur aux biens, elle peut parfois en désigner un grâce à un **processus d'évaluation des capacités**, sans qu'il soit nécessaire d'ouvrir une enquête.

## Que fait le « Bureau d'évaluation de la capacité »?

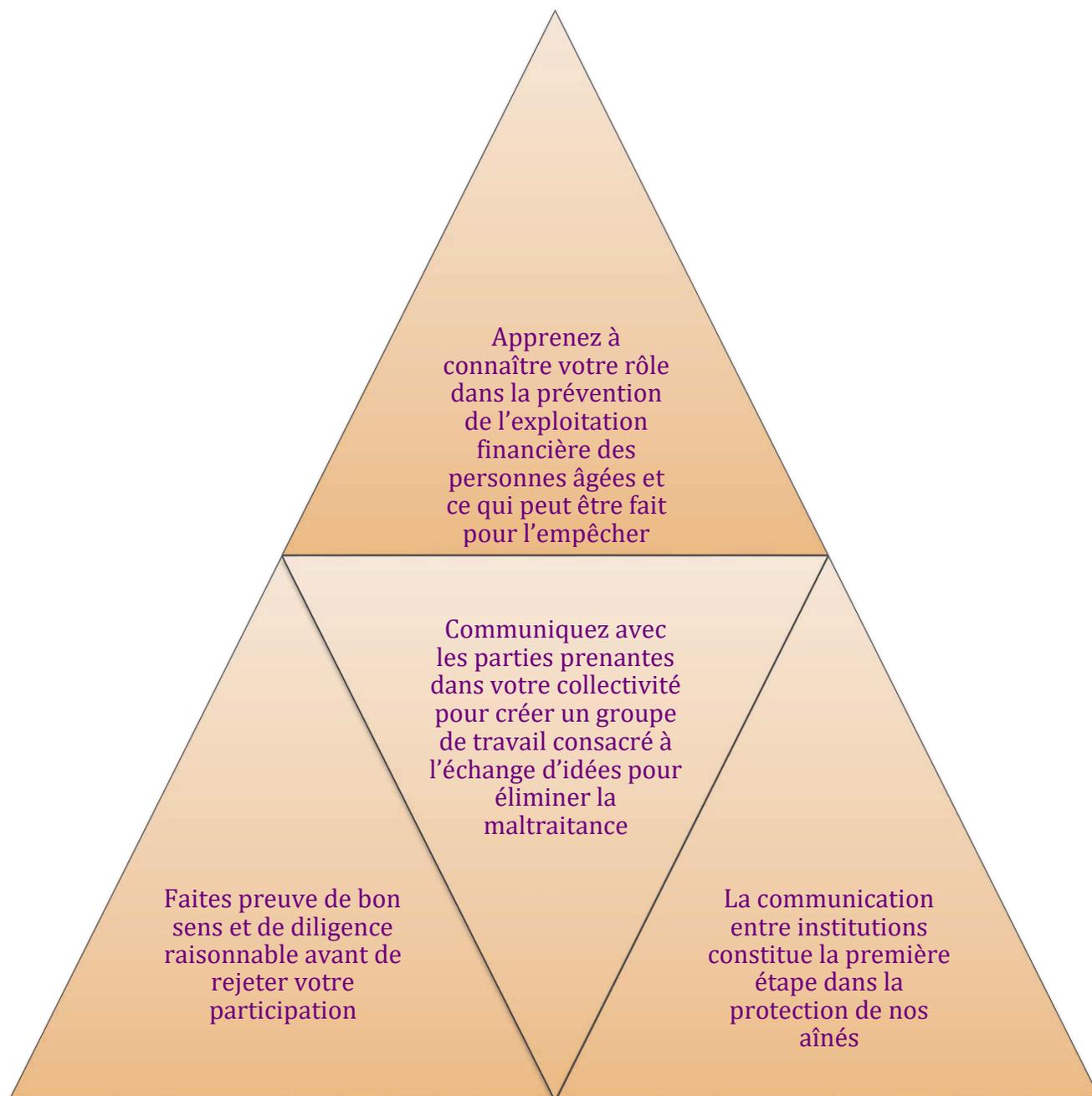
Le Bureau d'évaluation de la capacité est géré par le ministère du Procureur général et il forme des professionnels de la santé admissibles à être évaluateurs de la capacité conformément à la *Loi sur la prise de décisions au nom d'autrui*. Il se charge également :

- de maintenir à jour une liste des évaluateurs de capacité qualifiés
- d'offrir aux évaluateurs des services continus en matière d'éducation et de consultation
- de gérer un régime d'aide financière pour aider les personnes qui souhaitent demander une évaluation, mais qui ne peuvent pas en assumer les coûts
- de répondre aux demandes de renseignements sur l'évaluation des capacités
- d'aider à localiser des évaluateurs qui parlent d'autres langues, le cas échéant

## Qu'est-ce qu'un « évaluateur de la capacité »?

Un « évaluateur de la capacité » est une personne qualifiée et désignée pour déterminer si une personne est mentalement capable ou non de la prise de certaines décisions tel qu'il est décrit dans la *Loi sur la prise de décisions au nom d'autrui*. Dans certaines circonstances, cette Loi donne aux évaluateurs de la capacité le pouvoir exclusif de prendre en leur nom les décisions nécessaires.

# Stratégies de lutte contre l'exploitation financière



Abus de procuration, FraudDquat.ca

## ÉTUDE DE CAS : ABUS FINANCIER



### J'AIME MON PETIT FILS

Li Wei appréciait l'aide de son petit-fils pour faire ses courses. Depuis la mort de son mari, il y a quelques mois, des tâches simples comme faire des courses, acheter des médicaments ou se rendre à la banque étaient devenues pénibles. En outre, la détérioration de sa santé physique et sa mobilité réduite lui rendaient les choses encore plus difficiles. Son petit-fils, Cheng, avait offert son aide et pendant un certain temps, cela semblait fonctionner à merveille. Il l'accompagnait à la banque, au supermarché, à la pharmacie et ailleurs. Li Wei a récemment reçu son congé de l'hôpital et dans le cadre de son plan de sortie, elle devait recevoir du soutien à domicile. Vous commencez à travailler avec Li Wei et vous la voyez deux fois par semaine pendant quelques heures.

À l'approche de l'hiver, Cheng a conclu qu'il serait beaucoup plus facile s'il faisait les courses pour elle, et il en a fait part à Li Wei. Comme il avait été si utile pendant tant de mois, Li Wei pensait qu'ajouter son petit-fils à son compte bancaire personnel (titulaire de compte joint) était une décision sensible. Elle pensait que cela rendrait les choses beaucoup plus faciles pour elle. Entre-temps, vous avez commencé à remarquer que Cheng ne visitait plus Li Wei aussi souvent qu'avant et qu'il avait commencé à prendre de plus en plus longtemps à lui apporter ses médicaments et ses courses. Vous avez remarqué aussi que, parfois, Li Wei n'avait pas suffisamment de provisions à la maison et qu'elle ne prenait pas ses médicaments pendant des jours. Ce n'est qu'après qu'un chèque qu'elle avait émis pour payer son assurance avait été déclaré sans provision que Li Wei a réalisé que son petit-fils puisait dans son régime de retraite. Comme vous pouvez le constater, Li Wei est très contrariée et inquiète, mais elle ne semble pas prendre de mesures.



**Que devez-vous  
faire ensuite??**

## TABLEAU DES FAITS

<b>Type d'abus :</b>	Négligence et abus financiers
<b>Signes avant-coureurs :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Compte bancaire conjoint (fonds insuffisants lorsque Li Wei effectue des transactions)</li> <li>✓ Peu ou pas de nourriture dans la maison</li> <li>✓ Perturbations dans la routine de prise de médicaments (prise irrégulière de médicaments)</li> <li>✓ Isolement social (Cheng ne visite plus Li Wei aussi souvent qu'avant)</li> </ul>
<b>Facteurs de risque :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Troubles de santé et mobilité réduite</li> <li>✓ Dépendance sur son petit-fils</li> <li>✓ Veuve (isolement social = changements dans l'activité sociale)</li> </ul>
<b>Qui est l'agresseur?</b>	Le petit-fils de Li Wei
<b>Evaluation des risques :</b>	Danger non imminent
<b>Questions d'évaluation pertinentes :</b>	<p><b>Questions d'évaluation pour Li Wei :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Y a-t-il quelque chose dont vous aimeriez me faire part?</li> <li>✓ Y a-t-il eu un incident récent qui vous a marqué?</li> <li>✓ Vous êtes-vous déjà sentie agressée?</li> <li>✓ Vous avez des questions concernant votre argent?</li> <li>✓ Quelqu'un utilise-t-il votre argent sans votre permission?</li> <li>✓ Gérez-vous votre propre argent?</li> <li>✓ Quelqu'un a-t-il pris de l'argent de votre compte bancaire?</li> <li>✓ Y a-t-il quelqu'un à qui vous pouvez parler à propos de cette situation?</li> <li>✓ Souhaitez-vous de l'aide avec _____?</li> <li>✓ Y a-t-il quelqu'un d'autre qui peut vous aider à faire vos courses?</li> <li>✓ Que voulez-vous faire?</li> </ul>

	<p><b>Questions d'évaluation pour Cheng :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prendre soin de votre grand-mère s'avère-t-il différent de que vous aviez imaginé?</li> <li>✓ La plupart des personnes soignantes pensent que leur rôle est stressant. J'ai l'impression que prendre soin de Li Wei est stressant pour vous. Cette situation est-elle récente ou en est-il ainsi depuis un certain temps?</li> <li>✓ Quelles sont ses attentes à votre égard?</li> <li>✓ Vous sentez-vous capable de demander de l'aide lorsque vous sentez que vous n'en pouvez plus?</li> <li>✓ Êtes-vous, Li Wei et vous-mêmes, au courant des types d'aide offerts dans la collectivité?</li> </ul>
<b>Capacité :</b>	Capable
<b>Consentement :</b>	Consent aux soutiens et à l'aiguillage – inconnu

<p><b>Réponse et intervention :</b></p>	<p><b><u>Si le préposé aux services de soutien à la personne observe la situation</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Documenter la date et l’heure des incidents, des blessures physiques et d’autres détails pertinents)</li> <li>✓ Signaler les observations/doutes à votre superviseur (respecter les politiques et procédures de l’employeur)</li> <li>✓ Fournir des ressources locales et régionales qui pourraient être utiles</li> <li>✓ Surveiller la personne âgée et effectuer un suivi</li> </ul> <p><b><u>S’il s’agit d’un membre d’une profession de la santé réglementée</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Évaluation du client/patient et du niveau de risque</li> <li>✓ Documenter la date et l’heure des incidents, des blessures physiques et d’autres détails pertinents)</li> <li>✓ Obtenir le consentement, expliquer vos droits et vos responsabilités</li> <li>✓ Si elle n’y consent pas, fournir une liste de ressources locales et régionales (y compris la ligne d’assistance aux personnes âgées) à Li Wei et effectuer un suivi. Si elle y consent, envisager les aiguillages possibles, établir une équipe d’intervention (intervenants clés : travailleur social, agent chargé du traitement de cas, entre autres) et présenter les options. Remarque : une évaluation de la capacité pourrait être nécessaire.</li> <li>✓ Informer vos supérieurs selon les politiques et procédures établies par votre employeur.</li> </ul>
---	---

Voici quelques-unes des options de Li Wei (à prendre en considération et mises en œuvre par l'équipe d'intervention) :

### **Capable**

- Retirer son petit-fils de son compte conjoint et de changer ses NIP, s'assurer que ses factures soient payées automatiquement et que les chèques soient déposés automatiquement.
- Courses et repas : organiser la livraison des courses, service de repas à domicile ou commande de repas préparés et congelés.
- Examiner les options de transport : transports accessibles (programmes de services communautaires), apprendre à prendre les transports en commun, la Croix-Rouge, entre autres.
- Communiquer avec la pharmacie pour que ses médicaments soient livrés et payés automatiquement à partir de son compte.
- Vie sociale : envisager les options de rencontre d'autres personnes (groupes et clubs de personnes âgées, et programmes à leur intention).
- Informer Li Wei qu'elle peut aviser la police et discuter d'accusations criminelles liées à l'utilisation frauduleuse de son argent.
- Aiguiller Li Wei vers des services de consultation familiale ou de médiation pour personnes âgées.
- Élaborer un plan de sécurité.

### **Incapable**

- Informer le mandataire (des biens et des finances ou des soins personnels) si elle en a un. Si elle n'a pas de mandataire en place, ou si celui-ci est l'agresseur, aviser le Bureau du Tuteur et curateur public (BTCP).
- Informer la banque qu'un mandataire a été choisi ou que le mandataire actuel a été remplacé (si aucun mandataire n'avait été établi auparavant).
- Suggérer à Li Wei de demander au mandataire d'aller à la banque pour retirer Cheng de son compte, changer son code NIP et automatiser les processus de paiement de factures et de dépôt de chèques.
- Examiner les options en ce qui concerne les courses et les repas (par exemple, service de repas à domicile ou commande de repas congelés, entre autres).
- Examiner les options de transport : transports accessibles (programmes de services communautaires), apprendre à prendre les transports en commun, la Croix-Rouge, entre autres.
- Communiquer avec la pharmacie pour que ses médicaments soient livrés et payés automatiquement à partir de son compte.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suggérer la consultation familiale ou la médiation pour personnes âgées.</li> <li>✓ Élaborer un plan de sécurité</li> </ul>
<b>Aiguillages et ressources :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ligne d'assistance aux personnes âgées.</li> <li>✓ Service local d'aide aux personnes âgées agressées ou équipe de gestion de cas.</li> <li>✓ Directeur de banque de Li Wei.</li> <li>✓ Pharmacien de Li Wei.</li> <li>✓ Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) et coordonnateur de soins communautaires (services à domicile).</li> <li>✓ Travailleur social.</li> <li>✓ Police. <i>des doutes existent quant à la capacité :</i>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Service d'évaluation gériatrique ou de capacité</li> </ul> </li> </ul>
<b>Autres :</b>	<p><b><u>Travailleur non réglementé</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Documenter vos observations et en faire part à votre superviseur.</li> <li>✓ Une tierce partie devrait possiblement être informée – mandataire, mandataire spécial, selon le contrat ou l'accord de service ou les politiques en vigueur sur le lieu de travail.</li> </ul> <p><b><u>Membres d'une profession de la santé réglementée</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Communiquer avec votre Collège des médecins.</li> <li>✓ Communiquer avec les services de police si la nature et la gravité de l'infraction, comme indiqué dans votre code de déontologie vous contraint à le faire; dans le cas contraire, vous devriez obtenir le consentement de la personne âgée avant d'appeler les autorités.</li> <li>✓ Une tierce partie devrait peut-être être informée – mandataire, mandataire spécial, ou membre de la famille le cas échéant; tel</li> </ul>

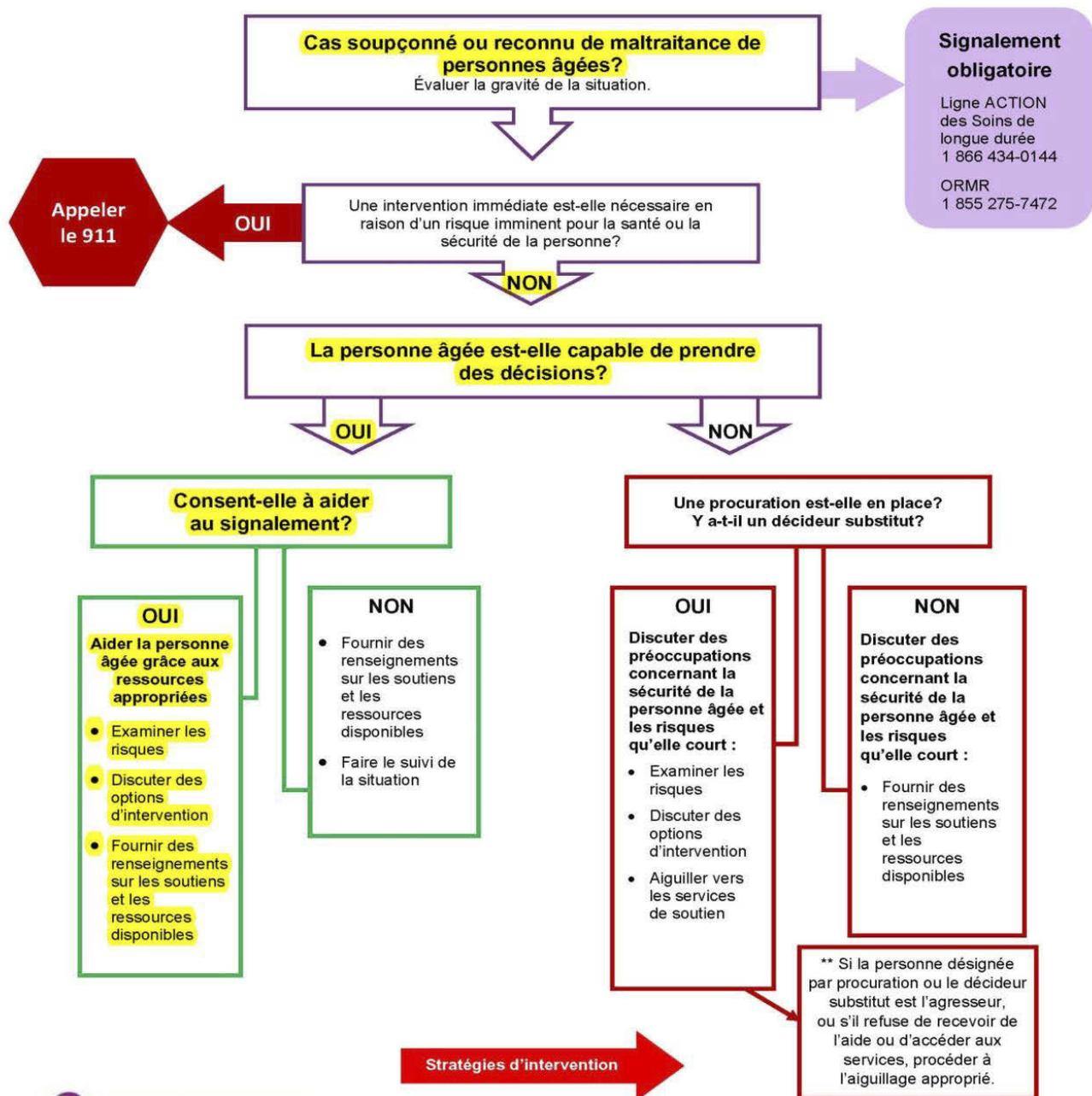
# SOUTENIR LI WEI

L'exemple ci-dessous illustre la façon dont un fournisseur de services peut utiliser l'arbre décisionnel pour soutenir Li Wei.



**Maltraitance des personnes âgées Ontario**  
Arrêtez les mauvais traitements - Restaurez le respect

Arbre des décisions portant sur l'exploitation financière

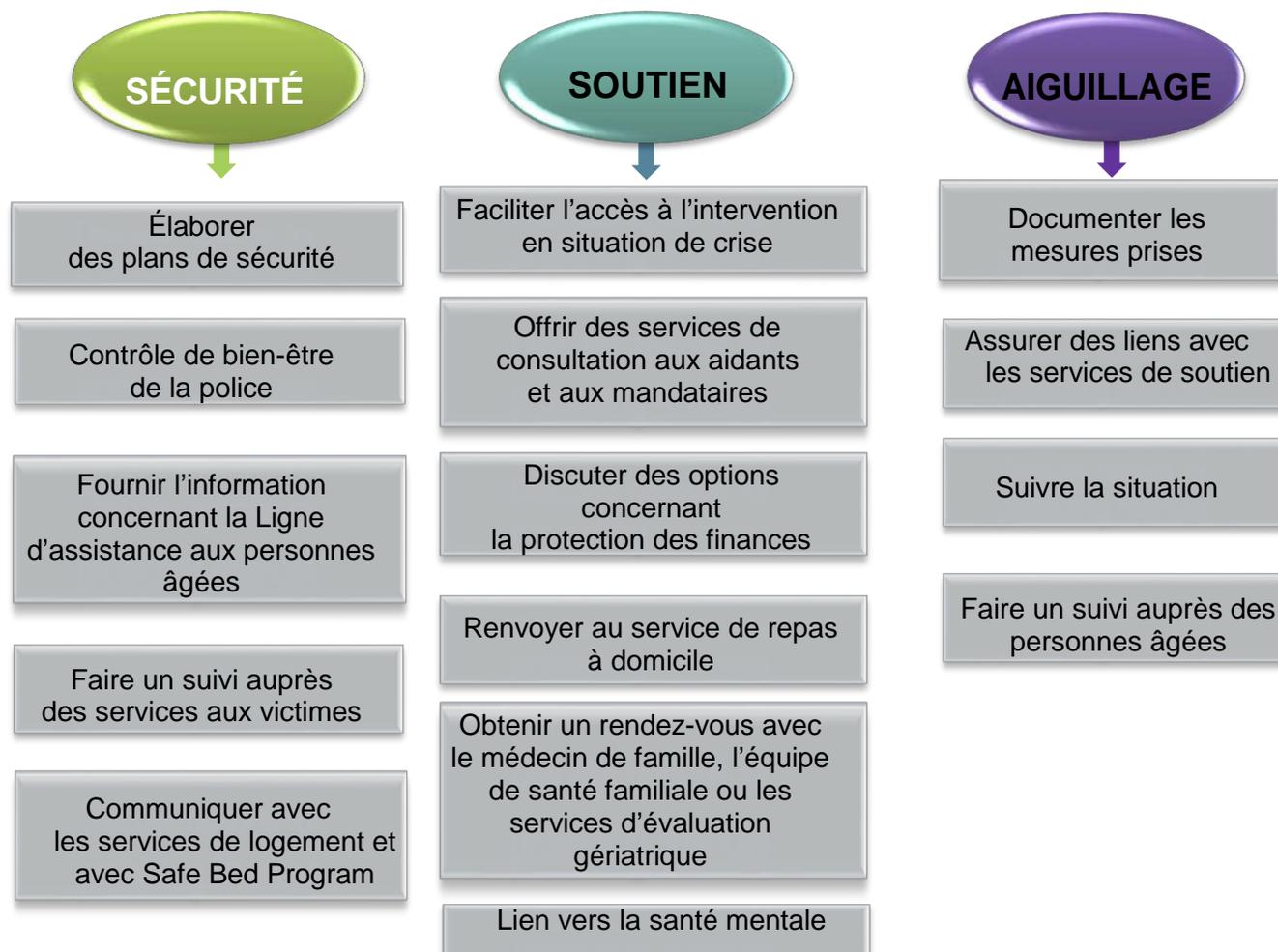


## Ressources et services aux collectivités

Société Alzheimer de l'Ontario	1-800-879-4226	La Police provinciale de l'Ontario	1-888-310-1122
FEM'AIDE	1-877-336-2433	Commission ontarienne des droits de la personne	1-800-387-9080
Les réseaux locaux d'intégration des services de santé	1-866-383-5446	Ligne d'assistance aux personnes âgées	1-866-299-1011
Service de référence du Barreau (SRB)	1-855-947-5255	L'Office de réglementation des maisons de retraite	1-855-275-7472
Ligne d'aide sur la santé mentale	1-866-531-2600	Programmes et services pour les victimes d'actes	1-888-579-2888
Le Bureau du Tuteur et curateur public (BTCP)	1800366-0335	Welcome Centre Immigrant Services	1-877-761-1155

Pour d'autres ressources, veuillez consulter le site : [www.elderabuseontario.com/french/](http://www.elderabuseontario.com/french/)

## Stratégies d'intervention



## ÉTUDE DE CAS: ABUS FINANCIER



### JE NE ME SOUVIENS PAS COMMENT ACCOMPLIR DES TÂCHES SIMPLES

Emma a toujours eu des difficultés en matière financière – cela a toujours été le cas et cela ne changera pas. Élevée par des parents responsables et ne manquant de rien, Emma a toujours préféré satisfaire ses envies immédiatement au lieu de plus tard. Quelque chose est trop cher? Vive la carte de crédit! C'était une surprise agréable lorsque tante Julia a demandé à Emma de devenir son mandataire. Emma connaissait la notion de procuration. Sa sœur avait effectué les mêmes tâches pour leurs parents.

Peu de temps après, la démence a privé Julia de la capacité d'effectuer des tâches aussi simples que gérer un compte bancaire. Emma l'a alors confinée à un établissement où les soins sont dispensés 24 heures sur 24. En tant que membre de la famille, vous êtes inquiet et vous voulez vous assurer que tante Julia bénéficie de soins appropriés. Lorsqu'Emma a examiné les finances de sa tante, elle s'est rendu compte que son avenir financier était assuré. Emma a encaissé un CPG de 100 000 \$ de tante Julia. L'argent a été déposé dans le compte bancaire personnel d'Emma après qu'elle eut fourni une copie de la procuration à la banque. Le fait que les deux étaient clientes de la même banque a facilité les transferts.

En moins d'un an, tout l'argent a été dépensé en vêtements, en essence, en véhicules et en voyages. Emma a commencé à écrire des chèques adressés à elle-même pour des montants de 5 000 \$ qu'elle déposait dans son propre compte. Elle a fait une demande d'emprunt de 100 000 \$, contre les CPG à 5 et 10 ans de Julia auxquels elle ne pouvait avoir accès immédiatement. C'est lors de la vérification de routine de cette demande que le directeur de la banque s'est rendu compte que quelque chose clochait. Il a communiqué avec la police qui a pris la situation en charge.

 **Que feriez-vous  
ensuite?**

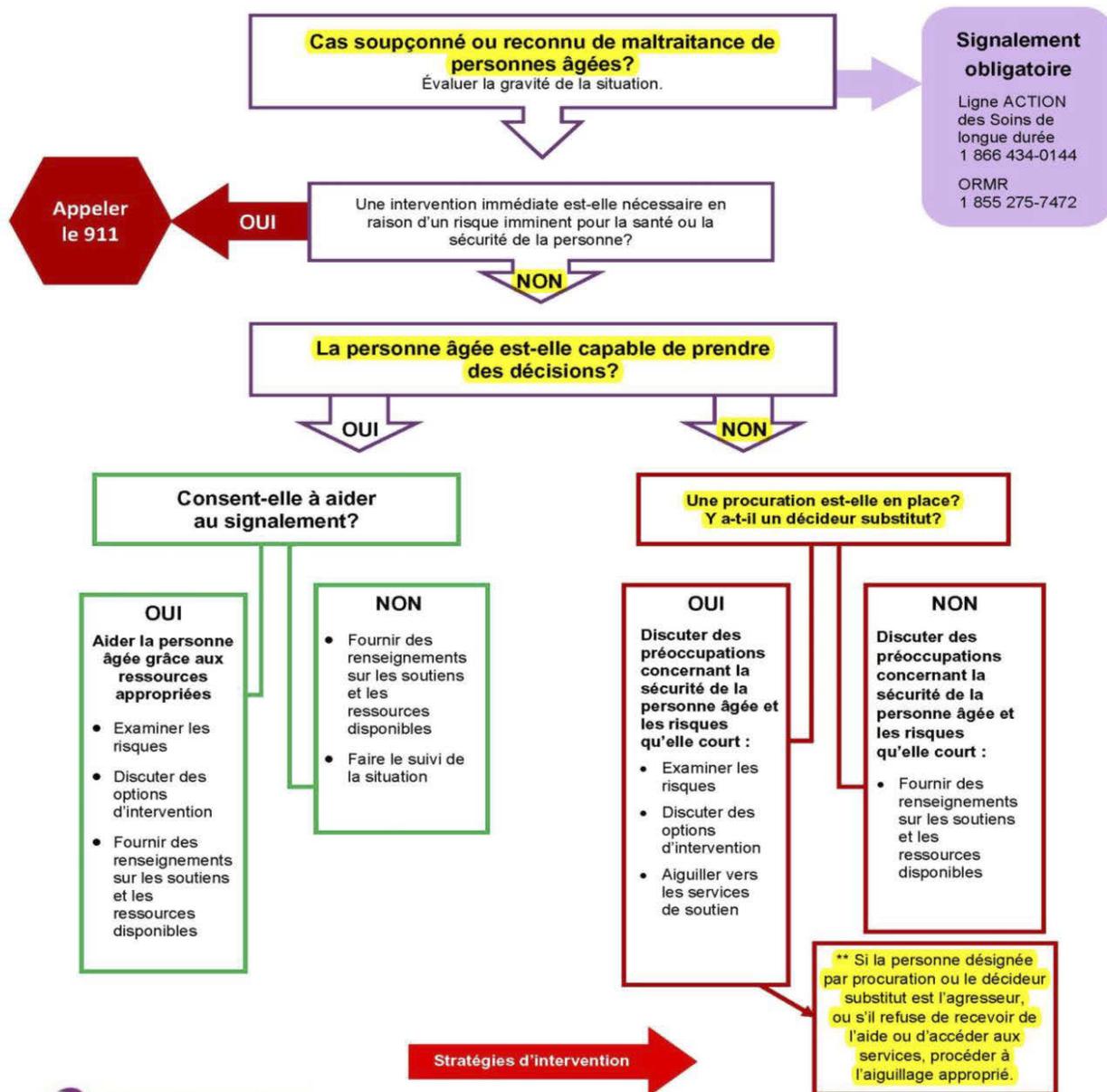
## TABLEAU DES FAITS

<b>Type d'abus :</b>	Financier
<b>Signes avant-coureurs :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incapacité d'Emma de gérer ses finances personnelles dans le passé et accès soudain à l'argent de Julia grâce à une procuration.</li> </ul>
<b>Facteurs de risque pour la victime :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Santé déclinante, mobilité réduite.</li> <li>✓ Les troubles cognitifs augmentent la vulnérabilité face à la manipulation par une personne supposée digne de confiance.</li> </ul>
<b>Qui est l'agresseur?</b>	Emma, la nièce.
<b>Évaluation des</b>	Imminent – enquête de vol.
<b>Questions d'évaluation pertinentes :</b>	L'évaluation directe de la personne âgée n'est peut-être pas possible en raison de la déficience cognitive décrite.
<b>Capacité :</b>	<p>Incapable.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Démence comme indiquée dans l'étude de cas – incapable de gérer un compte bancaire et ses finances ou biens personnels.</li> </ul>
<b>Consentement :</b>	Incapable de donner son consentement en raison de ses capacités limitées.
<b>Réponse et intervention :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Un membre de la famille, qui est au courant de l'abus financier, a l'obligation de le déclarer à la ligne ACTION des Soins de longue durée</li> <li>✓ Le directeur de la banque, qui a découvert l'abus financier, a appelé la police, car il s'agit ici d'une infraction criminelle, notamment de « vol par une personne détenant une procuration ».</li> </ul>
<b>Aiguillages et ressources :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Enquête menée par le BTCP qui protège les droits des personnes mentalement inaptes qui risquent de souffrir d'effets indésirables graves (révocation d'Emma comme mandataire).</li> <li>✓ Demande à un tribunal de constituer un conseil de tutelle par l'intermédiaire de la Commission du consentement et de la capacité.</li> <li>✓ Faire appel à la Société Alzheimer pour un soutien et un suivi régulier de la cliente.</li> </ul>
<b>Autres :</b>	Le directeur de la banque a volontairement divulgué à la police les renseignements pertinents à la « responsabilité des professionnels de signaler tout cas d'abus financier ».

# SOUTENIR EMMA

L'exemple ci-dessous illustre la façon dont un fournisseur de services peut utiliser l'arbre décisionnel pour soutenir Julia.


**Maltraitance des personnes âgées Ontario**  
 Arrêtez les mauvais traitements - Restaurez le respect  
 Arbre des décisions portant sur l'exploitation financière



## Ressources et services aux collectivités

Société Alzheimer de l'Ontario	1-800-879-4226	La Police provinciale de l'Ontario	1-888-310-1122
FEM'AIDE	1-877-336-2433	Commission ontarienne des droits de la personne	1-800-387-9080
Les réseaux locaux d'intégration des services de santé	1-866-383-5446	Ligne d'assistance aux personnes âgées	1-866-299-1011
Service de référence du Barreau (SRB)	1-855-947-5255	L'Office de réglementation des maisons de retraite	1-855-275-7472
Ligne d'aide sur la santé mentale	1-866-531-2600	Programmes et services pour les victimes d'actes	1-888-579-2888
Le Bureau du Tuteur et curateur public (BTCP)	1800366-0335	Welcome Centre Immigrant Services	1-877-761-1155

Pour d'autres ressources, veuillez consulter le site : [www.elderabuseontario.com/french/](http://www.elderabuseontario.com/french/)

## Stratégies d'intervention

### SÉCURITÉ

Élaborer des plans de sécurité

Contrôle de bien-être de la police

Fournir l'information concernant la Ligne d'assistance aux personnes âgées

Faire un suivi auprès des services aux victimes

Communiquer avec les services de logement et avec Safe Bed Program

### SOUTIEN

Faciliter l'accès à l'intervention en situation de crise

Offrir des services de consultation aux aidants et aux mandataires

Discuter des options concernant la protection des finances

Renvoyer au service de repas à domicile

Obtenir un rendez-vous avec le médecin de famille, l'équipe de santé familiale ou les services d'évaluation gériatrique

Lien vers la santé mentale

### AIGUILLAGE

Documenter les mesures prises

Assurer des liens avec les services de soutien

Suivre la situation

Faire un suivi auprès des personnes âgées

## ÉTUDE DE CAS: ABUS FINANCIER



**Mon mari prend soin de moi.**

Shireen est âgée de 68 ans. Elle a de graves problèmes de santé physique et certains troubles cognitifs mineurs à la suite d'une tumeur au cerveau qui a été traitée avec succès. Elle a actuellement besoin de soins en permanence et ce sera probablement le cas à l'avenir. Actuellement, elle vit dans sa propre maison, avec son mari, qui est la personne soignante principale. Selon les notes de soins, vous notez que le mari de Shireen se trouve être son mandataire.

Lors d'une de vos trois séances hebdomadaires avec Shireen, en préparant sa chambre, vous découvrez par hasard des documents lui appartenant dans lesquels se trouvent des détails sur son revenu mensuel (SV, RPC, RÉR). Vous êtes surpris du montant d'argent à la disposition de Shireen et du contraste avec son environnement qui se détériore. Son apparence est négligée et la maison est toujours sale. Shireen vous semble nerveuse et très soumise lorsque son mari est présent. Quand vous allez faire du thé pour Shireen, vous remarquez qu'il y a très peu de nourriture dans les placards.

Vous êtes très inquiet, car il y a un écart entre le montant d'argent que Shireen semble recevoir et ses conditions de vie et le niveau de soins qu'elle reçoit. Le mari de Shireen domine toute conversation que vous essayez d'avoir avec elle et il ne la laisse jamais seule, même pour quelques minutes. Une fois, vous avez pu demander à Shireen si elle souhaitait vous parler hors de la présence de son mari, mais elle a répondu que ce n'était pas nécessaire.

**?** **Que devez-vous faire ensuite??**

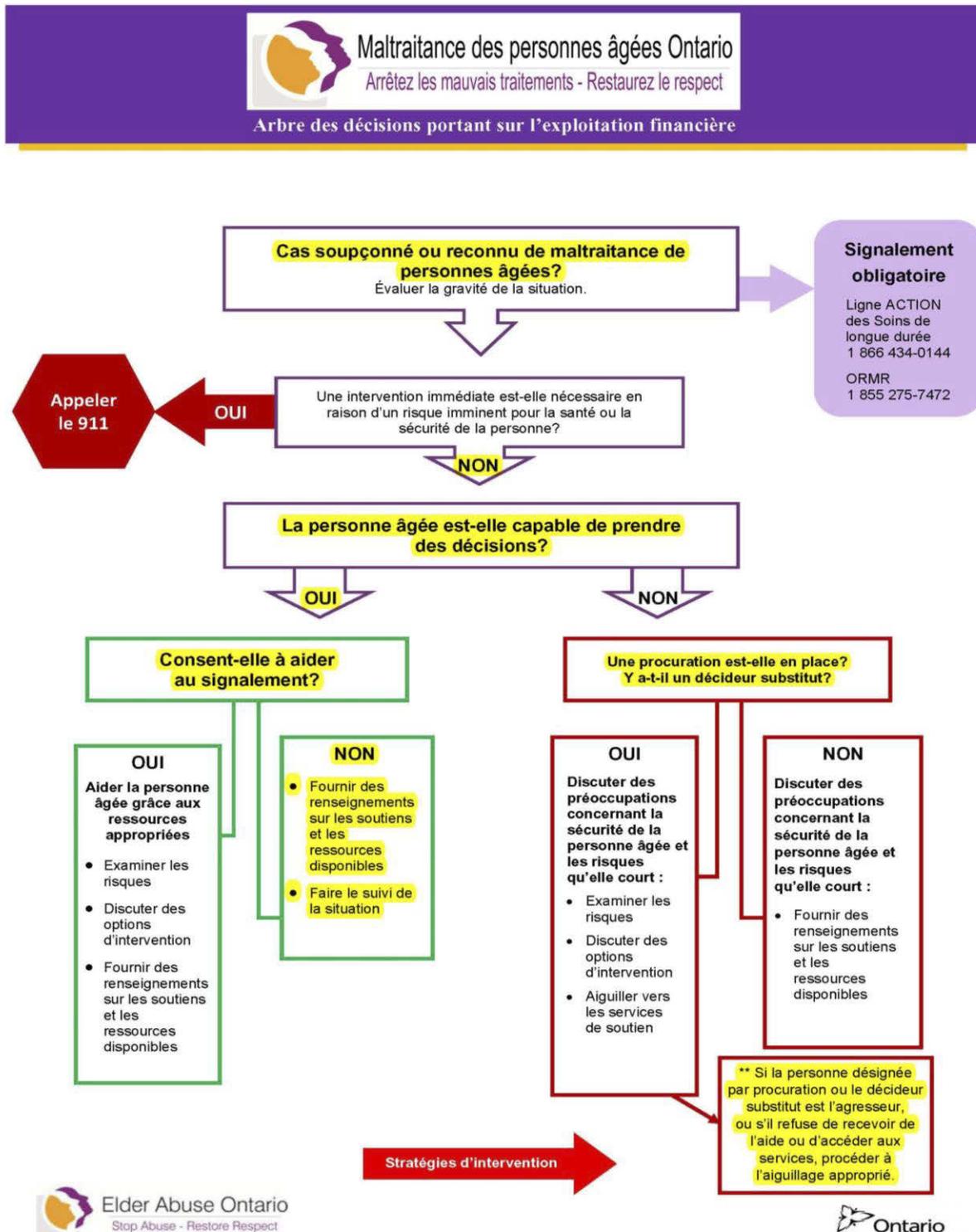
## TABLEAU DES FAITS

<b>Type d'abus :</b>	Financier, négligence.
<b>Signes avant-coureurs :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Shireen semble nerveuse et soumise en présence de son mari.</li> <li>✓ L'apparence de Shireen est très négligée.</li> <li>✓ Il y a très peu de nourriture dans les placards.</li> <li>✓ Le mari de Shireen domine toute conversation que vous essayez d'avoir avec elle et il ne la laisse jamais seule, même pour quelques minutes.</li> </ul>
<b>Facteurs de risque :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Shireen souffre de problèmes de santé physique graves et aussi à un moindre degré de troubles cognitifs.</li> <li>✓ Shireen a actuellement besoin de soins en permanence et cela va probablement continuer.</li> </ul>
<b>Qui est l'agresseur?</b>	✓ Le mari de Shireen, qui est aussi son mandataire.
<b>Niveau de risque :</b>	✓ Il y a un risque élevé que la santé de Shireen continue de décliner en raison d'une alimentation inadéquate et du manque d'accès à des soins 24 heures sur
<b>Questions d'évaluation pertinentes :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Offrir du soutien au mari en lui expliquant que vous êtes préoccupé par son bien-être ainsi que par celui de Shireen. Lui expliquer que l'absence de soins appropriés et les carences nutritionnelles peuvent entraîner une dégradation encore plus importante de la santé de Shireen.</li> <li>✓ Parler au mari de la possibilité d'augmenter le niveau de services à domicile afin que Shireen et lui-même bénéficient de plus de soutien.</li> <li>✓ Poser des questions à Shireen sur ses repas (ce qu'elle a mangé pour le souper et qui le prépare pour elle, entre autres. Que voudrait-elle manger?)</li> <li>✓ Poser des questions à Shireen sur ses habitudes pour ce qui est de se laver.</li> </ul>
<b>Capacité :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La capacité est « fluctuante ».</li> <li>✓ Même si nous supposons que Shireen est capable, puisqu'il n'y a aucune preuve qui démontre quelque incapacité que ce soit, le doute subsiste quant à sa capacité de prendre des décisions personnelles. Sa tumeur au cerveau peut avoir entraîné des</li> </ul>
<b>Consentement :</b>	Consent au soutien et à l'aiguillage : Oui Pas de consentement

<b>Réponse et intervention :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Il semble que le mari ne s'acquitte pas de ses obligations comme mandataire et qu'il n'agit pas dans l'intérêt supérieur de Shireen. Le travailleur doit communiquer avec le BTCP afin que celui-ci ouvre une enquête pour valider les observations.</li> <li>✓ Une consultation avec tous les membres de l'équipe de soins de Shireen et le BSO doit être organisée pour clarifier la situation et pour déterminer les prochaines étapes.</li> </ul>
<b>Aiguillages et ressources :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Il pourrait être approprié d'aiguiller Shireen vers les RLISS pour amorcer son processus de transfert vers un établissement de soins de longue durée</li> <li>✓ Shireen devrait consulter son médecin pour voir si elle a perdu du poids et s'il y a eu des changements en ce qui concerne sa santé.</li> <li>✓ Elle bénéficierait d'une évaluation gériatrique complète afin de déterminer ses besoins.</li> <li>✓ Fournir aussi un appui au mari, lui offrant des ressources telles que des groupes de</li> </ul>
<b>Autres :</b>	

# SOUTENIR SHIREEN

L'exemple ci-dessous illustre la façon dont un fournisseur de services peut utiliser l'arbre décisionnel pour soutenir Shireen.



## Ressources et services aux collectivités

Société Alzheimer de l'Ontario	1-800-879-4226	La Police provinciale de l'Ontario	1-888-310-1122
FEM'AIDE	1-877-336-2433	Commission ontarienne des droits de la personne	1-800-387-9080
Les réseaux locaux d'intégration des services de santé	1-866-383-5446	Ligne d'assistance aux personnes âgées	1-866-299-1011
Service de référence du Barreau (SRB)	1-855-947-5255	L'Office de réglementation des maisons de retraite	1-855-275-7472
Ligne d'aide sur la santé mentale	1-866-531-2600	Programmes et services pour les victimes d'actes	1-888-579-2888
Le Bureau du Tuteur et curateur public (BTCP)	1800366-0335	Welcome Centre Immigrant Services	1-877-761-1155

Pour d'autres ressources, veuillez consulter le site : [www.elderabuseontario.com/french/](http://www.elderabuseontario.com/french/)

## Stratégies d'intervention

### SÉCURITÉ

Élaborer des plans de sécurité

Contrôle de bien-être de la police

Fournir l'information concernant la Ligne d'assistance aux personnes âgées

Faire un suivi auprès des services aux victimes

Communiquer avec les services de logement et avec Safe Bed Program

### SOUTIEN

Faciliter l'accès à l'intervention en situation de crise

Offrir des services de consultation aux aidants et aux mandataires

Discuter des options concernant la protection des finances

Renvoyer au service de repas à domicile

Obtenir un rendez-vous avec le médecin de famille, l'équipe de santé familiale ou les services d'évaluation gériatrique

Lien vers la santé mentale

### AIGUILLAGE

Documenter les mesures prises

Assurer des liens avec les services de soutien

Suivre la situation

Faire un suivi auprès des personnes âgées

## Si vous ou quelqu'un que vous connaissez êtes victime d'exploitation financière

- Prenez contact avec les autorités. Appelez la police et faites part de vos préoccupations. Si vous êtes inquiet au sujet de la sécurité immédiate de la personne, appelez le 9-1-1.
- Appelez les lignes locales de soutien en cas de crise.
- Parlez à la personne dont la situation vous préoccupe. Faites-lui savoir que vous vous inquiétez et offrez-lui votre aide. Si la personne refuse votre aide, ne l'abandonnez pas. Continuez à veiller sur elle et continuez à lui offrir votre soutien.
- Soyez tolérant. Comprenez qu'il est difficile pour quiconque de quitter une situation de maltraitance. Rappelez à la personne que vous êtes à l'écoute et disponible pour lui offrir votre soutien si elle en a besoin.
- Donnez des renseignements. De nombreuses victimes d'exploitation financière ne savent pas où trouver de l'aide. À la fin de ce module, vous trouverez une liste d'organismes qui offrent de l'aide et de l'information que vous pouvez fournir à la personne dont la situation vous préoccupe.
- Communiquez avec des services de soutien en personne ou par téléphone.
- Informez-vous et soyez au courant de vos droits.
- Demandez de l'aide lorsque vous en avez besoin.

**N'OUBLIEZ PAS QUE VOUS N'ÊTES PAS SEUL(E) ET QUE LA MALTRAITANCE N'EST PAS DE VOTRE FAUTE.**

## Information et soutien dans la province

### Maltraitance des personnes âgées Ontario

[www.elderabuseontario.com/french](http://www.elderabuseontario.com/french)

416 916-6728

### Advocacy Centre for the Elderly

[www.advocacycentreelderly.org](http://www.advocacycentreelderly.org)

1 855 598-2656

### Société Alzheimer de l'Ontario

[www.alzheimer.ca](http://www.alzheimer.ca)

1 800 879-4226

### Centre antifraude du Canada

[www.antifraudcentre-centreantifraude.ca](http://www.antifraudcentre-centreantifraude.ca)

1 888 495-8501

### Centre d'accès aux soins communautaires

[www.healthcareathome.ca](http://www.healthcareathome.ca)

310-2222 (CASC)

### Bureau de la concurrence du Canada

[www.bureaudelaconcurrence.gc.ca](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca)

### ConnexOntario

[www.connexontario.ca](http://www.connexontario.ca)

1 866 531-2600

### Commission du consentement et de la capacité

[www.ccboard.on.ca](http://www.ccboard.on.ca)

1 866 777-7391

### Equifax et TransUnion

1 800 465-7166 et 1 866 525-0262

### Le Réseau de conciliation du secteur financier

[www.fsco.gov.on.ca](http://www.fsco.gov.on.ca)

1 866 538-3766

### Industrie Canada

[www.strategis.gc.ca/ic\\_wp-pa.htm](http://www.strategis.gc.ca/ic_wp-pa.htm)

### JusticeNet

[www.justicenet.ca](http://www.justicenet.ca)

1 866 919-3219

### Service de référence du Barreau

[www.lsuc.on.ca](http://www.lsuc.on.ca)

1 855 947-5255

### Liste nationale de numéros de télécommunication exclus [www.lnntc-](http://www.lnntc-dncl.gc.ca)

[dncl.gc.ca](http://www.lnntc-dncl.gc.ca)

1 866 580-DNCL (3625)

### Bureau du Tuteur et curateur public

[www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca](http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca) 1

800 366-0335

### Police Provinciale de l'Ontario

[www.opp.ca](http://www.opp.ca)

1 800 310-1122

\* Diverses coordonnées de bureaux  
locaux ou municipaux selon le lieu

### Office de réglementation des maisons de retraite

[www.rhra.ca/fr/](http://www.rhra.ca/fr/)

1 855 275-7472

### Échec au crime envers les personnes âgées [www.ontariocrimestoppers.ca](http://www.ontariocrimestoppers.ca)

1 800 222-TIPS (8477)

### Ligne d'assistance aux personnes âgées

1 866 299-1011

**Il existe de nombreux types de maltraitance. Il est judicieux de s'y familiariser afin de pouvoir se protéger et de protéger sa famille et ses amis.**



« La violence corporelle consiste en tout contact physique qui cause ou non des blessures à la personne âgée. Lorsque mon neveu m'a frappée, il s'agissait de **VIOLENCE CORPORELLE**. Je sais que je peux chercher de l'aide et en obtenir. »

« La maltraitance affective ou psychologique, c'est quand quelqu'un dit ou fait quelque chose qui provoque l'angoisse ou la peur. Quand ma fille a menacé de partir et de ne plus jamais me rendre visite, c'était de la **MALTRAITANCE AFFECTIVE!** »



« L'abus sexuel consiste en tout contact sexuel non désiré que vous n'acceptez pas ou que vous êtes incapable d'accepter. Quand mon ami m'a forcée à regarder du matériel pornographique que je ne voulais pas voir, c'était un **ABUS SEXUEL**. »

« La négligence, c'est quand mes besoins ne sont pas respectés. Parfois, elle est intentionnelle, parfois elle ne l'est pas. Quand mon infirmière à l'hôpital ne m'a pas donné le bon



**Il existe de nombreux signes et symptômes de la maltraitance et vous pourrez obtenir de plus amples renseignements en consultant notre site Internet à l'adresse suivante [www.elderabuseontario.com](http://www.elderabuseontario.com)**

## Ouvrages cités

Comité national pour la prévention de la maltraitance des personnes âgées.  
Exploitation financière, 2008.

[www.preventelderabuse.org/elderabuse/fin\\_abuse.html](http://www.preventelderabuse.org/elderabuse/fin_abuse.html)>

The MetLife Mature Market Institute. MetLife Study of Elder Financial Abuse, Crimes of Occasion, Desperation, and Predation Against America's Elders, 2011.

[www.metlife.com/assets/cao/mmi/publications/studies/2011/mmi-elder-financial-abuse.pdf](http://www.metlife.com/assets/cao/mmi/publications/studies/2011/mmi-elder-financial-abuse.pdf)

True Link. The True Link Report on Elder Financial Abuse, 2015.

[www.truelinkfinancial.com/research](http://www.truelinkfinancial.com/research)

Centre Canadien pour le droit des aînés, juillet 2011, La loi des mauvais traitements et de la négligence envers les aînés : Un guide pratique, juillet 2011.

[www.bcli.org/wordpress/wp-content/uploads/2011/03/Guide\\_pratique\\_francais\\_JUILLET\\_2011.pdf](http://www.bcli.org/wordpress/wp-content/uploads/2011/03/Guide_pratique_francais_JUILLET_2011.pdf)

Initiative nationale pour le soin des personnes âgées, Elder Abuse Assessment and Intervention Reference Guide, 2011.

[www.nicenet.ca/files/U\\_of\\_T\\_Nice\\_176064\\_Police\\_Tool.PDF](http://www.nicenet.ca/files/U_of_T_Nice_176064_Police_Tool.PDF)

Bureau du Tuteur et curateur public, Procurations et des testaments de vie Q & R, 2014. <https://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/pgt/livingwillqa.pdf>

Bureau du Tuteur et curateur public, Les Enquêtes Relatives à la Tutelle : Le rôle du Tuteur et curateur public, 2014.

[www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/pgt/guardinvestigation.html](http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/pgt/guardinvestigation.html)