

**Protégez-vous
et
protégez vos biens :**

Guide à l'intention des aînés fûtés



© Third Age Centre, 2005
ISBN 0-9739559 1-0

Pour obtenir d'autres exemplaires de ce livret sans frais:
Third Age Centre
St. Thomas University
C. P. 4569
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5G3
(506) 452-0526

Produit grâce à une aide financière du
Centre national de prévention du crime du
ministère de la Justice du Canada
et du ministère du Solliciteur général du Canada

Table des matières

Introduction.....	1
Qu'est-ce que la violence ou la négligence à l'égard des aînés?	2
Exploitation financière ou matérielle	3
Violence physique ou sexuelle.....	4
Violence psychologique ou verbale	5
Négligence de soi	6
Quels aînés sont le plus susceptibles d'être maltraités ou négligés?.....	7
Qui maltraite et néglige?.....	7
Pourquoi y a-t-il violence ou négligence?	8
Pourquoi les cas de violence et de négligence ne sont-ils pas signalés?.....	9
Que puis-je faire pour faire cesser la violence ou la négligence?.....	10
Qu'est-ce que la fraude?	11
Comment savoir si une personne est un fraudeur?.....	12
De quoi a l'air une fraude typique?	12
Que puis-je faire pour me protéger contre les fraudes?.....	14
Qu'est-ce que le vol d'identité?.....	15
Comment puis-je me protéger contre le vol d'identité?.....	16
Avec qui dois-je communiquer pour obtenir de l'aide?	17
Ressources consultées dans la préparation de ce livret	17

Avez-vous déjà été témoin de situations telles que celles-ci?



Brutalité



Harcèlement verbal



Isolement



Blessures non traitées

Ce sont peut-être des signes de violence ou de négligence

Introduction

En 1990, une enquête nationale¹ a constaté que 4 % des adultes de 65 ans ou plus avaient été victimes d'une forme de violence ou de négligence. Aucune enquête nationale n'a eu lieu depuis 1990.

Près de 100 000 adultes ont 65 ans ou plus au Nouveau-Brunswick²; donc, 4 % représente environ 4 000 personnes.

Même un seul aîné maltraité, c'est déjà trop!

Chaque année, plus d'un million de dollars sont perdus à la suite de fraudes par télémarketing et d'escroqueries, et plus de 80 % des victimes sont des aînés.³

Le vol d'identité, crime de plus en plus répandu en Amérique du Nord, implique l'usage non autorisé à des fins criminelles de renseignements personnels vous concernant _ numéro d'assurance sociale, nom, date de naissance, adresse, numéros de carte de crédit et de comptes bancaires.

Dans ce livret, le terme « aîné » désigne les personnes âgées de 55 ans ou plus.

Ce livret donne des conseils sur la manière de vous protéger contre la violence, la négligence, la fraude et le vol d'identité. Il vous suggère quoi faire si vous devenez victime d'une telle situation ou si vous soupçonnez que d'autres le sont.

La violence et la négligence peuvent se produire chez vous ou dans un établissement. Ce livret ne fait pas la distinction entre ces différents milieux, sauf pour décrire ce que vous devriez faire si vous soupçonnez qu'il y a eu violence ou négligence.

¹ Podnieks, E. et al. (1990). *Une enquête nationale sur le mauvais traitement des personnes âgées au Canada*. Toronto: Ryerson Polytechnical Institute.

² Statistique Canada (2003). Population selon l'âge et le sexe pour le Nouveau-Brunswick, recensement de 2001 du Canada. Information disponible à www12.statcan.ca

³ Centre d'appel national phonbusters. L'information est disponible à www.phonebusters.com ou en téléphonant sans frais au 1 888 495-8501.



Qu'est-ce que la violence ou la négligence à l'égard des aînés?

La **violence à l'égard des aînés** est tout acte qui compromet le bien-être et la sécurité d'un aîné.

La **négligence à l'égard des aînés** est le manquement au devoir de fournir les choses nécessaires à l'existence. La négligence peut être involontaire et attribuable à l'ignorance ou à une incapacité.

La violence et la négligence peuvent prendre les formes suivantes :

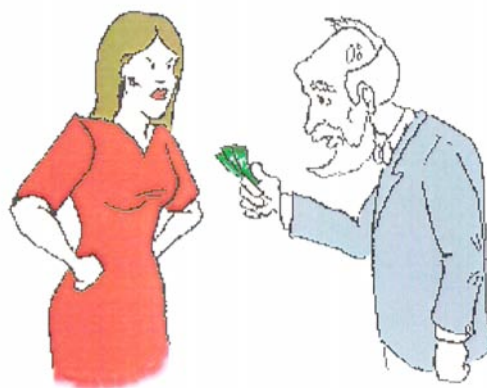
- violence physique ou sexuelle,
- exploitation financière ou matérielle,
- mauvais traitements affectifs ou verbaux.

L'étude de 1990 sur les mauvais traitements à l'égard des personnes âgées au Canada signalait que, pour 10 cas de violence :

- 6 impliquaient de l'exploitation financière ou matérielle,
- 3 impliquaient des mauvais traitements affectifs ou verbaux,
- 1 impliquait de la violence physique ou sexuelle.

L'ampleur de la négligence est plus difficile à mesurer et n'est probablement pas signalée dans tous les cas; plus de la moitié des aînés seraient victimes de négligence à un moment ou à un autre.

Souvent, la différence entre la violence et la négligence n'est pas claire, mais la négligence peut facilement se transformer en violence.



Exploitation financière ou matérielle

L'exploitation financière ou matérielle désigne l'usage illégal, moralement contestable ou à mauvais escient de fonds, de biens ou d'autres ressources qui appartiennent à l'aîné.

Voici des exemples d'exploitation financière :

- Accorder au compte-gouttes les propres fonds de la personne sous forme d'« argent de poche ».
- Piger dans les ressources de la personne sans les remplacer.
- Refuser des services à la personne alors qu'elle possède les fonds nécessaires.
- « Emprunter » de façon permanente ou carrément voler les biens de la personne.
- Exploiter par extorsion ou fraude.
- Falsifier des chèques de pension ou voler de l'argent.
- Refuser la satisfaction des besoins fondamentaux de la personne.
- Laisser la personne sans ressources.

De nombreuses formes d'exploitation financière ou matérielle sont illégales en vertu du *Code criminel du Canada*. Si vous croyez qu'il y a eu exploitation financière ou matérielle, consultez votre service de police local.

La négligence financière ou matérielle désigne le défaut de fournir les ressources financières nécessaires à la vie, par exemple :

- des fonds suffisants pour couvrir les dépenses courantes ou les factures mensuelles;
- un endroit sûr pour vivre;
- la participation aux décisions d'ordre financier;
- des services ou des traitements essentiels pour des problèmes de vue ou d'ouïe, des soins dentaires ou médicaux, ou le transport.

Voici des exemples de signes d'exploitation ou de négligence financière ou matérielle :

- Incapacité inexplicquée ou soudaine de payer les dépenses ou les factures courantes.
- Un aîné dont le style de vie ne reflète pas ce qu'on connaît de ses avoirs ou de ses biens.
- Disparition de biens.
- Signatures qui semblent avoir été forgées.
- Un aîné qui n'est pas en mesure d'expliquer certaines dépenses de façon plausible ou que certaines décisions financières laissent perplexe.
- Le domicile est en mauvais état.



Violence physique ou sexuelle

La violence physique ou sexuelle désigne le fait d'infliger des sévices physiques ou des blessures, des contacts sexuels non voulus ou des blessures entraînant la mort.

Voici des exemples d'actes de **violence physique** :

- pincer, serrer fortement;
- pousser, tirer;
- gifler, mordre;
- frapper, donner des coups de poing ou de pied;
- étrangler, lancer des objets;
- frapper, envoyer la personne au sol;
- maîtriser physiquement ou par médication;
- utiliser des armes ou du poison.

La violence sexuelle comprend :

- toucher sans le consentement de la personne;
- utiliser des qualificatifs de nature sexuelle tels que « putain »;
- utiliser la personne à des fins pornographique;
- exiger des relations sexuelles en usant de menaces;
- utiliser des objets à des fins sexuelles;
- faire preuve de sadisme;
- violer;
- violer tout en infligeant d'autres formes de mauvais traitements physiques.

La violence physique ou sexuelle est un crime. Si vous croyez qu'il y a eu violence physique ou sexuelle, communiquez avec votre service de police local.

La **négligence physique** désigne le manquement aux obligations en matière de prestation de soins, qui sont, par exemple :

- prestation adéquate de nourriture, d'eau, d'hébergement ou de vêtements;
- prestation adéquate d'aides techniques telles que lunettes, dentiers, prothèses auditives, marchettes, cannes, fauteuils roulants, etc.;
- prestation adéquate de soins personnels et de soins de toilette;
- prestation des médicaments nécessaires;
- attention régulière aux besoins de l'aîné.

Voici des exemples de signes de négligence physique :

- blessures _ fractures, marques de brûlure, marques laissées par des moyens de contention, saignements inexplicables, blessures internes _ pour lesquelles les explications ne semblent pas plausibles.
- La personne est fatiguée, déprimée, confuse ou silencieuse, sans raison apparente.
- Blessures inexplicables ou non traitées.
- La personne semble effrayée en expliquant ses blessures, surtout en présence de la personne qui prend soin d'elle.
- La personne cherche à se faire soigner par plus d'un médecin ou service pour le même problème.
- Lenteur à se faire soigner.
- Malnutrition ou déshydratation.
- Dentiers, prothèses auditives, lunettes, marchette, cannes manquants.
- Toilette personnelle déficiente.
- Vêtements sales, déchirés ou non appropriés.

Violence psychologique ou verbale

La violence psychologique ou verbale désigne le fait d'infliger des souffrances morales à un aîné.

Voici des exemples de **violence psychologique** :

- Faire des blagues, insulter.
- Refuser à la personne de satisfaire des préférences personnelles (nourriture, activités, etc.)
- Ne pas tenir ses promesses, mentir.
- Proférer des injures, blasphémer.
- Garder le silence, éviter la personne.
- Exiger des services de garde d'enfants ou du travail domestique gratuits.
- Constamment humilier la personne devant les autres.
- Menacer de se venger.
- Déclarer un aîné incompetent alors qu'il ne l'est pas.
- Menacer de violence ou de placer la personne dans un établissement.

Tant la violence physique que l'exploitation financière impliquent une certaine dose de violence psychologique. Bien que la violence psychologique ne soit pas en elle-même illégale, elle certainement immorale. Si vous croyez qu'il y a eu violence affective ou verbale, communiquez avec le ministère des Services familiaux et communautaires du Nouveau-Brunswick – on peut obtenir des renseignements sans frais en français au 1 888 762-8700 ou en anglais au 1 888 762-8600; consultez les « pages bleues » ou les renseignements sur la violence à la page 2 du bottin téléphonique.

La négligence psychologique désigne le défaut de fournir les nécessités psychologiques ou sociales de la vie, qui sont par exemple :

- possibilités adéquates de s'adonner à ses activités sociales préférées;
- possibilités adéquates de nouer des amitiés;
- prise de décisions en faisant intervenir l'aîné.

Au premier abord, la négligence psychologique peut sembler ne faire aucun mal; mais elle peut très rapidement se transformer en violence psychologique.

Les signes de violence ou de négligence psychologique sont souvent difficiles à voir ou à entendre, parce qu'ils se manifestent lorsque la victime et l'agresseur sont seuls. Voici des exemples de signes de violence ou de négligence psychologique :

- Faible estime de soi.
- Agitation ou anxiété inexplicée.
- Sommeil difficile.
- La personne est insensible, détachée, pleine de déférence envers l'agresseur.
- La personne est exclue des conversations, les autres parlant comme si elle n'était pas là.
- Les décisions qui touchent la personne la rendent perplexe.
- La personne n'assiste plus aux activités sociales auxquelles elle avait l'habitude d'aller.
- On empêche la personne d'avoir des contacts avec les autres

Négligence de soi

La négligence de soi se produit lorsqu'un aîné, par choix ou par manque de connaissances, vit d'une manière qui ne tient pas compte de ses besoins en matière de santé et de sécurité, parfois jusqu'au point où cette négligence devient dangereuse pour les autres.

Les aînés qui se négligent ne veulent pas ou ne peuvent pas accomplir des tâches essentielles à leur personne comme :

- s'alimenter, se vêtir, se loger comme il le faut;
- obtenir des soins médicaux adéquats;
- se procurer des biens et services nécessaires pour maintenir la santé physique et mentale, le bien-être, l'hygiène personnelle et la sécurité générale;
- gérer ses affaires sur le plan financier.

Les signes de négligence de soi ressemblent aux signes décrits pour la négligence physique ou psychologique et l'exploitation financière.

Les aînés qui se négligent sont des personnes qui vivent habituellement seules. Plus de femmes se négligent que les hommes; en effet, comparativement aux hommes plus âgés, les femmes plus âgées sont plus susceptibles de vivre seules.

L'aide que peuvent procurer la famille et la collectivité n'est pas facile à définir dans les cas de négligence de soi. Une personne âgée compétente a le droit, même si elle vit dans une situation de négligence de soi, de décider comment elle vivra et des risques qu'elle veut prendre, et de refuser l'aide et les soins offerts.

À moins que l'aîné soit déclaré incompetent, on peut lui offrir de l'aide, mais on ne peut lui imposer.

La principale préoccupation des membres de la famille et des fournisseurs de services pour tenter d'empêcher l'aîné de se négliger est de trouver le juste équilibre entre le respect de l'autonomie et le droit de l'aîné de choisir d'une part, et son bien-être et sa sécurité d'autre part. Chaque cas doit être traité sur une base individuelle en posant la question suivante :

La personne comprend-elle pleinement le risque associé à la négligence de soi pour elle-même et peut-être pour les autres?

Si la réponse à cette question est « oui », alors tant que l'aîné est suffisamment informé, est capable de prendre des décisions et ne met pas autrui en danger, alors ses choix doivent être respectés. Lorsqu'on intervient dans les cas de négligence de soi, le danger de s'ingérer dans la vie privée et de brimer les droits de l'aîné est bien réel.

Si la réponse à cette question est « non », alors vous devriez consulter le bureau local du ministère des Services familiaux et communautaires du Nouveau-Brunswick.

L'isolement et l'insouciance sont les deux principales causes de la négligence de soi. La famille et les membres de la communauté peuvent aider à prévenir la négligence de soi en s'assurant que l'aîné continue à avoir des contacts sociaux avec les autres.

Quels aînés sont le plus susceptibles d'être maltraités ou négligés?

Les aînés les plus susceptibles d'être maltraités ou négligés sont les personnes qui :

- sont âgées de 75 ans ou plus;
- vivent seules ou avec l'auteur de la violence ou de la négligence;
- sont isolées socialement ou géographiquement;
- connaissent des difficultés de plus en plus grandes à cause d'incapacités physiques ou mentales;
- dépendent de plus en plus d'un dispensateur de soins pour satisfaire leurs besoins physiques, affectifs ou sociaux.

Tant les femmes que les hommes âgés sont victimes de violence et de négligence, mais la situation est plus courante parmi les femmes.

La probabilité qu'il y ait violence ou négligence augmente avec l'âge et le degré d'incapacité.

La violence et la négligence se produisent à peu près à la même fréquence dans toutes les cultures, dans tous les groupes ethniques et raciaux et dans toutes les classes socioéconomiques. Ce n'est pas parce qu'un groupe respecte ses aînés qu'il ne s'y produit pas d'incidents de violence ou de négligence.

Qui maltraite et néglige?

Souvent, les personnes qui maltraitent ou négligent les aînés :

- sont le principal dispensateur de soins;
- sont d'âge mûr ou plus;
- sont un membre de la famille;
- ont une faible estime de soi;
- dépendent financièrement de la victime;
- sont mal informées et mal préparées aux responsabilités liées à la prestation des soins.

Dans une situation de violence physique ou psychologique, l'agresseur est, le plus souvent, un proche parent qui vit avec la victime. Dans une situation d'exploitation financière, l'agresseur est, le plus souvent, un membre de la parenté ou un préposé rémunéré qui ne vit pas avec la personne.

Il se peut que l'agresseur soit dans la détresse pour différentes raisons :

- problèmes financiers reliés au chômage, au sous-emploi ou à une faillite;
- ses propres problèmes de santé;
- conflit conjugal ou familial;
- consommation excessive d'alcool ou de drogues;
- soins de plus en plus exigeants à prodiguer;
- ressentiment causé par le fait de se trouver dans ce qui semble être un rôle responsable ou « parental ».

L'agresseur a pu être maltraité dans son enfance, bien que toutes les personnes maltraitées dans leur enfance ne deviennent pas des agresseurs une fois adultes.

Pourquoi y a-t-il violence ou négligence?

La violence à l'égard des aînés est très complexe, et plusieurs raisons différentes peuvent être cernées dans chaque cas. Quelques explications possibles :

- Le besoin d'une personne d'exercer son pouvoir et son autorité sur une autre personne.
- Dans certaines familles, les membres de la famille ont toujours eu des rapports fondés sur le harcèlement, l'impatience et un comportement généralement agressif. Ces familles peuvent percevoir la violence ou la négligence comme quelque chose de « normal ».
- D'autres problèmes familiaux peuvent comprendre la violence conjugale, des antécédents de violence dans l'enfance qui se poursuivent à l'âge adulte, ou un conflit intergénérationnel fondé sur la nécessité de se partager des ressources limitées.
- La cupidité, des pressions financières ou la toxicomanie peuvent aussi jouer un rôle.

Parfois, l'environnement de l'aîné crée des conditions qui perpétuent la violence ou la négligence, dont :

- le manque de soutien de la communauté environnante,
- la discrimination fondée sur l'âge ou les stéréotypes négatifs à propos des aînés,
- l'acceptation par la société en général de la « normalité » de la violence familiale.

Parfois, un aîné devient victime de violence ou de négligence parce que la personne est isolée de la communauté. L'isolement n'est pas la même chose que « vivre seul ». Trois genres d'isolement sont observés :

- **L'isolement social** peut survenir quand le dispensateur de soins contrôle à qui l'aîné peut parler ou qui l'aîné peut voir.
L'isolement social peut aussi se produire lorsque la famille et les amis avec qui l'aîné interagit normalement sont malades, déménagent ou meurent.
- **L'auto-isolement** peut se produire parce que la personne a peur, elle a honte, elle est malade ou elle est dépressive à la suite d'un deuil.
- **L'isolement géographique** peut se produire lorsque les personnes qui s'occuperaient normalement de l'aîné vivent trop loin pour avoir des contacts réguliers, ou en l'absence de services de transport.
L'isolement géographique peut aussi être temporaire durant les périodes de mauvais temps.

Il arrive que la violence ou la négligence se produise parce que les dispensateurs de soins ne savent pas comment bien prendre soin d'une personne âgée ou n'ont pas les compétences voulues pour fournir le genre de soins nécessaires. Dans de tels cas, la violence ou la négligence peut être involontaire, mais tout aussi dommageable et dangereuse.

Parfois, les dispensateurs de soins sont en proie à des difficultés ou incapables d'assumer une prestation de soins de longue durée. Ils ont peut-être eux-mêmes périodiquement besoin de soins.

Pourquoi les cas de violence et de négligence ne sont-ils pas signalés?

Ce sont les personnes qui vivent avec la victime ou près d'elle qui sont le mieux placées pour voir ou entendre des incidents de violence ou de négligence, mais elles peuvent avoir toutes sortes de raisons de ne pas signaler l'incident :

- « Je ne peux pas dire qui maltraite qui. Il s'agit simplement de deux personnes qui ne s'entendent pas. »
- « Si je signale une situation de violence, je ne m'en sortirai jamais et je devrai aider encore plus. »
- « Les affaires de famille, c'est privé. Comment puis-je réellement savoir ce qui se passe chez quelqu'un d'autre? »
- « Ce n'est pas mon problème. J'en ai assez des miens. »
- « Si je m'en mêle, ça ne fera qu'empirer les choses. »
- « Si je signale les mauvais traitements, on le placera en établissement. »
- « Pourquoi ne le quitte-t-elle pas si elle se sent maltraitée? »

L'aîné peut garder le silence au sujet de la violence ou de la négligence pour de nombreuses raisons :

- « Elle me mettra dans un établissement. »
- « Il va partir, et je vais me retrouver toute seule. »
- « Ça va les fâcher et juste empirer la situation. »
- « Je ne peux pas dénoncer des membres de ma propre famille. »
- « Personne ne me croira. »
- « Je dois avoir provoqué la situation. »
- « Il a promis que cela n'arrivera plus jamais. »
- « Personne ne se soucie de moi de toute façon. »
- « Je n'ai nulle part d'autre où aller. »

Il arrive parfois que l'aîné ait une incapacité qui rend difficile pour lui de signaler ce qui lui arrive à l'insu de son agresseur.

Il se peut que les incidents de violence et de négligence qui se produisent en établissement ne soient pas signalés pour d'autres raisons, par exemple :

- crainte de perdre son emploi;
- loyauté mal avisée envers les membres du personnel;
- conviction que cela ne changera rien de toute façon;
- conviction que les administrateurs banaliseront le problème parce qu'ils ne voudront pas être poursuivis.

Il se peut que la violence et la négligence qui se produisent dans un établissement soient involontaires et découlent de la formation inadéquate du personnel qui prend soin des résidents plus âgés ou qui ne savent pas reconnaître les comportements violents. Voici des exemples de signes indicateurs de violence en établissement :

- Le compte rendu du résident sur ce qui s'est passé diffère de celui du travailleur de la santé.
- Le compte rendu du travailleur n'est pas crédible en regard des blessures subies par le résident.
- Le résident est craintif, replié sur soi, déprimé, en colère ou agité.
- Le comportement du résident change quand le travailleur de la santé entre dans la pièce ou la quitte.

Rendez visite à la personne régulièrement. Tenez-vous au courant. Connaissez les droits des résidents et signalez tout incident à un membre du personnel en qui vous avez confiance.

Que puis-je faire pour faire cesser la violence ou la négligence?

Les programmes actuels de lutte contre la violence familiale ne fonctionnent pas nécessairement dans les cas de violence et de la négligence à l'égard des aînés. Des approches particulières doivent être envisagées car :

- Les aînés sont plus susceptibles d'être isolés que les femmes et les enfants.
- La négligence n'est généralement pas abordée dans les programmes de lutte contre la violence familiale.
- La société n'attribue pas la responsabilité du soin des aînés à une personne ou à un organisme en particulier.
- Rien dans la loi n'oblige à signaler les cas de violence à l'égard des aînés.

La violence et la négligence à l'égard des aînés doivent susciter l'action combinée des personnes, des membres de la famille et des membres de la collectivité qui sont concernés.

En tant que **personne concernée** :

- Écoutez et observez attentivement; tenez un compte rendu écrit de vos observations.
- Parlez aussi bien à l'aîné qu'au dispensateur de soins de ce qui se passe; si le dispensateur de soins est employé par une agence de services, parlez à quelqu'un à l'agence.
- Communiquez avec le bureau du ministère des Services familiaux et communautaires du Nouveau-Brunswick de votre région.

En tant que **membre de la famille concerné** :

- Aidez l'aîné à décider comment faire face à la situation.
- Gardez contact avec les membres âgés de la famille pour prévenir leur isolement.
- Renseignez-vous sur les droits des aînés dans la province où la personne vit.
- Apprenez à connaître les dispensateurs de soins qui travaillent auprès des membres âgés de la famille.

En tant que **membre concerné de la communauté** :

- Écoutez ce que disent les aînés qui vivent dans votre communauté.
- Offrez du soutien à l'aîné et au dispensateur de soins.
- Faites participer les aînés aux activités communautaires et à la prise des décisions.
- Parlez avec votre entourage.
- N'hésitez pas à travailler avec d'autres pour accomplir quelque chose qui aidera à la fois l'aîné et le dispensateur de soins.

De l'information sur la violence est fournie à la page 2 du bottin téléphonique. Même si l'information s'adresse en premier lieu aux femmes et aux enfants, les mêmes services peuvent fournir de l'aide aux aînés victimes de violence ou de négligence.

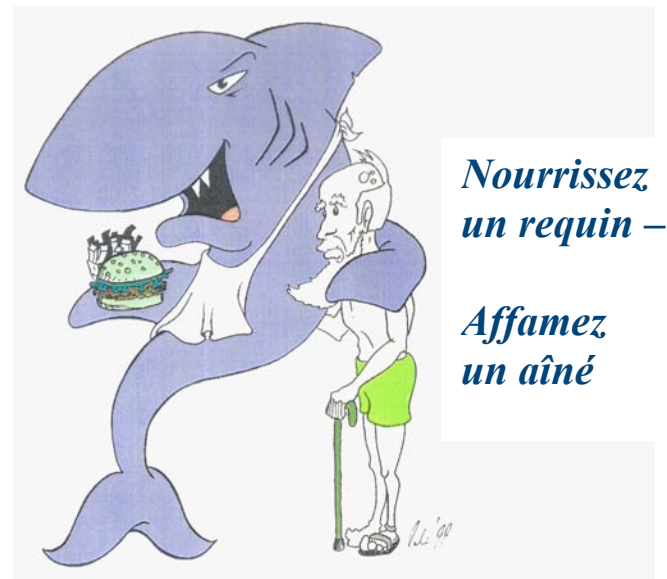
Consignez les numéros de téléphone importants à la dernière page de ce livret.

Qu'est-ce que la fraude?

Une fraude implique l'obtention d'argent ou de biens par duperie. Plus de 120 variations d'opérations frauduleuses sont connues et, dans tous les cas, il s'agit d'une situation dans laquelle la victime s'attend à recevoir de l'argent, un prix ou un cadeau en échange d'argent qui n'a pas besoin d'être versé. Si ce qu'on propose a l'air trop beau pour être vrai, c'est probablement le cas! La plupart d'entre nous vivons dans l'espoir non dit d'une manne qui nous tombe du ciel ou d'une affaire en or, et cet espoir peut parfois nous aveugler sur le fait que quelqu'un tente de nous exploiter.

Le plus souvent, les voleurs visent les gens bien éduqués et bien nantis. S'ils s'en prennent souvent aux aînés, c'est parce que leurs économies sont souvent considérables et qu'ils font plus facilement confiance que les adultes plus jeunes. Un aîné seul à la maison durant le jour peut se faire avoir par quelqu'un d'amical et qui a le temps de bavarder au téléphone ou sur le pas de la porte. Mais, contrairement à ce qu'on pense, les aînés à la maison durant le jour ne sont pas les seules victimes; les aînés qui sont actifs dans la communauté aussi peuvent devenir des victimes.

Et contrairement à un autre mythe populaire, on récupère rarement ses pertes, même quand on signale le crime à la police. En revanche, signaler le crime peut empêcher qu'il se reproduise.



***Nourrissez
un requin –***

***Affamez
un aîné***

Comment savoir si une personne est un fraudeur?

On ne le peut pas! Les fraudeurs sont généralement des personnes agréables, sympathiques et bien mises. Personne ne se ferait abuser par quelqu'un de grossier, de mal habillé ou de désagréable. Les fraudeurs sont souvent :

- des personnes intelligentes et aimables qui font preuve de bienveillance ou qui veulent aider;
- des acteurs qui peuvent modifier leur apparence selon l'occasion;
- des menteurs chevronnés qui n'ont aucune difficulté à avoir l'air crédible;
- aussi bien des femmes que des hommes.

Les fraudeurs n'ont peut-être pas l'air de criminels endurcis, mais ils le sont; on doit les dénoncer à la police. Ils n'ont aucun scrupule à s'emparer de l'argent de personnes qui n'ont pas les moyens d'assumer une telle perte.

Il se peut que le fraudeur en connaisse beaucoup sur vous. Si une personne vous téléphone ou sonne à votre porte et semble déjà vous connaître, demandez-vous pourquoi un étranger en sait autant à votre sujet. Les fraudeurs obtiennent des renseignements personnels, souvent illégalement, à partir de sources telles que :

- les cartes de crédit;
- les registres publics des naissances et des décès;
- les listes d'abonnement à des magazines;
- la liste des membres d'organisations;
- des formulaires remplis à d'autres fins (p. ex., enregistrement d'un nouvel appareil électroménager);
- les renseignements fournis sur des sites Internet non sécurisés.

Quelles sont les fraudes typiques?

Le fraudeur peut sonner à votre porte, souvent à l'improviste, ou vous contacter par téléphone. Une opération frauduleuse peut aussi vous être proposée par la poste ou dans un magazine ou un journal. Une opération frauduleuse menée par téléphone est une fraude par télémarketing et se déroule de manière semblable aux autres types de fraude.

Les opérations frauduleuses présentent souvent des caractéristiques prévisibles :

- Une offre de courte durée d'acheter quelque chose ou de s'engager dans quelque chose, souvent accompagnée de moyens de pression.
- Une offre qui semble exclusive ou tenue secrète.

- Un nom qui a l'air officiel et qui ressemble beaucoup à un nom légitime (p. ex., « certificat de placement corporatif » au lieu de « certificat de placement garanti »).
- Une offre que le vendeur ne veut pas fournir par écrit ou le vendeur qui refuse de répondre aux questions sur l'offre.
- Pression exercée pour que vous payiez « à l'avance », avant même d'avoir reçu ce que vous êtes censé recevoir.
- S'il n'utilise pas de moyens de pression, le fraudeur vous rappellera à plusieurs reprises pour tenter de vous convaincre qu'il est vraiment serviable et que vous pouvez lui faire confiance.
- Une offre qui a l'air trop belle pour être vraie!

Certains appels de télémarketing sont légitimes; même les spécialistes ont de la difficulté à distinguer les appels légitimes des appels frauduleux.

Des exemples de fraudes typiques sont décrits en termes généraux dans les deux prochaines pages.

Placements bidon _ placements dans des projets immobiliers situés très loin, actions dans des compagnies douteuses ou inexistantes ou stratagèmes boursiers proposés par téléphone par des courtiers très agressifs. Avant de vous engager, vérifiez tout placement potentiel auprès d'un conseiller financier légitime.

Loteries et prix _ on peut vous offrir des « vacances gratuites » durant lesquelles vous ferez l'objet de tactiques de vente sous pression vous incitant à acheter une propriété de vacance, des billets à gratter vous demandant d'obtenir des instructions en téléphonant à un numéro 900 payant, puis un « prix » que vous pouvez réclamer seulement si vous envoyez de l'argent pour payer les taxes, les frais de livraison ou l'assurance. Un prix légitime n'est jamais assorti de conditions.

Rénovations domiciliaires _ des entrepreneurs peu scrupuleux qui disparaissent après que vous ayez versé un dépôt ou qui utilisent des matériaux de qualité inférieure alors que vous avez payé pour la meilleure qualité. Avant de payer, téléphonez à votre Bureau d'éthique commerciale ou Chambre de commerce pour savoir si l'entrepreneur a fait l'objet de plaintes. Obtenez toujours une estimation écrite et donnez-vous 24 heures pour bien réfléchir avant de verser un dépôt.

Appel de fonds bidon pour une œuvre de bienfaisance _ vérifiez toujours le nom de l'organisme de bienfaisance pour vous assurer que c'est bien celui que vous voulez appuyer. Les stratagèmes frauduleux impliquent souvent des noms qui ressemblent à celui d'organismes légitimes. Pensez-y à deux fois avant de faire un don à un organisme qui argumente avec vous, propose que vous fassiez un don immédiatement ou offre de ramasser votre argent à votre domicile.

Inspecteur de banque bidon _ la personne téléphone en prétendant être un inspecteur de banque qui tente d'attraper un caissier malhonnête et demande votre aide. Si vous acceptez de l'aider, la personne demandera de lui fournir des renseignements au sujet de votre compte bancaire, de retirer une importante somme puis proposera une rencontre dans un lieu privé pour échanger l'argent. Elle vous assurera que l'argent vous sera retourné et demandera de garder le tout strictement confidentiel.

Jamais une banque ou la police ne vous demanderait de les aider de cette façon. Et une fois que vous avez révélé l'information sur votre compte bancaire, le fraudeur peut retirer d'autres sommes sans votre consentement.

L'ami soi-disant dans le besoin _ vous recevez un appel ou un courriel de quelqu'un qui prétend être parent avec l'une de vos connaissances ou l'ami d'un de vos enfants. L'appelant explique qu'il est malade et a besoin d'argent pour couvrir des frais médicaux ou des frais de voyage. Si vous acceptez de l'aider, quelqu'un ramassera l'argent chez vous ou on vous demandera de télégraphier les fonds.

Que puis-je faire pour me protéger contre les fraudes?

Voici quelques exemples de ce qu'il faut faire et ne pas faire⁴ :

- **À faire** : demandez le nom et l'adresse de la compagnie et une explication claire et écrite de l'offre qui vous est faite.
- **À faire** : demandez à la personne de vous fournir de la documentation écrite que vous pourrez étudier, y compris toute garantie de remboursement, avant de verser quelque argent que ce soit.
- **À faire** : parlez avec votre famille et des amis, ou téléphonez à votre avocat ou à votre conseiller financier pour obtenir leur avis avant de faire un achat ou un investissement important.
- **À faire** : raccrochez si la personne tente de faire pression sur vous au téléphone. Il n'est pas impoli de raccrocher au nez d'un criminel.
- **À ne pas faire** : payer pour recevoir un prix ou envoyer de l'argent afin d'améliorer vos chances de gagner. Il est illégal de vous demander de payer pour vous inscrire à un concours.
- **À ne pas faire** : permettre à quelqu'un qui vous appelle de vous intimider pour vous faire payer quelque chose « tout de suite ». Si la personne dit : « Vous devez vous décider tout de suite » ou « Nous devons recevoir votre argent aujourd'hui », c'est une escroquerie.
- **À ne pas faire** : donner des renseignements sur votre carte de crédit à quiconque au téléphone, à moins que vous ayez vous-même téléphoné à un organisme réputé.
- **À ne pas faire** : donner à quiconque de l'information au téléphone au sujet de votre compte bancaire.
- **À ne pas faire** : composer un numéro 900 pour obtenir des renseignements. Contrairement aux numéros 800 et 888 qui sont gratuits, vous devez payer pour les appels faits à des numéros 900. Ces appels coûtent très cher, et cet argent ira au fraudeur. Sans le vouloir, la compagnie de téléphone contribue à ces fraudes en percevant les sommes dues, en les acheminant au fraudeur et en menaçant de couper le service si vous ne payez pas.
- **À ne pas faire** : fournir des renseignements personnels sur tout formulaire que vous remplissez. Ces renseignements ne sont pas requis pour des concours, des loteries ou des tirages légitimes.

Si vous ne savez pas quoi dire, essayez l'une des suggestions suivantes... **puis raccrochez!**

- « Ça ne m'intéresse pas. »
- « Je ne donne jamais mon numéro de carte de crédit ou de compte bancaire. »
- « Je ne fais pas de dons de bienfaisance au téléphone – envoyez-moi quelque chose par la poste », mais ne donnez pas votre adresse.
- « Je n'ai pas besoin de ce prix. Veuillez l'envoyer à [œuvre de bienfaisance de votre choix] en mon nom. »
- « J'ai besoin de temps pour penser à votre offre. »
- « Je vous rappellerai si ça m'intéresse. »

⁴ American Association of Retired Persons (1999) *Don't fall for a telephone line: Stop fraud program kit*. Washington, DC: AARP

Qu'est-ce que le vol d'identité?

Le vol d'identité⁵ est devenu l'un des crimes qui augmentent le plus rapidement au Canada. Il y a vol d'identité lorsqu'une personne obtient et utilise d'une manière illicite les données personnelles d'une autre personne en employant la fraude ou la supercherie.

Une personne peut devenir victime de ce genre de crime sans avoir de contact direct avec les voleurs. Par des gestes simples de tous les jours – faire mettre un repas sur sa carte de crédit au restaurant, utiliser une carte de paiement pour acheter de l'essence, fournir des renseignements personnels à des employeurs ou aux divers niveaux de gouvernement –, on peut sans le savoir fournir des renseignements dont les voleurs d'identité se servent pour avoir accès à nos données personnelles à notre insu ou sans notre permission.

Vos données personnelles peuvent être obtenues de toutes sortes de façons :

- Par le vol de votre portefeuille ou sac à main pour obtenir des cartes de crédit ou débit et autres documents du genre.
 - « **Pêche dans les poubelles** » – fouiller dans vos poubelles, à la maison ou au travail, pour obtenir des données personnelles.
 - « **Piquage** » _ regarder par dessus votre épaule pendant que vous entrez votre numéro d'identification personnel (NIP) dans un guichet automatique ou que vous faites un achat au moyen de votre carte de débit. Ne laissez personne vous distraire pendant que vous entrez votre NIP. Un voleur d'identité peut utiliser cette information pour vider votre compte bancaire.
- « **Mystification** » _ un voleur d'identité peut créer un courriel ou un site Web qui a l'air légitime, puis il vous demande d'entrer des renseignements personnels lorsque vous ouvrez une session. Ne fournissez aucune donnée personnelle par Internet même si le site Web a l'air légitime. Donnez des renseignements uniquement si c'est vous qui avez initié le contact et que vous savez qu'il s'agit d'une organisation légitime.
 - Une autre forme de mystification est un courriel ayant l'air légitime qui vous est envoyé pour vous informer que votre « compte » avec une certaine entreprise (p. ex., e-Bay) est à la veille d'expirer et que vous devez fournir des renseignements personnels pour empêcher l'annulation de votre « compte ».
 - « **Double glissement** » – un employé de magasin ou de restaurant malhonnête glisse votre carte dans un terminal bidon ou a connecté un second terminal au terminal légitime. L'employé peut ensuite vendre vos données personnelles à un voleur d'identité.
 - Le pillage des bases de données de compagnies à qui vous avez donné des renseignements personnels, telles que les cartes AirMiles ou Optimum.

⁵ Solliciteur général Canada (2003). *Avis public aux consommateurs : Rapport spécial sur le vol d'identité*. Accessible à partir de http://www.sgc.gc.ca/policing/publications_f.asp

Comment puis-je me protéger contre le vol d'identité?

- Signez toute carte de crédit dès que vous la recevez et ne prêtez jamais vos cartes.
- Annulez et détruisez toute carte de crédit que vous n'utilisez pas.
- Conservez une liste de vos cartes de crédit et de leurs numéros en lieu sûr.
- Ayez sur vous uniquement les cartes d'identité et de crédit dont vous avez réellement besoin.
- Ne gardez pas sur vous la carte que vous avez reçue du gouvernement du Canada indiquant que vous êtes bénéficiaire d'une pension de sécurité de la vieillesse ou admissible à des privilèges reliés à l'âge. Cette carte comporte votre numéro d'assurance sociale; si vous voulez absolument utiliser la carte, demandez-en une qui n'affiche pas votre NAS!
- Ne gardez pas sur vous votre carte d'assurance sociale; laissez-là en lieu sûr.
- Ne gardez pas sur vous votre extrait de naissance, à moins que vous prévoyiez quitter le pays.
- Examinez attentivement tous les effets portés à votre compte chaque mois. Si des achats que vous n'avez pas faits y figurent ou si vous ne recevez pas votre relevé mensuel, avertissez immédiatement la compagnie émettrice de la carte de crédit.
- Déchiquetez ou détruisez tout document qui entre chez vous et qui a trait à des renseignements financiers.
- Assurez-vous en particulier de déchiqueter les demandes de carte de crédit « préapprouvées »
- Ne donnez jamais de renseignements personnels au téléphone, par la poste, par courriel ou par Internet à

moins que vous ayez vous-même initié le contact et que vous connaissiez la personne ou la compagnie avec qui vous faites affaire.

- Protégez par un mot de passe vos cartes de crédit, comptes bancaires et comptes de téléphone. Choisissez des mots de passe que vous pouvez vous rappeler sans avoir à les mettre par écrit.

Si vous croyez être victime d'un vol d'identité :

- Communiquez immédiatement avec votre banque ou la compagnie émettrice de la carte de crédit. Consignez les numéros de téléphone sur la dernière page de ce livret.
- Signalez la situation au centre national de PhoneBusters _ par téléphone au 1 888 495-8501 ou par courriel à info@phonebusters.com.
- Si le vol a été commis par Internet, signalez le crime au SDDE (Signalement en direct des délits économiques) en déposant une plainte en ligne à l'adresse www.recol.ca.
- Si vous voulez vous renseigner sur une organisation, communiquez avec le Bureau de la concurrence en téléphonant au 1 800 348-5358 ou par courriel à compbureau@cb-bc.gc.ca.

Pour en savoir plus sur le vol d'identité et les autres formes de fraudes, visitez les sites Web suivants :

www.50plus.com/money/

www.phonebusters.com

www.recol.ca

http://www.rcmp-grc.gc.ca/scams/index_f.htm

Avec qui dois-je communiquer pour obtenir de l'aide?

Inscrivez les numéros de téléphone ou adresses de courriel des personnes ou des organisations qui peuvent vous aider dans les situations suivantes :

Violence ou négligence

Services familiaux et communautaires du Nouveau-Brunswick :

Service de police local :

Fraude ou vol d'identité

Faites enlever votre adresse du bottin téléphonique en composant le 1 800 561-6283. Naviguez dans les

choix du menu jusqu'à l'option « Pour tout autre renseignement », puis demandez qu'on enlève votre adresse de voirie du prochain bottin. La date limite pour le bottin suivant est mars.

PhoneBusters

1 888 495-8501
info@phonebusters.com

GRC

Section des délits commerciaux du N-B.
(506) 452-3475
www.recol.ca

Banque/cartes de crédit

Ressources consultées dans la préparation de ce livret

American Association of Retired Persons (1999). *Don't fall for a telephone line: Stop fraud program kit*. Washington, DC: AARP.

Ens, J. (1999). *Les mauvais traitements à l'égard des aînés en établissement – Aperçu*. Ottawa: Santé Canada (catalogue H72-21/161-1998F).

Maclean, M.J. (1999). *Négligence de soi chez les aînés*. Ottawa: Santé Canada (catalogue H72-22/21-1999F).

Murphy, N. (1994). *Trousse de formation et ressources à l'intention des fournisseurs de services : mauvais traitements et négligence envers les personnes âgées*. Ottawa: Santé Canada (catalogue H72-21/131-1995F).

Podnieks, E. et al. (1990). *Une enquête nationale sur le mauvais traitement des personnes âgées au Canada*. Toronto: Ryerson Polytechnical Institute.

Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick (1998). *Violence et négligence à l'égard des adultes handicapés et des personnes âgées*. Fredericton: SPEIJ-NB.

Services familiaux et communautaires du Nouveau-Brunswick (2004). *Protocoles relatifs aux adultes victimes de mauvais traitements*. Fredericton: Ministère des Services familiaux et communautaires du Nouveau-Brunswick.

Swanson, S.M. (1998). *Mauvais traitements et négligence à l'égard des aînés*. Ottawa: Santé Canada (catalogue H72-22/6-1998F).

Walker, J. (2003). Top 10 investment scams. *50Plus*, 17-21 août.