



# Maître de sa vie et de ses biens

---

## Les aînés et l'exploitation financière

Symposium national –  
Université de Montréal  
Octobre 2007

# Présentation



- Objectifs du programme
- Profil démographique
- Les employés
- Les outils
- Le partenariat
- Les limites
- Conclusion

# Objectifs du programme



- Sensibiliser et mobiliser les employés des caisses
- Outiller les caisses
  - identifier les situations
  - prévenir les cas d'abus financiers
- Créer une synergie avec les intervenants
  - orienter vers les experts locaux et régionaux

# Profil démographique



- Données statistiques 65 ans et +

Population  
Québécoise

14,1 %

Membership  
Desjardins

14,5 %

# Profil démographique ...



## ■ Profil Desjardins

Membres Desjardins

65 ans et +

766 168

Potentiellement  
abusés  
financièrement

(entre 4 % et 5 %)

34 500

# Les employés

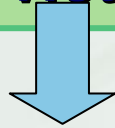


- Ont la confiance des membres
- Doivent composer avec une dynamique familiale complexe et difficile
- Savent que la confidentialité constitue l'attente prioritaire des membres

# Les employés ...



## La personne susceptible d'être une victime ...



- Attend que l'aidant naturel réponde
- Évite tout contact physique, visuel ou verbal avec le conseiller caisse
- Fait des affirmations contradictoires ou ambivalentes
- Semble apeurée et pleure facilement
- Semble négligée dans son apparence

## La personne susceptible d'être l'abuseur ...



- Semble fatiguée, stressée, inquiète
- Dépense plus qu'à l'habitude
- Refuse que la personne âgée soit seule avec le conseiller caisse
- Apparaît méfiante et soupçonneuse lorsqu'on la questionne
- Déprécie, insulte ou réprimande la personne âgée
- A peu de contact avec l'aîné(e)

# Les outils



- Guide d'accompagnement
- 10 indicateurs
- Un dépliant
- Présentation aux aînés
- [www.desjardins.com](http://www.desjardins.com)
  - [Accueil](#) > [Particuliers](#) > [Clientèles](#) > Aînés

# Les outils (indicateurs) ...



1. Le membre est forcé de donner accès à sa carte de débit ou de crédit à une autre personne
2. Le membre semble effrayé par la présence d'une personne qui l'accompagne ou est soumis à du chantage émotif :
  - celui-ci peut aller jusqu'à l'obliger à prendre des décisions financières contre son gré

# Les outils (indicateurs) ...



3. Les chèques sont encaissés par l'abuseur qui imite la signature du membre
4. Quelqu'un retient ou tente d'encaisser les chèques de pension ou d'assistance sans l'autorisation du membre
5. D'importantes sommes d'argent sont retirées du compte du membre, de façon inhabituelle
6. Le membre ne se souvient pas d'avoir fait certains virements ou signé des documents légaux (testament, procuration, acte notarié)

# Les outils (indicateurs) ...



7. Quelqu'un abuse de la procuration que le membre lui a donnée :
  - retraits inhabituels et inexplicables
  - transfert des comptes vers une autre institution financière, sans préavis
  
8. Le membre a un accès restreint à son livret ou à son relevé d'opérations :
  - ceux-ci ne sont pas expédiés au domicile du membre ou remis directement à la personne âgée

# Les outils (indicateurs) ...



9. Le membre a modifié son testament ou a vendu sa maison subitement et sans préavis
10. Le membre semble avoir perdu le contrôle de ses finances et/ou requiert l'opinion d'autrui :
  - certains biens du membre disparaissent
  - l'accompagnant porte un intérêt croissant aux sommes dépensées par le membre
  - le membre subit des privations matérielles alors que sa situation financière est suffisante

# Les outils (reconnaître une victime) ...



- Trois (3) indicateurs ou plus: raison de s'inquiéter
- Gestionnaire (ou directeur de la caisse) convient de la marche à suivre :
  - Rencontre de la victime, privément si possible
  - Nécessité d'obtenir son consentement pour agir

# Portrait type de la victime aînée et de la personne abusive



## Profil type de la victime aînée

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

## Profil type de la personne abusive

- Mal préparée à assumer la charge d'une personne âgée
- Résistante à prodiguer des soins
- Difficultés financières
- Problèmes professionnels
- Isolée, sans support social
- Relations sociales pauvres
- Dépend de la personne âgée
- Autres problèmes (alcoolisme, jeu, toxicomanie, etc.)

# Le partenariat



- Conjuguer nos efforts à ceux des organismes locaux et régionaux :
  - Centre de santé et de services sociaux (CSSS, CLSC)
  - Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)
  - Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec
  - Association québécoise pour la défense des droits des retraités et pré-retraités (AQDR)
  - Réseau québécois pour contrer les abus envers les aînés (RQCAA)
  - Réseau [www.rifvel.org](http://www.rifvel.org) Vieillir en liberté
  - Etc.

# Le partenariat ...



- Des ententes de partenariat permettent la réalisation d'activités telles :
  - formation du personnel de la caisse
  - information aux membres :
    - dépliant
      - identification des ressources expertes
      - distribution (caisses, résidences, organismes)
    - animations spécifiques
  - campagnes de prévention (locales et régionales)

# Les limites



- Intervenir avec prudence, tact et discernement sans confronter la victime
- Maintenir une relation de confiance
- Obtenir un consentement éclairé à la transaction demandée
- Respecter la volonté exprimée par le membre
- Se référer aux ressources expertes pour assistance
- Prendre garde de soupçonner injustement un proche aidant honnête et dévoué

# Conclusion



- Ce programme :
  - est accueilli positivement dans les caisses
  - est perçu comme un cadeau de la part de membres âgés
  - sécurise les membres et leurs familles
  - lève le voile sur d'autres problématiques liées au vieillissement de la population



# Maître de sa vie et de ses biens

---

Merci de votre attention