



GUIDE

DE SÉCURITÉ À L'INTENTION

DES AÎNÉS

PS64-55/2017
978-0-660-08286-8

© (2017) SA MAJESTÉ LA REINE DU CHEF DU CANADA représentée par la Gendarmerie royale du Canada.

TABLES DES MATIÈRES

Introduction	2
.....	
Maltraitance des aînés	3
.....	
En sécurité chez vous	4
.....	
En votre absence	5
.....	
En sécurité dans la rue	6
.....	
En sécurité dans votre véhicule	7
.....	
Les fraudes et les escroqueries	8
.....	
Arnaques et fraude sur Internet	13
.....	
La maladie d'Alzheimer et autres démences	24
.....	
Procuration	25
.....	
Testaments, Programmes et Services	26
.....	
Conclusion et Coordonnées	27

À QUI S'ADRESSE LE PRÉSENT GUIDE?

Le présent guide s'adresse aux aînés, aux membres de leur famille, à leurs amis, aux personnes qui en prennent soin et à tous ceux qui pourraient le trouver utile. Sans être exhaustif, il contient de l'information visant à répondre aux préoccupations d'ordre général liées à la sécurité des personnes âgées. Il vise principalement à faire connaître les risques auxquels sont exposés les aînés afin qu'ils puissent se protéger et ainsi améliorer leur qualité de vie.

L'information contenue dans le présent guide peut aider les aînés et leurs proches à discuter de ce sujet afin de reconnaître les situations potentiellement criminelles et de prendre les mesures nécessaires pour réduire ou éliminer les risques.



Nous espérons que les lecteurs trouveront l'information utile.

QU'EST-CE QUE LA MALTRAITANCE DES AÎNÉS?

Chaque année, des centaines de milliers de personnes âgées sont victimes de mauvais traitements, de négligence et d'exploitation, tant par des femmes que par des hommes. Nombre d'entre elles sont très âgées, frêles, vulnérables et dépendantes d'autres personnes pour leurs besoins de base.

L'Organisation mondiale de la santé définit ainsi la maltraitance : « Acte simple ou répété, ou le manque d'action appropriée dans une relation en principe fondée sur la confiance, qui provoque un préjudice ou une souffrance à une personne âgée ».

En général, la maltraitance des aînés s'entend d'un acte de violence, de mauvais traitements ou de négligence commis intentionnellement ou en connaissance de cause par des personnes en position de pouvoir ou de confiance dans une résidence privée ou un établissement. Ce peut être un conjoint, les enfants ou d'autres membres de la famille, des amis ainsi que des fournisseurs de soins ou de services.

La maltraitance des aînés peut prendre diverses formes :

- Négligence (par les autres)
- Violence physique
- Violence et exploitation sexuelles
- Violence psychologique ou émotionnelle
- Exploitation financière (vol

ou utilisation des ressources financières ou des biens)

- Abus dans les centres d'hébergement et de santé (surpopulation, milieu de vie insalubre ou de piètre qualité)
- Violation des droits (restriction de la liberté et du droit à la vie privée)
- Violence spirituelle (limiter le recours à des pratiques religieuses et spirituelles, à des habitudes ou à des traditions)
- Abandon

La maltraitance des aînés n'est jamais acceptable. Si vous ou une personne de votre connaissance subissez de mauvais traitements, **DITES-LE À LA POLICE.**

SIGNES DE MALTRAITANCE CHEZ LES PERSONNES ÂGÉES

Un seul signe ne signifie pas nécessairement qu'une personne âgée est victime de mauvais traitements, mais certains signes sont très révélateurs :

- changement soudain dans le comportement ou l'apparence;
- blessures inexplicables;
- changements inexplicables dans les ressources financières;
- conflit entre l'aîné et le fournisseur de soins;
- soins de base non fournis (propreté des lieux ou hygiène personnelle).

EN SÉCURITÉ CHEZ VOUS

La plupart des gens se sentent en parfaite sécurité chez eux. Pourtant, bien des Canadiens négligent de prendre les précautions les plus élémentaires pour protéger leur résidence contre le vol.

Il y a plusieurs choses que vous pouvez faire pour éviter de donner à un cambrioleur l'occasion de commettre son méfait.

CONSEILS DE PRÉVENTION

- Faites le tour de votre domicile pour repérer tous les points d'entrée possibles et en évaluer les faiblesses.
- La nuit, éclairez suffisamment vos portes d'entrée, y compris celle du garage.
- Ne laissez pas d'indices de votre absence, comme le fait de laisser les rideaux ouverts la nuit, de ne pas avoir de véhicule dans l'entrée, de n'avoir aucune lumière dans la maison et de dire à ses amis et à la famille sur les médias sociaux que vous partirez bientôt en vacances.
- Installez de bonnes serrures et verrouillez vos portes en tout temps.
- Installez un judas microviseur à grand angle à l'entrée principale de votre domicile, pour voir sans être vu avant d'ouvrir à quelqu'un.
- N'ouvrez jamais la porte à un étranger qui ne vous présente pas de pièce d'identité.
- Changez souvent de routine. Les cambrioleurs surveillent souvent les allées et venues dans les quartiers qu'ils ciblent.
- Ne gardez pas de grosses sommes d'argent chez vous.
- Marquez vos objets de valeur pour en permettre l'identification. L'opération Identification a été mise sur pied par la police pour aider les gens à marquer les objets qui leur appartiennent.
- Gardez vos objets de valeur dans un coffre-fort à la banque. Si ce n'est pas possible, trouvez chez vous un bon endroit où les mettre sous clé, à l'abri des regards.

CONSEIL : Il peut suffire de laisser dans un coffret à bijoux quelques articles peu coûteux mais de belle qualité pour tromper un cambrioleur à la recherche d'objets de valeur et éviter qu'il mette votre demeure sens dessus dessous.

EN VOTRE ABSENCE

Lorsque vous vous absentez le moindre-ment longtemps, il est important de vous assurer de bien protéger votre domicile et de lui donner un air habité.



CONSEILS DE PRÉVENTION

- Verrouillez vos portes, vos fenêtres et votre garage avant de partir.
- Laissez la radio allumée pour donner l'impression que quelqu'un est là.
- Laissez une ou deux lumières allumées, que vous raccorderez de préférence à un interrupteur activé à l'obscurité.
- Faites interrompre la distribution de courrier et de journaux.
- Demandez à quelqu'un de ramasser les journaux, le courrier ou les circulaires laissés à votre porte.
- Laissez une clé à quelqu'un en qui vous avez confiance.
- Dites à un voisin digne de confiance pendant combien de temps vous partez et où il pourra vous joindre en cas de besoin.
- Demandez à quelqu'un de tondre la pelouse ou de déblayer la neige si vous comptez vous absenter plusieurs jours.

EN SÉCURITÉ DANS LA RUE

Si vous avez des craintes en raison d'un problème de criminalité de rue dans votre quartier (vols de sacs à mains, autres types de vols, agressions, etc.), il existe des moyens de réduire les risques d'en être victime et d'augmenter votre sentiment de sécurité.



CONSEILS DE PRÉVENTION

- Ne marchez que dans les endroits bien éclairés.
- Ne vous encombrez ni de paquets, ni d'un grand sac à main.
- Ne montrez jamais en public que vous avez sur vous une importante somme d'argent.
- Allez faire vos courses à deux ou en groupe.
- Marchez au milieu du trottoir, loin des allées et des embrasures de porte.
- Si vous pensez être suivi, traversez la rue puis rendez-vous à la résidence, à la station-service ou au commerce le plus proche pour téléphoner à la police.
- Soyez conscient de ce qui vous entoure et évitez les endroits propices aux agressions.
- Signalez à la police les secteurs à risque. Les policiers aiment recevoir ces informations et pourront vous donner des conseils de prévention.

EN SÉCURITÉ DANS VOTRE VÉHICULE

QUE FAIRE...

en cas de panne?

- Garez-vous sur l'accotement pour ne pas bloquer la circulation.
- Allumez vos clignotants d'urgence.
- S'il n'est pas dangereux de le faire, sortez de votre véhicule et ouvrez le capot.
- Retournez ensuite dans votre véhicule, fermez les fenêtres et verrouillez les portières.
- Si vous le pouvez, appelez un membre de votre famille ou un

service d'assistance routière et attendez les secours.

- Si un automobiliste s'arrête, restez dans votre voiture et demandez-lui de vous envoyer de l'aide.

Campagne ICE (In Case of Emergency)

Les concepteurs de la campagne ICE recommandent de programmer sous le sigle ICE dans l'annuaire de votre cellulaire le numéro de téléphone de la personne à joindre en cas d'urgence. Pour programmer plusieurs numéros, vous pouvez utiliser ICE1, ICE2, ICE3, etc.

CONSEILS DE PRÉVENTION

- Verrouillez toujours votre véhicule, que vous soyez à bord ou non.
- Si vous conduisez la nuit, empruntez des rues et gardez-vous dans des stationnements bien éclairés où rien ne gêne la vue.
- Si un étranger s'approche de votre véhicule, méfiez-vous. Si vous pensez être en danger, donnez de brefs coups de klaxon répétés pour attirer l'attention.
- Si vous pensez être suivi, arrêtez-vous au premier endroit sécuritaire, par exemple à une station-service. Ne rentrez pas chez vous.
- Planifiez et connaissez à l'avance votre trajet, que ce soit pour un petit déplacement en ville ou pour une longue balade. Envisagez d'utiliser un système mondial de positionnement (GPS) si vous voyagez souvent pour éviter de vous égarer.
- Ne prenez pas d'autostoppeurs.
- Regardez à l'intérieur de votre voiture avant d'y monter pour vous assurer que personne ne s'y cache, même si les portières sont verrouillées.
- Sortez vos clés à l'avance pour entrer rapidement dans votre voiture.

LES FRAUDES ET LES ESCROQUERIES¹

Dans le monde de l'enquête et de la prévention en matière de fraude, les deux expressions les plus courantes sont « acheteur prend garde » et « rien n'est gratuit dans la vie ». Gravez-les dans votre mémoire et pensez-y chaque fois qu'on vous sollicite, surtout par téléphone. N'envoyez jamais d'argent à un inconnu avant d'avoir reçu ce que l'on vous a promis. De plus, gardez à l'esprit que si une offre vous semble être trop belle pour être vraie, il s'agit probablement d'une escroquerie.

Si vous croyez avoir été victime d'une escroquerie, COMMUNIQUEZ avec votre service de police.

En tant que consommateur, vous devez connaître les risques que comportent vos transactions ainsi que les responsabilités qui vous incombent. Dès que vous faites affaire avec un vendeur itinérant ou quelqu'un qui vous sollicite par téléphone, par courrier ou sur Internet, vous prenez un risque.



Vous avez donc le devoir d'être sur vos gardes, de vous tenir au courant des fraudes et escroqueries les plus communes et de bien connaître les mécanismes visant à vous protéger.

¹ Source du contenu de la section Les fraudes et les escroqueries : Le petit livre noir de la fraude (Bureau de la concurrence), Trousse de sensibilisation du Centre antifraude du CanadaToolkit (Canadian Anti-Fraud Centre).

ARNAQUES VISANT LES GRANDS-PARENTS/ BESOIN URGENT D'ARGENT

Un fraudeur appelle un aîné et se fait passer pour l'un de ses petits-enfants ou un autre membre de sa famille et affirme avoir besoin d'aide financière immédiatement parce qu'il est dans une situation difficile. Dans cette mise en scène typique, le fraudeur fait croire à la victime qu'il s'est fait arrêter et qu'il a besoin d'argent pour payer sa caution, qu'il a eu un accident de voiture et qu'il a besoin d'argent pour payer les frais d'hôpital ou qu'il a de la difficulté à revenir d'un pays étranger. Il donne ensuite un numéro de téléphone à composer pour vérifier ses dires,

mais la personne qui vous répond n'est qu'un complice faisant semblant d'être un policier ou un avocat.

Pendant l'appel, le fraudeur pose des questions visant à obtenir les renseignements personnels de la victime. L'escroc insistera pour que vous ne communiquiez avec personne d'autre de la famille, histoire d'éviter de pires ennuis. Il vous demandera ensuite de lui envoyer plusieurs milliers de dollars par voie d'une entreprise de transfert de fonds afin qu'il paie sa caution.

CONSEILS DE PRÉVENTION

- Des policiers, des juges ou des entités juridiques ne demanderont jamais à des particuliers d'envoyer de l'argent par l'entremise d'une entreprise de transfert de fonds.
- Ne donnez pas de renseignements personnels à l'appelant.
- Communiquez avec d'autres proches pour savoir où se trouve le membre de la famille ou l'ami en question, avant même de penser à faire parvenir de l'argent
- N'envoyez jamais d'argent par voie d'une entreprise de transfert de fonds. à une personne que vous ne connaissez pas personnellement. Vérifiez l'identité de la personne avant de faire quoi que ce soit pour l'aider. Une fois le numéro de transaction attribué, l'argent peut être récupéré n'importe où dans le monde.

ARNAQUE SENTIMENTALE

De plus en plus d'ânés essaient de trouver l'amour sur Internet. Malheureusement, les fraudeurs le savent et utilisent tous les types de sites de rencontre et de réseautage social à la recherche de victimes potentielles.

Le fraudeur gagne la confiance de la victime en se montrant affectueux envers elle. Il communiquera avec elle par téléphone ou par courriel pendant des mois s'il le faut pour gagner sa confiance. Le fraudeur prétend qu'il habite dans un pays étranger

et qu'il veut rencontrer la victime en personne, mais trouve toujours une excuse pour éviter les rencontres en personne. Le moment venu, il informe la victime qu'il ne peut pas payer les frais de voyage et il lui demande de l'argent pour les régler. Autre scénario possible : le fraudeur prétend qu'un membre de sa famille est malade et demande de l'argent pour payer les frais médicaux.

CONSEILS DE PRÉVENTION

- Méfiez-vous si la personne prétend habiter au Canada ou aux États-Unis et travailler à l'étranger.
- Ne donnez pas de renseignements personnels dans un courriel ou lorsque vous clavardez avec un étranger.
- Montrez-vous prudent lorsque vous communiquez avec une personne qui affirme être tombée amoureuse de vous rapidement.
- Vous ne devez en aucun cas accepter de l'agent de la personne ni lui envoyer de l'argent. Le fraudeur tentera par tous les moyens de vous en soutirer ou d'accéder à votre compte bancaire ou à vos cartes de crédit.
- Méfiez-vous des sites de rencontre frauduleux. Les fraudeurs hébergent et créent de faux comptes pour attirer des victimes potentielles.

STRATAGÈMES D'EXTORSION

Une extorsion est quand une personne obtient illégalement de l'argent, des biens ou des services d'une autre personne, d'une entité ou d'une institution par la coercition. Il existe divers types de stratagèmes d'extorsion, mais ceux liés à l'Agence du revenu du Canada (ARC) et à Immigration Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) sont les plus courants.

Les personnes âgées sont ciblées par des fraudeurs qui se font passer pour des employés du gouvernement. Elles sont sollicitées de deux façons. Dans le premier cas, les fraudeurs tentent d'obtenir leurs renseignements personnels par hameçonnage. Le mot hameçonnage vient de l'analogie avec le fait que les fraudeurs appâtent leurs victimes par des appels ou des courriels afin de leur soutirer des renseignements personnels, des mots de passe ou des données financières. L'autre méthode consiste à demander que

l'impôt dû soit payé dans une entreprise de transfert de fonds ou par carte de crédit ou de débit prépayée. Par exemple :

- La personne reçoit un appel ou un courriel d'un « employé de l'ARC » qui lui dit qu'elle a droit à un remboursement et que pour l'obtenir, elle doit fournir des renseignements personnels.
- La victime reçoit un appel ou un courriel lui disant qu'une vérification a révélé des impôts non payés. On lui indique qu'elle doit effectuer le paiement immédiatement pour éviter d'avoir à payer une amende ou qu'il lui faut rembourser le montant dans les plus brefs délais pour éviter de faire l'objet d'un mandat d'arrestation. Dans certains cas, on dit à la personne qu'elle sera arrêtée ou expulsée du pays si elle ne paie pas l'impôt immédiatement.

CONSEILS DE PRÉVENTION

- Les organismes gouvernementaux ne menacent pas leurs clients et ne leur demandent pas de faire des paiements au moyen de cartes de crédit prépayées ou par l'intermédiaire d'entreprises de transfert de fonds comme MoneyGram ou Western Union.
- Ne faites rien sur-le-champ. Avant de fournir des renseignements personnels ou bancaires, communiquez avec l'organisme ou l'entreprise en question pour confirmer que vous devez réellement de l'impôt ou que vous avez un solde en souffrance, ou encore que vous avez droit à un remboursement.
- Demandez-vous pourquoi un employé exigerait par téléphone ou par courriel des renseignements personnels qu'il possède déjà dans ses dossiers.

ESCROQUERIE DE SERVICE

Une escroquerie de service est toute promotion ou sollicitation fautive ou trompeuse de services payants. Ces sollicitations comportent des tiers qui, souvent, font des offres de services financiers, médicaux ou liés aux télécommunications, à Internet et à l'énergie. Elles peuvent aussi comporter des offres de garanties prolongées, d'assurance ou de services après-vente. Les deux types de fraudes de service qui ciblent le plus fréquemment les Canadiens concernent les logiciels antivirus (technicien de Windows/Microsoft) et l'offre de taux d'intérêt très bas.

Le fraudeur promet à la victime de réparer son ordinateur à distance par Internet. Pour ce faire, il peut installer un logiciel sur l'appareil ou obtenir du client la permission d'accéder à son ordinateur à distance. Le paiement du logiciel ou des services de réparation se fait typiquement par carte de crédit. Télécharger

un logiciel d'une source inconnue ou permettre à quelqu'un d'accéder à distance à votre ordinateur est risqué. Le fraudeur peut utiliser un logiciel malicieux pour obtenir vos renseignements personnels tels vos noms d'utilisateur et mots de passe, vos renseignements bancaires et des renseignements sur votre identité.

Pour ce qui est des offres de taux d'intérêt faibles, le fraudeur se fait passer pour le représentant d'une institution financière et affirme négocier avec les compagnies émettrices de cartes de crédit. Il garantit qu'il vous permettra d'économiser des milliers de dollars en intérêts. L'appelant fait pression en disant que l'offre d'un taux d'intérêt faible est pour un temps limité et que vous devez agir maintenant. De plus, le fraudeur demande à la personne de payer des frais initiaux uniques pour que le processus puisse être enclenché.

CONSEILS DE PRÉVENTION

- Les entreprises légitimes n'appellent jamais leurs clients pour les informer que leur ordinateur est infecté.
- Ne permettez jamais à quiconque d'accéder à votre ordinateur à distance. Si vous éprouvez des problèmes avec votre système d'exploitation, apportez-le chez un technicien de votre région.
- Méfiez-vous des individus qui vous informent d'une transaction non autorisée dans votre compte de carte de crédit et qui vous demandent le numéro de votre carte.
- Vérifiez la légitimité des appels en appelant au numéro de téléphone qui figure au dos de votre carte de crédit.
- Seule la société émettrice de votre carte de crédit peut baisser le taux d'intérêt.

ARNAQUES PAR INTERNET

Pour faciliter leurs activités, les fraudeurs envoient des courriels non sollicités appelés **pourriels**. Même si seulement quelques personnes répondent aux millions de courriels qu'ils envoient, ils y trouvent néanmoins leur compte. Évitez de répondre et même de vous « désabonner » parce que vous confirmez ainsi au fraudeur qu'il a joint une adresse de courriel réelle.

N'importe quel courriel que vous recevez peut être un pourriel s'il provient d'un expéditeur que vous ne connaissez pas, qu'il ne vous est pas directement adressé ou dans lequel on vous promet un bénéfice quelconque.

Les maliciels - aussi appelés logiciels malveillants, logiciels espions, enregistreurs de frappe, chevaux de Troie (malware, spyware, key loggers, Trojan horses) - constituent des menaces sur Internet. Le fraudeur essaie d'installer ce logiciel sur votre ordinateur afin d'avoir accès à vos fichiers, à vos renseignements personnels et à vos mots de passe.

Divers moyens sont à sa disposition pour y parvenir. Par exemple, il peut vous amener à cliquer sur un lien ou un message dans un pourriel ou à visiter un faux site Web créé dans le but précis d'infecter votre ordinateur.

L'hameçonnage consiste pour les fraudeurs à vous amener à donner vos renseignements personnels et bancaires. Même si les courriels que vous recevez semblent légitimes, aucune banque ni aucune autorité gouvernementale, par exemple, ne vous demandera de fournir de tels renseignements par courriel ou en ligne.

Il est facile pour les fraudeurs de copier le logo voire même le site Web complet d'une véritable organisation. Le courriel que vous recevez en son nom n'est donc pas forcément légitime. Si on vous demande dans un courriel de visiter un site Web afin de « mettre à jour », « valider » ou « confirmer » les renseignements de votre compte bancaire, méfiez-vous.

ARNAQUES PAR INTERNET (suite)

Supprimez les courriels de hameçonnage. Ils peuvent contenir des virus susceptibles d'infecter votre ordinateur. N'ouvrez pas les pièces jointes et ne cliquez pas sur les liens apparaissant dans de tels courriels.

Les **ventes aux enchères** et le **magasinage en ligne** peuvent vous permettre de trouver de bonnes aubaines tout en vous amusant. Malheureusement, les fraudeurs y font aussi de bonnes affaires.

Souvent, ils essaieront de vous amener à négocier en dehors du site de la vente aux enchères en essayant de vous faire croire que la personne qui avait misé sur le même article que vous s'est retirée de la course

et que l'article en question vous revient. Après avoir payé, vous n'entendrez plus jamais parler d'eux et le site de la vente aux enchères ne sera pas en mesure de vous aider.

CONSEILS DE PRÉVENTION

- Protégez votre ordinateur en activant votre pare-feu, en utilisant un anti-virus et en bloquant les attaques de logiciels espions.
- Assurez-vous que votre système d'exploitation est à jour.
- Réfléchissez bien avant de cliquer sur un lien ou un dossier d'origine inconnue. Ne laissez aucun courriel vous forcer la main.
- Assurez-vous que votre profil sur les médias sociaux est privé.
- Ne vous laissez pas tenter d'utiliser les méthodes de paiement autres que celles recommandées sur le site de la vente aux enchères. N'envoyez pas d'argent ni de mandats bancaires et ne faites pas de virement de fonds.

DEMANDES DE TRANSFERT D'ARGENT

La fraude nigériane (aussi appelée fraude 419) est à la hausse depuis le milieu des années 1990 au Canada. Même si de nombreuses fraudes de ce genre proviennent du Nigéria, des fraudes similaires ont vu le jour partout dans le monde (surtout dans d'autres parties d'Afrique de l'Ouest et en Asie). Ces fraudes sont de plus en plus appelées « **frais payables à l'avance** ».

Pour ce qui de la fraude nigériane classique, vous recevez un courriel ou une lettre vous demandant de transférer une grosse somme d'argent à l'étranger. Le fraudeur vous offre ensuite une part de l'argent si vous acceptez de lui donner vos renseignements bancaires pour l'aider à virer les fonds. Le fraudeur vous demande ensuite de payer toutes sortes de taxes et de frais avant de recevoir votre « récompense ». Vous ne recevrez jamais d'argent et les frais que vous aurez payés ne vous seront pas remboursés.

Il y a aussi les pourriels envoyés par de soi-disant avocats ou représentants de banque vous informant qu'un proche avec qui vous n'avez pas de contact depuis longtemps est décédé ou vous a laissé un **héritage** énorme. La mise en scène des fraudeurs semble si vraie qu'ils pourraient parvenir à vous soutirer vos renseignements personnels et bancaires afin que vous confirmiez votre identité et ainsi obtenir votre héritage. En plus de perdre tout l'argent que vous aurez versé au fraudeur en frais et taxes, vous risquez de vous faire voler votre identité pour un héritage qui n'existe pas.

Si vous ou votre entreprise offrez des produits ou services en ligne ou dans les annonces classées dans les journaux, vous pourriez être la cible de la fraude par paiement en trop. En réponse à votre annonce, vous pourriez recevoir une offre généreuse d'un acheteur potentiel et l'accepter. Le fraudeur vous paiera par chèque ou

DEMANDES DE TRANSFERT D'ARGENT (suite)

mandat bancaire, mais le montant sera plus élevé que le prix convenu. L'acheteur vous dira peut-être que c'était simplement une erreur ou pourrait inventer une excuse, en disant par exemple que l'argent en trop servira à payer les frais de livraison. Si on vous demande de rembourser l'argent en trop par un virement de fonds, méfiez-vous. Le fraudeur espère que vous rembourserez

l'argent en trop avant que vous vous rendiez compte que son chèque ou mandat bancaire était un faux. Vous perdrez l'argent transféré ainsi que l'article, si vous l'avez déjà envoyé.

CONSEILS DE PRÉVENTION

- Méfiez-vous des personnes qui vous demandent de transférer de l'argent pour elles.
- N'envoyez jamais d'argent et ne donnez jamais le numéro de vos cartes de crédit ou vos renseignements bancaires à une personne que vous ne connaissez pas et en qui vous ne pouvez avoir confiance.
- N'acceptez pas de chèque ou de mandat bancaire pour le paiement de biens dont le montant est supérieur au prix convenu. Retournez-le et demandez à l'acheteur de faire un paiement pour la somme convenue avant de livrer les biens ou les services.
- Ne répondez pas aux courriels dans lesquels on vous demande vos renseignements personnels.

LE FAUX ORGANISME DE BIENFAISANCE

Ce genre de fraude consiste à exploiter la générosité et la gentillesse des personnes ciblées en leur demandant de faire un don à un faux organisme de bienfaisance ou en se faisant passer pour le représentant d'un vrai organisme de bienfaisance.

Le fraudeur obtient l'argent de ses victimes en affirmant représenter un organisme de bienfaisance légitime. Les approches employées par les fraudeurs sont nombreuses : sur la rue, à domicile, par téléphone ou sur Internet. Leurs courriels et boîtes aux lettres peuvent même arborer le logo d'organismes de bienfaisance légitimes.

Souvent, les fraudeurs profitent d'une catastrophe naturelle ou d'une famine rap-

portée récemment dans les nouvelles pour passer à l'action. D'autres exploitent les émotions en faisant croire qu'ils travaillent pour des organismes qui viennent en aide à des enfants malades.

Ils n'hésitent pas à faire pression sur leurs cibles afin qu'elles fassent un don, mais refusent de donner des détails sur l'organisme, comme l'adresse ou les coordonnées. Dans d'autres cas, ils se contentent de fournir de faux renseignements.

La fraude de ce genre fait non seulement perdre de l'argent aux victimes, mais empêche les organismes de bienfaisance et les causes légitimes d'avoir les dons qui leur sont plus que nécessaires. Tous les organ-

LE FAUX ORGANISME DE BIENFAISANCE (suite)

ismes de bienfaisance enregistrés au Canada sont surveillés par l'Agence du revenu du Canada (ARC) et inscrits dans sa base de données. Vous pouvez également communiquer avec le Bureau d'éthique commerciale pour obtenir de l'information sur l'organisation qui vous intéresse. Si l'organisme de bienfaisance est légitime et que vous souhaitez faire un don, obtenez-en les coordonnées dans l'annuaire de téléphone ou un site Web de confiance.

Si vous ne voulez pas donner d'argent ou si vous avez déjà donné à des organismes de bienfaisance, ne tenez pas compte du



courriel ou de la lettre, raccrochez ou dites non à la personne qui s'est présentée chez vous. Rien ne vous oblige à donner de l'argent.

CONSEILS DE PRÉVENTION

- Si vous doutez de la crédibilité de la personne qui vous demande de l'argent, ne lui donnez aucun argent comptant, numéro de carte de crédit ou information sur votre compte bancaire.
- Ne donnez jamais vos renseignements personnels, le numéro de votre carte de crédit ou les informations sur votre compte bancaire au téléphone à moins que vous ayez fait l'appel au moyen d'un numéro de téléphone provenant d'une source fiable.
- Si vous souhaitez faire un don ou offrir du soutien, communiquez directement avec un organisme d'aide.
- Consultez la base de données de l'Agence du revenu du Canada pour vérifier si l'organisme de bienfaisance qui a communiqué avec vous est légitime.
- Demandez-vous comment et à qui vous souhaiteriez faire un don.

ARNAQUES DE PRIX

Par téléphone ou par courriel, des aînés se font dire qu'ils ont remporté un gros lot ou un prix important. Ils doivent d'abord payer des frais initiaux pour récolter leur prix, qui ne leur sera jamais remis.

Pour remporter un prix ou une somme d'argent dans le cadre d'une loterie, vous devez vous y inscrire, ou quelqu'un doit l'avoir fait en votre nom. Si ce n'est pas le cas, vous ne pouvez pas avoir été choisi au hasard.

Nombre de loteries frauduleuses essaient de vous faire croire que vous devez fournir vos renseignements personnels et bancaires pour obtenir votre prix. Vous ne devriez jamais avoir à payer des frais ou une taxe pour réclamer un prix légitime.

Ne vous laissez pas séduire par les fraudeurs qui affirment que leur offre est légale

ou approuvée. Au lieu de recevoir un gros lot ou une fortune, vous perdrez chaque dollar que vous leur aurez donné. Et votre identité pourrait être usurpée si vous avez fourni vos renseignements personnels.

Dans ce type d'arnaque, on vous annoncera par téléphone, par courriel, par message texte ou à l'écran de votre ordinateur que vous avez gagné un prix ou un concours. Il y a souvent des frais à déboursier pour obtenir votre prix, et même si vous recevez un prix, il ne sera peut-être pas ce qu'on vous a promis.

Les fraudeurs s'enrichissent en vous faisant payer des frais ou des taxes ou en vous demandant d'envoyer des messages textes ou de composer leur numéro tarifé. Ces appels peuvent être très coûteux. Ils vous garderont longtemps au bout du fil ou vous demanderont de composer différents numéros tarifés.

CONSEILS DE PRÉVENTION

- Vous n'avez rien à payer pour réclamer un prix dans le cadre d'une loterie légitime.
- N'envoyez jamais d'argent et ne donnez jamais le numéro de vos cartes de crédit ou vos renseignements bancaires à une personne que vous ne connaissez pas et en qui vous ne pouvez faire confiance.
- Étudiez attentivement toutes les conditions d'une offre - les offres gratuites ou à coût modique ont souvent des frais cachés. Le coût des appels vers des numéros et des messages texte tarifés peut être très élevé.
- Vous ne pouvez pas gagner de l'argent ou un prix dans le cadre d'un concours auquel vous n'êtes pas inscrit.

ESCROQUERIES D'INVESTISSEMENT

Toute sollicitation fausse ou trompeuse concernant des possibilités de placement qui offrent souvent un rendement supérieur à la normale.

Dans les opérations pyramidales typiques, les investisseurs peu méfiants sont invités à payer des frais d'adhésion élevés pour pouvoir participer à des activités lucratives. Le seul moyen de récupérer votre argent est de convaincre d'autres personnes de se joindre à l'opération pour vous emparer de leur argent. Les gens sont souvent recrutés par des membres de la famille ou des amis. Rien ne garantit que vous pourrez récupérer votre investissement initial.

Même si elles sont bien déguisées, les opérations pyramidales visent à recruter des investisseurs plutôt qu'à vendre des produits ou à fournir des services légitimes.



Ces pyramides finissent toujours par s'effondrer, et les investisseurs perdent leur argent. **Au Canada, c'est un acte criminel de faire la promotion d'une opération pyramidale et d'y participer.**

ESCROQUERIES D'INVESTISSEMENT (suite)

Les combines à la Ponzi sont des opérations d'investissement frauduleuses dont le fonctionnement est similaire à celui des opérations pyramidales. Elles visent habituellement à attirer des investisseurs nouveaux et ou aisés par l'offre d'un taux de rendement plus élevé que les investissements à court et à moyen termes, qui sont anormalement supérieurs ou inhabituellement stables. Le fraudeur établit un lien direct avec tous les investisseurs, souvent en persuadant la plupart des participants existants à réinvestir leur argent, ce qui évite d'avoir à recruter de nouveaux investisseurs, au contraire d'une opération pyramidale.

Soyez sur vos gardes, mais ne vous empêchez pas de chercher avec soin les possibilités d'affaires basées sur des commissions. Il existe de nombreuses méthodes de commercialisation à paliers multiples qui vous permettront en toute légalité de tirer un revenu de la vente de produits et de services légitimes.

CONSEILS DE PRÉVENTION

- L'invitation de participer à des opérations pyramidales et à des combines à la Ponzi peut vous être faite par des membres de votre famille ou des amis. Ils ne savent peut-être pas qu'ils sont impliqués dans une fraude ou que l'opération est illégale.
- Méfiez-vous des individus qui demandent le virement télégraphique de grosses sommes vers d'autres pays en vue de placements à l'étranger.
- Ne prenez aucun engagement dans un contexte de rencontres ou séminaires sous pression.
- Méfiez-vous des fraudeurs qui vous promettent un rendement supérieur à la normale.
- Soyez un investisseur avisé et consultez l'organisme de réglementation des valeurs mobilières de votre province.

LES FRAUDES MÉDICALES

Les fraudes médicales proposent un vaste éventail de produits et services en médecine douce d'apparence légitime qui, habituellement, promettent un traitement rapide et efficace pour de graves problèmes de santé. Les traitements sont dits efficaces contre diverses maladies et la promotion en est souvent faite au moyen de témoignages de personnes qui doivent leur « guérison » à ces produits ou services.

Les fraudes liées à la perte de poids promettent une perte de poids considérable sans effort, ou presque. Elles reposent sur une diète inhabituelle ou très restrictive, des exercices révolutionnaires, des appareils qui brûlent les gras ou des produits innovateurs, comme des comprimés, des timbres ou des crèmes. De fausses promesses sont faites, par exemple, « perdez 10 kg en dix jours » ou « maigrissez en dormant ».

Vous devez verser une avance substantielle ou vous inscrire à un programme à long terme.

Les fausses pharmacies en ligne font appel à Internet et aux pourriels pour vendre des médicaments à faible coût ou sans ordonnance. Si vous avez recours à ce genre de pharmacie et que vous recevez les produits commandés, rien ne garantit qu'ils sont authentiques.

Il existe des pharmacies légitimes en ligne. Elles affichent leurs coordonnées complètes sur leur site et exigent une ordonnance valide avant de vous expédier vos médicaments.

CONSEILS DE PRÉVENTION

- Il n'y a pas de pilules ou de cures miracles ou d'options sécuritaires pour des problèmes de santé graves ou une perte de poids rapide.
- Ne prenez aucun engagement dans un contexte de vente sous pression.
- Méfiez-vous des prétentions non prouvées relatives à des médicaments, des suppléments ou d'autres traitements. Consultez un professionnel de la santé.
- Vérifiez si les affirmations des promoteurs sont véridiques en consultant des publications médicales.

CRIMES CONTRE L'IDENTITÉ

Les crimes contre l'identité sont de plus en plus courants en raison des développements constants des technologies. Le vol d'identité consiste à voler, à imiter ou à usurper l'identité d'une personne physique ou morale; il ouvre la voie à une multitude d'autres délits.

Pour parfaire l'imposture, le malfaiteur doit posséder certaines informations de base sur la personne dont il veut voler l'identité, comme son nom, son adresse, sa date de naissance, son numéro d'assurance

sociale et le nom de jeune fille de sa mère. Le voleur d'identité peut alors prendre le contrôle des comptes bancaires de sa victime, en ouvrir de nouveaux, transférer des fonds, obtenir des prêts, des cartes de crédit ou d'autres services, acheter des véhicules ou se payer des vacances de luxe, par exemple. Chacun de ces actes peut entraîner des conséquences pour celui à qui appartient réellement l'identité.

CONSEILS DE PRÉVENTION

- Ne donnez vos renseignements personnels que s'il est absolument nécessaire de le faire et que si vous avez confiance en la personne à qui vous avez affaire.
- Détruisez vos renseignements personnels : Vous devriez couper ou déchiqueter vos factures, relevés ou cartes (cartes de crédit et de guichet, par exemple) ne vous contentez pas de les jeter.
- Traitez vos renseignements personnels comme s'il s'agissait d'argent : ne les laissez pas à la portée d'autres personnes.
- Signalez sans tarder les cartes de crédit perdues ou volées et toute anomalie dans vos relevés mensuels à la société émettrice.
- Évitez de répondre aux offres postales ou téléphoniques déguisées en promotions ou en sondages promettant des prix instantanés. Ces offres visent en fait à obtenir vos renseignements personnels comme vos numéros de carte de crédit.

LA MALADIE D'ALZHEIMER ET AUTRES DÉMENCES

L'Alzheimer est une maladie du cerveau dont les symptômes sont, entre autres, la perte de mémoire, la difficulté à accomplir les activités du quotidien et des changements dans le jugement, le raisonnement, le comportement et les émotions. Ces symptômes sont irréversibles; les facultés perdues le sont pour toujours.

D'autres démences entraînent également des changements irréversibles dans le cerveau. C'est le cas notamment de la démence vasculaire, de la démence fronto-temporale et de la démence à corps de Lewy.

Les personnes atteintes de démence devraient être libres de se déplacer comme elles le veulent, mais en raison des changements à leur cerveau, elles n'ont pas nécessairement le jugement et le raisonnement nécessaires pour le faire de façon autonome et sécuritaire. Marcher dans un environnement sûr n'a en soi rien de dangereux et peut même être salutaire pour la personne qui souffre de démence. Toutefois, l'équilibre entre le risque et la sécurité est fragile étant donné que des conditions dangereuses, comme marcher dans la circulation ou porter des vêtements qui ne sont pas adaptés au temps, constituent des risques.

CONSEILS DE PRÉVENTION

- Inscrivez la personne qui souffre de démence auprès de Sécu-Retour^{MD} de MedicAlert^{MD}, un programme qui aide les intervenants d'urgence à identifier les personnes en cas de disparition. Pour obtenir de plus amples renseignements sur Sécu-Retour^{MD} de MedicAlert^{MD} ou pour communiquer avec la Société d'Alzheimer de votre municipalité, veuillez consulter la liste à l'endos du livret.
- Faites participer la personne à des activités et exercices propices à la réduction de l'anxiété, de l'agitation et de la nervosité.
- Installez les serrures à l'extérieur du champ de vision (p. ex. dans le bas ou dans le haut sur les portes extérieures) ou des pènes à coulisse dans le haut ou dans le bas des portes.¹
- Camouflez les portes et les poignées de portes par des rideaux ou écrans.²
- Installez des dispositifs qui sonnent l'alarme lorsqu'une porte ou une fenêtre est ouverte; p. ex. une cloche au-dessus d'une porte ou une alarme électronique.³
- Assurez une supervision. Ne confinez jamais seule à la maison ou dans une voiture sans supervision une personne souffrant de démence.⁴
- Gardez les clés hors de sa vue et de sa portée. Une personne souffrant de démence pourrait partir en voiture et risque de se blesser ou de blesser d'autres personnes.⁵

1-5 Source: Alzheimer's Association des États-Unis. Permission d'adapter le contenu

PROCURATION

L'un des moyens d'assurer votre sécurité et celle de vos biens est de signer une procuration. Il s'agit d'un document juridique qui autorise une ou des personnes de votre choix à agir en votre nom pour ce qui est de vos finances et des soins à vous apporter. [Note du traducteur : La distinction faite ici entre les deux sortes de procurations ne s'applique pas au Québec, où il n'existe qu'une seule procuration comportant deux volets. C'est le mandat en cas d'incapacité.] Une procuration perpétuelle relative aux biens, et pour la gestion de vos finances permet à la personne que vous avez choisie d'agir en votre nom si vous devenez mentalement incapable de gérer vos biens.

Désigner quelqu'un dans une procuration est une décision importante que vous devez prendre librement. Vous pouvez choisir un membre de votre famille, un ami ou un membre d'une profession libérale en qui vous avez confiance. La personne choisie doit agir dans votre intérêt et noter scrupuleusement toutes les transactions financières effectuées pour vous.

Une procuration relative aux soins de la personne permet à celui que vous choisissez de prendre des décisions de nature personnelle (soins de santé, hygiène personnelle,

nutrition, vêtements, lieu de résidence et sécurité) si vous devenez incapable de les prendre vous-même. Il existe dans le commerce des trousseaux pour l'établissement d'une procuration. Si vous préférez vous pouvez peut-être communiquer avec un avocat (ou un notaire, au Québec) pour vous aider à remplir les documents.

PLANIFICATION EN CAS DE FUNÉRAILLES

La perte d'un être cher est très bouleversante et peut vous mettre à la merci d'une personne mal intentionnée. Lorsqu'on planifie des funérailles, il est tout à fait normal de faire paraître un avis de décès renfermant l'heure du service funèbre; l'annonce confirme qu'il n'y aura personne à la maison et que le champ sera libre pour les cambrioleurs à la recherche de médicaments non utilisés ou de biens de valeur. Sachez que les malfaiteurs sont à l'affût de telles occasions et demandez à une personne de demeurer chez vous pendant les funérailles.

TESTAMENTS, PROGRAMMES ET SERVICES

TESTAMENTS

Le testament est l'un des documents les plus importants que vous aurez à rédiger. Vous y consignez vos volontés concernant la répartition de vos biens après votre décès. Si vous avez des enfants mineurs, vous pouvez y désigner leur tuteur. Il est même possible d'y noter ce que vous souhaitez qu'il adienne de votre animal de compagnie. Assurez-vous cependant de demander à la personne choisie si elle accepte la responsabilité que vous envisagez de lui confier.

Il est préférable de faire appel aux services d'un avocat (ou d'un notaire) de votre choix pour rédiger un testament. Vous devez lire et comprendre tous les documents avant de les signer. Si quelqu'un a utilisé la force ou la contrainte pour vous faire signer un testament ou tout autre document, communiquez avec la police.



PROGRAMMES ET SERVICES

La sécurité d'un milieu ne tient pas qu'à l'éclairage et aux serrures. Il faut aussi collaborer avec les voisins et la police pour cerner la nature des problèmes qui touchent une communauté et mettre en place les programmes et services voulus.

Communiquez avec votre service de police pour vous renseigner sur les programmes offerts dans votre secteur ou pour suggérer de nouvelles initiatives.

CONCLUSION ET COORDONNÉES

Nous avons présenté en quelques pages des renseignements généraux sur la sécurité, dans le but de prévenir la criminalité et d'accroître votre bien-être. La solitude, le sensationnalisme des médias ainsi que les changements physiques et sociaux qui se produisent dans votre vie peuvent accroître votre sentiment de vulnérabilité. En devenant actif au sein de votre communauté et en participant aux programmes de prévention de la criminalité, vous vous sentirez plus en sécurité.

Il est prouvé que les personnes qui ont été victimes de fraude éprouvent beaucoup de gêne à signaler l'incident aux autorités. Pour votre bien-être et pour éviter à d'autres d'être victimes, si vous avez été victime (ou croyez l'être) **SIGNALEZ IMMÉDIATEMENT LES CIRCONSTANCES AU SERVICE DE POLICE DE VOTRE MUNICIPALITÉ.**

Vous trouverez d'autres renseignements sur la sécurité dans les références fournies à la fin du livret ou auprès de votre service de police local.

COORDONNÉES

- **Société Alzheimer du Canada**
20, av. Eglinton Ouest, 16e étage
Toronto (Ont.) M4R 1K8 Canada
Tél. : 416-488-8772
Sans frais : 1-800-616-8816
(au Canada seulement)
Télééc. : 416-322-6656?
Courriel : info@alzheimer.ca

- **Bureau de la consommation, Industrie Canada**
235, rue Queen, 2e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0R2 Canada
Tél. : 613-291-3280
Télééc. : 613-952-6927
Courriel :
consumer.information@ic.gc.ca

Information à l'intention des consommateurs, des entreprises et des chercheurs concernant les communications, les produits de consommation, les services aux consommateurs, l'environnement, la nourriture, les pratiques frauduleuses ou trompeuses, les services gouvernementaux, la santé, le logement, Internet, l'argent, la sécurité, le transport, les voyages et le tourisme, etc.

COORDONNÉES

- **Conseil canadien des bureaux d'éthique commerciale**
2, av. St. Clair Est, bureau 800
Toronto (Ont.) M4T 2T5 Canada
Tél. : 416-644-4936
Télééc. : 416-644-4945
Courriel : ccbbb@ccbbb.ca
- **Centre antifraude du Canada**
Numéro sans frais : 1 888 495-8501
www.antifraudcentre.ca

Le Centre antifraude du Canada (CAFC) est le dépôt central des données, des renseignements et de la documentation sur la fraude. Il s'engage à fournir de l'information

à jour, exacte et utile pour aider les particuliers, les entreprises, les organismes d'application de la loi et les gouvernements au pays et à l'étranger. Le CAFC vise principalement à faire de la prévention par la sensibilisation, à perturber les activités criminelles, à diffuser des renseignements, à fournir de l'aide en matière d'application de la loi et à renforcer les partenariats entre les secteurs public et privé en vue de maintenir l'intégrité économique du Canada. Le CAFC est géré conjointement par la GRC, le Bureau de la concurrence du Canada et de la Police Provinciale de l'Ontario.

- **Agence de la consommation en matière financière du Canada**
Tél. : 1-866-461-3222
(TTY : 613-947-7771 ou
1-866-914-6097)
Site Web : www.fcac.gc.ca

Au moyen d'outils éducatifs et interactifs, le CAFC fournit de l'information objective sur les produits et services financiers et informe les consommateurs de leurs droits et responsabilités à l'égard des banques et des fiduciaires sous réglementation fédérale, des sociétés de prêt et des compagnies d'assurance.

- **Mastercard Canada**
Cartes perdues ou volées
Canada : 1-800-307-7309
- **Visa Canada**
Cartes perdues ou volées
Canada : 1-800-847-2911

SITES WEB UTILES

- **GRC – Escroqueries et fraudes**
www.rcmp-grc.gc.ca/scams-fraudes/index-fra.htm
- **Centre antifraude du Canada**
www.centreatifraude.ca
- **Bureau de la concurrence**
www.bureaudelaconcurrence.gc.ca
- **Association des banquiers canadiens**
www.abc.ca
- **Conseil canadien des bureaux d'éthique commerciale**
www.canadiancouncilbbb.ca
- **Bureau d'éthique commerciale**
www.bbb.org/canada
- **Agence du revenu du Canada**
www.cra-arc.gc.ca
- **Service Canada**
www.service-canada.ca
- **Aînés Canada**
www.aines.gc.ca
- **Association Interac**
www.interac.ca
- **Guide du consommateur canadien**
www.guideduconsommateur.ca