

# TROUSSE

# Extrait

DE SENSIBILISATION,  
D'INFORMATION ET DE PRÉVENTION  
SUR LA GESTION DES BIENS  
ET DU PATRIMOINE



POUR LES AÎNÉS ET LEURS PROCHES



Association coopérative  
d'économie familiale  
Rive-Sud de Québec

ISBN 978-2-9811959-0-6

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2010

Partenaire majeur :



La réalisation de ce document a été rendue possible grâce au soutien financier du Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille et des Aînés dans le cadre du programme Du cœur à l'action pour les aînés du Québec.

Nous remercions également nos partenaires du milieu pour leur appui et leur collaboration.

L'équipe de l'ACEF

#### **Équipe de rédaction**

Simone Bilodeau  
Mélanie Rioux  
Édith St-Hilaire

Christine Audet  
Mélanie D'Auteuil  
Pascal Defoy  
Geneviève Langlois  
Joseph Morin  
Josée Ouzilleau

#### **Correction et révision**

Éveline Gueppe  
Monique Précourt

Note

Le générique masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

Avril 2010

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. Parler pour parler... d'abord et d'argent simplement .....</b>	<b>7</b>
<b>2. L'argent au quotidien, le budget .....</b>	<b>11</b>
<b>3. De la petite monnaie aux gros sous, mes comptes bancaires aux placements .....</b>	<b>15</b>
<b>4. Des bibelots de famille et plus encore, mes biens personnels, ma maison, mon logement, mes assurances .....</b>	<b>33</b>
<b>5. Des dettes, un peu, beaucoup, à la folie.....</b>	<b>45</b>
<b>6. Les arnaques, on veut votre bien et on l'aura! .....</b>	<b>59</b>
<b>7. Les mesures de prévention et de protection .....</b>	<b>71</b>
<b>8. Quand rien ne va plus.....</b>	<b>77</b>
<b>Annexes :</b>	
<b>La Boîte à outils .....</b>	<b>95</b>
<b>Tableau des ressources documentaires.....</b>	<b>101</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>109</b>

## QUI SOMMES-NOUS ?

L'Association coopérative d'économie familiale (ACEF) Rive-Sud de Québec est un organisme à but non lucratif d'aide, d'éducation et d'intervention dans les domaines du budget, de l'endettement, de la consommation et du logement. L'ACEF travaille à défendre les droits des consommateurs et des locataires.

## POURQUOI UNE TROUSSE DE SENSIBILISATION, D'INFORMATION ET DE PRÉVENTION SUR LA GESTION DES BIENS ET DU PATRIMOINE ?

Les conseillers de l'ACEF rencontrent des aînés qui vivent des situations d'exploitation financière de toutes sortes et pour différentes raisons. L'ACEF souhaite encourager les aînés à parler ouvertement des questions entourant la gestion des biens et du patrimoine de sorte qu'au sein des familles, on ne puisse laisser un abuseur potentiel en profiter. Nous savons, par notre expertise, que des enfants aux prises avec des problèmes de dépendance (drogue, alcool, jeu) abusent de leurs parents, dans le plus grand secret. Mais à partir du moment où les membres d'une famille sont mis au courant de la situation de leurs parents, il devient difficile pour l'un d'entre eux de profiter de la situation et à plus forte raison un étranger. Il faut également sensibiliser les gens au fait qu'une personne qui se dirige vers une perte d'autonomie peut conserver, en tout ou en partie, la gestion de ses biens et de son patrimoine et qu'il lui appartient de décider de l'aide dont elle a besoin et du moment opportun. C'est une question de respect et d'intégrité de la personne et de son libre choix.

Plusieurs documents, brochures, dépliants, etc., sont disponibles. Malgré cela, des entrevues réalisées auprès d'aînés révèlent que les gens se sentent trop peu concernés, comme si c'était toujours trop tôt, même à 89 ans ! Notre défi, réunir l'information disponible sur la gestion du patrimoine et des biens, la vulgariser et la présenter sous une forme accessible et simple pour en maximiser l'attrait. Nous n'avons pas la prétention de faire le tour de tout ce qui touche ce sujet, mais nous avons sélectionné ce qui nous semblait important à partir de notre expertise terrain sur les finances personnelles et la protection du consommateur. Nous souhaitons donc que cette trousse puisse :

- Proposer des outils permettant aux familles et aux proches d'ouvrir le dialogue sur la planification de la gestion des biens et du patrimoine dans l'éventualité d'une perte d'autonomie, qu'elle soit graduelle ou subite, totale ou partielle ;
- Proposer des outils adaptés, vulgarisés et variés pour mieux informer les aînés, particulièrement les aînés vulnérables sur les démarches à faire et la façon de s'y prendre ;
- Briser le silence entourant la gestion financière pour faire échec aux abus.

Cette trousse fait suite à un guide réalisé par l'ACEF Rive-Sud paru en 2009, «Mon fils Antoine me vole» Guide pour la prévention des abus financiers envers les aînés. Cette trousse est une suite logique, elle vient non seulement pousser la réflexion plus à fond sur l'importance de voir à la gestion de ses biens et de son patrimoine pour prévenir les abus financiers mais surtout, elle propose d'autres outils simples pour prendre en main ses affaires.

## À QUI S'ADRESSE LA TROUSSE DE SENSIBILISATION, D'INFORMATION ET DE PRÉVENTION SUR LA GESTION DES BIENS ET DU PATRIMOINE ?

Puisque la trousse réunit des informations pour permettre aux familles, aux aînés et leurs proches, d'ouvrir la discussion sur la gestion des biens et du patrimoine au moment d'une perte d'autonomie ; c'est d'abord aux aînés et à leurs proches qu'elle est destinée.

Ces proches d'aînés qui se préoccupent de leurs parents se situent entre 45 et 65 ans. Les personnes de ce groupe d'âge ont souvent au moins un parent et ont, elles-mêmes, des enfants. Elles ont tout intérêt à ce que leurs parents prennent leurs affaires en main et certaines dispositions en cas d'incapacité. Du même coup, les 45-65 ans pourraient aussi se laisser tenter par ce genre d'exercice pour eux-mêmes ! Nous misons sur cette génération « sandwich » pour oser ouvrir le dialogue au sein de leur famille, tant vis-à-vis de leurs parents, de leurs frères et soeurs, que de leurs enfants.

Quant aux aînés, nous espérons que cette trousse les intéresse et les incite à parfaire leur gestion des biens et du patrimoine et à parler de gestion et d'organisation financière au cas où un accident surviendrait. C'est mettre toutes les chances de son côté afin de prévenir l'exploitation financière.

## COMMENT VOUS RETROUVER DANS CETTE TROUSSE ?

L'information est regroupée sous huit (8) sections, dont les thèmes généraux sont l'importance de voir à sa gestion, le budget, l'épargne et les placements, les biens personnels, le crédit et l'endettement, la protection du consommateur, les mesures de prévention des abus financiers et les intervenants. Chaque section présente plusieurs sujets d'information et chaque sujet est traité pour répondre aux questions suivantes :

### QUOI FAIRE ?



### OUTILS



### À QUI S'ADRESSER ?



### POUR ALLER PLUS LOIN



On y retrouve également des conseils brefs et pratiques ainsi que des références en lien avec chacun des sujets abordés.

## L'ARGENT AU QUOTIDIEN, LE BUDGET ET L'INVENTAIRE DES COMPTES

Faire une saine gestion de ses affaires exige beaucoup de discipline. Cela implique de bien connaître la réalité de ses revenus et de ses dépenses et de prendre conscience de ses besoins, de ses valeurs et de ses priorités. Autrement dit, il s'agit d'apprendre à se connaître en tant que consommateur. Il faut également s'attendre à faire des compromis pour s'assurer de vivre selon ses moyens, c'est aussi ce qui permet de garder le contrôle sur son argent.

### QUOI FAIRE ?



#### LE BUDGET

Faire un budget, c'est tirer le maximum de ses revenus par une planification adéquate de ses dépenses afin de combler ses besoins. L'exercice du budget vous permettra de garder l'œil sur les entrées et les sorties d'argent et vous assurera d'une gestion efficace. Le budget doit se faire en respectant ses priorités et ses valeurs et tendre vers l'atteinte de ses objectifs.

En somme, faire un budget vous permettra :

- de connaître votre situation financière réelle ;
- de prendre conscience de vos valeurs et vos priorités ;
- de garder l'œil sur vos revenus et vos dépenses ;
- de contrôler votre situation financière ;
- de vous offrir du bon temps ;
- de vous sentir moins « serré » ;
- d'éviter ou de surmonter des difficultés financières : baisse de revenus, retards dans les paiements ;
- d'avoir la tranquillité d'esprit.

Il n'y a pas d'âge pour effectuer la tenue du budget. Il est important de surveiller vos revenus et vos

dépenses surtout si vous faites exécuter des transactions bancaires par quelqu'un d'autre.

#### LE COMPTE BANCAIRE

Les relevés mensuels de votre compte ou votre livret de transactions, vous seront d'une grande utilité pour suivre l'évolution de votre compte et faire le suivi de votre budget.

Par ailleurs, pour faire un suivi plus efficace de vos comptes, il est recommandé de faire la liste de tous les comptes que vous possédez et des institutions financières avec lesquelles vous faites affaires. Vérifiez les caractéristiques de chacun des comptes. Par exemple, une carte de débit, une carte de crédit ou une procuration sont-elles rattachées à vos comptes ? Le cas échéant, faites l'inventaire des personnes qui ont accès à vos comptes, qui connaissent vos numéros d'identification personnels ou qui possèdent une procuration. Rappelez-vous qu'il doit s'agir de personnes de confiance et qu'il faut éviter de donner l'accès à trop de gens.

Pour votre sécurité, il est préférable de conserver le moins possible d'argent à la maison et de le déposer en lieu sûr dans un compte bancaire. Sachez qu'au Québec, l'Autorité des marchés financiers protège vos dépôts jusqu'à 100 000 \$ dans le cas où une institution financière, telle qu'une caisse ferait faillite. Pour ce qui est des banques, cette même protection est assurée par la Société d'assurance-dépôts du Canada.

### OUTILS



#### LA « BOÎTE À OUTILS »

Pour mieux vous organiser et pour faire une gestion plus efficace de vos affaires, vous pouvez préparer une « Boîte à outils » comprenant les sections suivantes :

**Section 1** : Budget

**Section 2** : Classeur à factures

**Section 3** : Liste de ressources utiles

**Section 4** : Aide-mémoire pour les mesures de protection

**Section 5** : Liste des références utiles

Notez que la section 4 de la « Boîte à outils » correspond à un sujet qui sera abordé plus loin, les mesures de protection et de prévention.

Nous ferons référence à cette « Boîte à outils » dans plusieurs sections de la trousse. Un modèle est également présenté en annexe. Pour organiser votre « Boîte à outils », un porte-document contenant des pochettes peut être utilisé, celui-ci constituera du même coup votre classeur à factures.

Prenez soin d'y insérer quotidiennement vos factures, reçus, etc. À la fin du mois, ou plus régulièrement, vérifiez vos relevés ou vos livrets de transactions avec les factures, reçus, etc. Cochez toutes les transactions et assurez-vous que c'est le bon montant qui y est indiqué. Si une transaction mentionnée au relevé semble suspecte et que vous n'avez aucune facture ou reçu la confirmant, communiquez immédiatement avec votre institution financière pour vérification.

Outre la grille budgétaire proposée dans la « Boîte à outils », il est possible de vous procurer d'autres méthodes dont les guides suivants :

- **Les Éditions Protégez-vous.**  
*Finances personnelles.* Montréal, Les Éditions Protégez-vous, Collection Protégez-vous, 2010, 64 pages.
- **Union des consommateurs.**  
*Budget sur mesure.* Montréal, 2008, 48 pages.
- **DeMarque et Union des consommateurs.**  
BudgetExpress logiciel, Montréal.  
En ligne [www.budgetexpress.demarque.com/fr/logiciel-gestion-finance-personnelle/budget-familialphp](http://www.budgetexpress.demarque.com/fr/logiciel-gestion-finance-personnelle/budget-familialphp)  
(Consulté le 20 avril 2010).

## À QUI S'ADRESSER ?



### **ACEF Rive-Sud**

1-877-835-6633

[www.acefrsq.com](http://www.acefrsq.com)

### **Votre institution financière :**

---

### **Autorité des marchés financiers**

1-877-525-0337

[www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)

### **Agence de la consommation en matière financière du Canada**

1-866-461-2232

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

## POUR ALLER PLUS LOIN



### **ACEF de l'Est de Montréal,**

*Le guide Retrouver la santé financière.*

Montréal, 2009, 45 pages.

[www.consommateur.qc.ca/acefest](http://www.consommateur.qc.ca/acefest)

### **Autorité des marchés financiers :**

#### **Assurance dépôt du Québec.**

En ligne : [www.lautorite.qc.ca/userfiles/File/consommateur/assurance-depots/amf-dep-ass-depots-f.pdf](http://www.lautorite.qc.ca/userfiles/File/consommateur/assurance-depots/amf-dep-ass-depots-f.pdf)

(Consulté le 12 avril 2010).

### **Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC).**

En ligne : [www.cdic.ca](http://www.cdic.ca)

(Consulté le 12 avril 2010)

### **Les ateliers de formations de l'ACEF Rive-Sud**

1-877-835-6633

[www.acefrsq.com/int/form\\_atel.html](http://www.acefrsq.com/int/form_atel.html)

## L'INVENTAIRE PERSONNEL, POUR FAIRE LE TOUR DU « JARDIN »

Peut-être avez-vous déjà entendu un vieil oncle raconter que son aïeul cachait son argent dans son matelas et bien sûr, personne n'en était au courant ou encore qu'il avait contracté une police d'assurance-vie dont il ne se souvenait plus du nom de la compagnie et, comble de malheur, il avait égaré le précieux document ! Voilà deux situations qui valent mieux d'être évitées. Aujourd'hui avec la multitude de contrats de tout genre que l'on contracte, comptes bancaires, contrats de crédit, d'assurances, de placements, etc., il y a de quoi faire des oublis malgré soi.

### QUOI FAIRE ?

Pour suivre l'état de vos affaires, la préparation d'un inventaire personnel peut être d'un grand secours. Ce document sera un facilitateur de gestion autant pour vous qui voulez, au fil des années, être à jour sur l'évolution de votre patrimoine; que pour un proche qui aura la charge de vos affaires en cas d'incapacité ou lors du règlement de votre succession.

L'inventaire personnel est un document qui détaille l'ensemble de vos données personnelles, vos biens, vos dettes, vos polices d'assurances, vos documents importants, etc. En plus d'indiquer leur existence, il identifie la localisation de ces précieux papiers, les noms des institutions et des compagnies avec lesquelles vous faites affaires, les coordonnées de celles-ci, les numéros de contrats, etc. Vous y inscrivez les informations qui vous semblent pertinentes à divulguer à vos proches. Il est donc plus exhaustif que le bilan financier. L'inventaire personnel devrait être mis à jour régulièrement.

Pour être valide, l'inventaire personnel n'a pas à être rédigé sous une forme particulière. C'est un document qui peut être préparé sous forme de listes détaillées; lorsque complété placez-le en sécurité. Vous choisirez peut-être d'informer une personne de confiance de son existence. Vous pouvez aussi opter pour le préparer avec le soutien d'un notaire qui l'inscrira ensuite dans un registre à la Chambre des notaires du Québec, ce qui facilite le repérage du document.

### OUTILS



Voici un exemple bien succinct pour vous donner une idée des renseignements à lister, il vous est fourni à titre indicatif uniquement (page suivante). Toutefois, vous trouverez des modèles déjà préparés qui vous aideront à ne rien oublier. Utilisez-les, au besoin consultez un professionnel juridique.

# MON INVENTAIRE PERSONNEL

Date de préparation : \_\_\_\_\_ Mise à jour : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Coordonnées : \_\_\_\_\_

Documents	Localisation	Numéro du document	Lieu de rangement	Contact
Certificat de naissance	Paroisse St-Léon		Classeur noir maison	
Procuration	Mon fils Jules		Classeur noir maison	Jules au 450-123-8989
Testament	Notaires Bolduc & Guay	36758 -E-23	Classeur noir maison	Éliane Guay
Comptes & coffret de sécurité	Caisse populaire de Lévis	Folio 23451	Classeur noir maison (relevés)	
RECE	Épave	Carte de 1334	Classeur noir maison	Éliane Guay

## VIVRE EN LOGEMENT

Il n'est pas toujours facile de choisir un logement approprié. Pour bon nombre d'aînés, cela sous-entend divers enjeux, ayant trait notamment aux soins de santé, aux soins à domicile, à l'argent, au transport et aux relations familiales. Idéalement, mieux vaut prévenir que d'être obligé de prendre une décision hâtive.

Si après réflexion vous êtes mûr pour devenir locataire, vous vous tournerez probablement vers les résidences pour personnes âgées. Ces dernières sont souvent des entreprises privées qui offrent, en plus du logement, divers services de soutien et de soins personnels, lesquels, en général, ne sont pas financés par les gouvernements. Les prix peuvent varier selon le type de logement et la gamme de services choisis. Les résidents sont responsables de l'ensemble des coûts du logement et des soins.

## OUTILS



### LE BAIL

Qui dit locataire, dit bail. Ce contrat conclu entre un propriétaire et un locataire définit les droits et obligations de chacun. Le formulaire de bail de la Régie du logement est obligatoire. Quoique le bail s'applique aux locataires de tout âge, il comporte des particularités pour les résidences pour personnes âgées, entre autres pour les services particuliers qui leur sont offerts. L'annexe « Services aux personnes âgées ou handicapées » doit alors être remplie.

Nous soulignerons dans ce texte certaines sections du bail, plus importantes. D'abord dans la section E, doivent se retrouver toutes les négociations entre le propriétaire et le locataire, tels que la peinture, les réparations à effectuer avant la délivrance du logement ou en cours de bail. On y inscrit aussi le

## LORSQUE LES DETTES S'EMPILENT

Lorsque les factures s'accumulent et que vous prenez des retards sur le paiement des emprunts, c'est un signe que vos finances battent de l'aile. Vous avez tout intérêt à réagir rapidement pour trouver une solution à vos problèmes d'embourbement. Sinon, les difficultés s'additionnent et il sera plus ardu de vous en sortir. Voir à ses affaires qui vont mal est important. Soyez averti que certaines entreprises se spécialisent dans le secteur des «difficultés financières», parfois pour profiter indûment du malheur des autres.

## QUOI FAIRE ?



### LES AGENCES DE RECOUVREMENT SONT À VOS TROUSSES ? JUSQU'OU PEUVENT ALLER ?

Depuis quelques semaines un agent de recouvrement ne cesse de vous téléphoner à toute heure du jour ou de la soirée. Il vous menace de vous faire mettre en prison si vous ne le payez pas. Comme si ce n'était pas suffisant, il vous injure et vous dit qu'il contactera votre famille et votre employeur afin de les aviser de votre situation. Peut-il agir ainsi ? Pas du tout.

Lors des premiers retards de versements, vous aurez directement affaire avec le créancier, ce n'est que plus tard, généralement après trois ou quatre mois, que ce dernier transmettra la créance à l'intermédiaire qu'est l'agence de recouvrement. C'est donc dire que la dette demeure au créancier et qu'il loue les services de l'agence pour tenter de récupérer son argent. Comme la dette n'appartient pas à l'agence, celle-ci n'a aucun droit de procédure légale, elle ne peut que tenter de vous convaincre de payer...et à l'usure, elle y arrive souvent.

Ces agences sont régies par la Loi sur le recouvrement de certaines créances et doivent détenir un permis émis par l'Office de la protection du consommateur. La première chose à faire quand un de ces agents vous appelle est de lui demander son nom ainsi que celui de la compagnie pour laquelle il travaille et le numéro de permis de celle-ci afin de vérifier s'il pratique en toute légalité. De plus, avant toute communication téléphonique, l'agence de recouvrement doit vous faire parvenir une lettre afin de vous signifier que le créancier l'a chargée de recouvrer la dette. Uniquement suite à cette procédure, elle peut communiquer avec vous entre 8h00 et 20h00 du lundi au samedi. Le seul moyen à votre disposition pour éviter les téléphones est de lui envoyer une lettre par courrier enregistré mentionnant que "vous exigez que l'agence communique avec vous par écrit seulement". Cet avis est valide pour 3 mois. L'agent de recouvrement ne peut pas non plus entrer en contact avec votre famille ou votre employeur à moins que ce ne soit pour connaître votre adresse ou parce qu'une de ces personnes s'est portée garante de vos dettes.

Enfin, être incapable de rembourser une dette dans les délais prescrits n'est pas un crime. De plus, vous ne pouvez pas aller en prison pour une dette impayée. S'il arrivait qu'un employé d'une agence de recouvrement vous harcèle, vous menace, parle de vos difficultés à quelqu'un d'autre ou ne respecte pas l'avis enregistré, vous devez noter l'heure à laquelle le litige s'est produit ainsi que le nom de l'agent et porter plainte à l'Office de la protection du consommateur. Si ce n'est pas suffisant, vous pouvez poursuivre l'agence en dommages et intérêts. D'ailleurs, cette menace les dissuade souvent, essayez-la.

### BESOIN D'ARGENT ? ATTENTION AUX INTERMÉDIAIRES !

Vous avez désespérément besoin d'argent ? Vous jetez un œil sur les annonces du journal « Argent

à prêter » ou « Services financiers », vous trouvez des messages accrocheurs pour consommateurs en difficulté financière. Voilà ma solution, pensez-vous? ATTENTION! Ceux qui s'annoncent sont généralement des courtiers en prêts. Il est possible que certains d'entre eux soient malhonnêtes et recrutent en faisant de la fausse représentation, publicités et affirmations verbales mensongères, en faisant miroiter la possibilité d'obtenir pour vous des prêts sans garanties, et ce malgré votre mauvais dossier de crédit et plusieurs refus de la part d'institutions prêteuses reconnues.

Sachez que les courtiers ne consentent ou n'accordent aucun prêt. Ils font uniquement la recherche d'institutions prêteuses (institutions financières ou compagnies de finance) susceptibles de recevoir votre demande d'emprunt, moyennant des frais élevés (entre 150 \$ et 2000), pour l'ouverture du dossier, les communications avec les prêteurs potentiels, la négociation du prêt, le coût de certaines expertises, etc. Voilà qui coûte cher pour des démarches qui ne mènent à rien.

## VOTRE DOSSIER DE CRÉDIT

Votre dossier de crédit contient des informations sur votre état financier. On y retrouve votre nom, adresse (nouvelle et ancienne), votre emploi présent et les autres que vous avez occupés ainsi que votre salaire. Sont également recueillies des informations sur vos emprunts, sur des faillites ou des saisies dont vous avez été l'objet ou simplement des retards dans des paiements que vous deviez effectuer. Toutes ces informations contribuent à vous attribuer une cote de crédit qui fait de vous un bon ou un mauvais payeur. Tous ces renseignements sont contenus dans les banques de données des bureaux de crédit. Equifax Canada et TransUnion Canada sont les plus connus au pays. D'ailleurs, Equifax possède des dossiers sur plus de quinze millions de Canadiens. Les informations leur proviennent des institutions financières, des entreprises et des compagnies de crédit. Il vous est possible de demander votre dossier par téléphone.

## QUAND RIEN NE VA PLUS, D'ABORD CHERCHER DE L'AIDE AUTOUR DE SOI

Parler ouvertement de maltraitance n'est pas chose facile, alors que parler d'argent est souvent tabou également. Faut-il se surprendre que parler ouvertement d'exploitation financière relève d'un courage certain. Comme l'exploitation financière est la forme d'abus la plus répandue envers les aînés, il faut convaincre tous et chacun à ne pas hésiter à lever le voile sur une situation d'abus.

Dans 80 % des cas, les victimes connaissent les fraudeurs et les abuseurs; il peut s'agir d'un parent (fils, fille, neveu, etc.), d'une personne de confiance sans lien de parenté tel un voisin, un prétendu ami, le concierge de l'immeuble, un préposé aux bénéficiaires, etc. Parfois, c'est une personne étrangère telle un vendeur itinérant ou un vendeur au téléphone qui commet l'abus. La proximité avec l'abuseur rend encore plus ardu la décision d'ouvrir le dialogue sur l'abus. La peur de dénoncer, de porter plainte, paralyse bien des gens victimes d'abus, surtout s'il s'agit d'un proche. L'affection portée à ce dernier, la crainte de ne plus voir les petits-enfants, la solitude appréhendée, l'inquiétude que les menaces proférées par l'abuseur soient mises à exécution, sont quelques-unes des raisons pour lesquelles les aînés «hésitent ou évitent» de faire des démarches afin que cessent les abus. La honte de s'être laissé prendre, de ne pas avoir vu clair dans les manigances de l'abuseur est également un frein solide à s'ouvrir aux autres afin d'aller chercher de l'aide pour se sortir du filet de l'exploitation financière. Pourtant il n'y a pas de honte à avoir, car c'est sournoisement que s'installe cette exploitation. La plus vigilante des personnes risque même de se laisser rouler.

En tant qu'aîné, il ne faut donc pas craindre d'agir et d'aller chercher de l'aide si on se croit

victime d'abus. Pas plus qu'il ne faut hésiter, en tant que proche d'aîné, à s'interroger sur les agissements louches ou les doutes soulevés par des comportements inhabituels d'aînés ou de son entourage. Pour vous convaincre, dites-vous que vous êtes peut-être le seul témoin pouvant venir en aide à l'aîné. Mais voilà, une fois décidé, reste à savoir à qui en parler, à qui se confier.

## QUOI FAIRE ?



### SI VOUS ÊTES UN PROCHE

Si vous êtes témoin de cas d'abus envers une personne aînée, soyez alerte et attentif et surtout ne tentez pas de vous convaincre que «ça ne se peut pas». Malheureusement plusieurs proches de victimes ont tendance à nier le problème pour toutes sortes de raisons, gêne d'aborder l'abus avec l'aîné, crainte que l'abus augmente, crainte des représailles sur l'aîné ou sur lui, minimisation du problème, peur d'être lui-même accusé de vouloir profiter de l'aîné, peur de provoquer des chicanes de famille, etc. Somme toute, en tant que proche d'aîné il faut aussi, tout comme ce dernier, dépasser ses craintes et prendre l'option d'en parler ouvertement avec l'aîné afin de vérifier ses soupçons; au risque de s'être trompé! Une fois le silence rompu, la transparence s'installe entre l'aîné et le proche, ainsi que la confiance. Paradoxalement, l'aîné se sent souvent coupable de se retrouver dans cette situation d'abus, il est donc primordial de ne pas se manifester avec une attitude de juge ou de sauveur; cela aurait pour effet d'augmenter le sentiment d'échec et de honte avec lequel l'aîné jongle déjà.

Le proche de la victime d'abus peut souvent se sentir malhabile pour aborder le problème avec l'aîné, il ne faut donc pas se priver d'aller chercher des conseils auprès des intervenants qui sauront vous guider sur la démarche à suivre. Les diverses ressources abordées plus loin pourront vous éclairer.

## SI VOUS ÊTES LA PERSONNE ÂNÉE

Plusieurs personnes peuvent aider à se sortir d'une situation d'abus. Le premier réflexe sera souvent d'en parler avec un membre de la famille ou un ami en qui vous avez confiance. Pour vous mettre à l'aise, demandez-lui d'être discret et de ne pas en parler avec l'abuseur tant que vous n'aurez pas trouvé de solution et que vous ne vous sentirez pas protégé. Mettez-vous d'accord sur la manière d'aborder le sujet et sur le moment opportun de le faire.

Vous choisirez peut-être d'adresser votre demande à un membre du personnel médical ou social de votre milieu, un médecin, une infirmière, à un intervenant social du CLSC. Si vous êtes à l'aise de confier vos secrets de santé à ces gens, il sera plus aisé d'ouvrir la discussion avec eux sur les questions de maltraitance. Ils ont l'habitude des confidences et la plupart d'entre eux vous écouteront sous le couvert du secret professionnel, n'hésitez pas.

D'autres intervenants du milieu auront également une écoute active et des solutions à discuter avec vous. Il existe une multitude de groupes d'aide dans votre milieu où travaillent des personnes ressources attentionnées à vos besoins : un travailleur de proximité pour aînés, un conseiller budgétaire de l'ACEF, un bénévole qui vous fait des visites d'amitié, un préposé aux services à domicile, une animatrice de centre de jour, un organisateur de groupe de loisirs pour aînés, etc. Il s'agit pour vous de choisir la personne qui vous convient le mieux et le moment opportun pour vous confier. Ensuite, vous trouverez bien le prétexte pour aborder le sujet.

Quand on pense aux abus financiers, on pense aussi à se confier à un représentant de notre institution financière. Ces personnes sont très sensibles aux méfaits commis contre vous et vos avoirs. Puisqu'elles rencontrent nombre de personnes aînées pour leurs transactions financières courantes, elles sont habilitées à détecter les signes d'abus et sauront donc accueillir votre demande de soutien.

Si vous vivez dans une résidence pour personnes aînées, il existe peut-être un comité de résidents ou d'usagers qui pourra vous conseiller sur les manières de faire cesser l'abus. Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) recueillera votre plainte et vous accompagnera.

Les aînés disposent de regroupements qui sont à leur service près de chez eux ou à leur portée. Les responsables de ces groupes sont également d'autres personnes avec qui vous pouvez discuter de votre problème d'abus financiers. Voici quelques groupes voués à la cause.

- ACEF Rive-Sud de Québec
- Association de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)
- Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)
- DIRA-Laval
- Ligne Info-abus
- Autres regroupements de Chaudière-Appalaches: Carrefour des personnes aînées de Lotbinière, Comité troisième âge Chutes-Chaudière-Desjardins, Maison des aînés de Lévis, Table de concertation des aînés de Chaudière-Appalaches, Table de concertation pour contrer les abus dans Lotbinière, Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes-Chaudière-Appalaches, etc.

## QUEL EST LE RÔLE DE CHACUN

### • ACEF Rive-Sud de Québec

L'ACEF a pour mission de soutenir les consommateurs dans la gestion de leurs finances personnelles et de défendre les intérêts des consommateurs. Cette proximité avec les aspects financiers et la protection du consommateur place les intervenants de l'ACEF au cœur des situations d'exploitation financière vécues par

# BUDGET

Suivi des revenus et dépenses mensuels

MOIS DE \_\_\_\_\_

REVENUS MENSUELS		MOIS	
DATE			
	<i>Pension de Sécurité de La Vieillesse (PSV)</i>		
	<i>Supplément de revenu garanti (SRG)</i>		
	<i>Régie des Rentes du Québec (RRQ)</i>		
	<i>Régime privé de retraite</i>		
	<i>Autres (Allocation logement, crédit pour maintien à domicile)</i>		
<b>TOTAL DES REVENUS MENSUELS</b>		<b>(A)</b>	
DÉPENSES MENSUELLES		MOIS	
DATE			
	<i>Loyer / Hypothèque</i>		
	<i>Électricité / Chauffage</i>		
	<i>Téléphone / câble / Internet</i>		
	<i>Taxes : municipales / scolaires</i>		
	<i>Assurances : vie / habitation / auto</i>		
	<i>Renouvellement : immatriculation / permis</i>		
	<i>Remboursement emprunts : auto/prêt personnel...</i>		
	<i>Carte(s) / marge(s) de crédit</i>		
	<i>Alimentation : épicerie / dépanneur / restaurant</i>		

## TABLEAU DES RESSOURCES DOCUMENTAIRES SUR LES MESURES DE PROTECTION DU PATRIMOINE

Qu'est-ce que c'est ?	Produit par ?	Appréciations
<p><b>1.</b> <b>La procuration</b> Un dépliant</p>	<p>Produit par le Ministère de la Justice.</p> <p>S'adresse à toute la population.</p> <p>Où l'obtenir ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En ligne, sur <a href="http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/publications/generale/procurat.htm">http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/publications/generale/procurat.htm</a></li> <li>• Par téléphone, au 418-644-2510 ou 1-800-Notaire</li> </ul>	<p>Le dépliant est conçu de façon à être accessible et compréhensible. Il donne une information juste et complète.</p> <p>Il contient les éléments tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La procuration : justice en bref</li> <li>• Quelques définitions</li> <li>• Le contrat</li> <li>• La rémunération du mandataire</li> <li>• Les obligations du mandant</li> <li>• Les obligations du mandataire</li> <li>• La fin de la procuration</li> <li>• 3 modèles de procuration</li> <li>• Les coordonnées du Ministère de la justice</li> </ul>
<p><b>2.</b> <b>Planifier sa retraite</b> Une brochure</p>	<p>Produit par l'Association des banquiers canadiens.</p> <p>S'adresse à toute la population.</p> <p>Où l'obtenir?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En ligne, sur <a href="http://www.cba.ca/fr/publication_list.asp">www.cba.ca/fr/publication_list.asp</a> pour la brochure</li> <li>• En ligne, sur <a href="http://www.cba.ca/fr/viewPub.asp?fl=6&amp;sl=23&amp;docid=30&amp;pg=7">www.cba.ca/fr/viewPub.asp?fl=6&amp;sl=23&amp;docid=30&amp;pg=7</a> pour consulter l'information</li> </ul>	<p>Elle contient les éléments tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La planification successorale</li> <li>• Votre testament</li> <li>• La planification fiscale</li> <li>• La procuration</li> </ul> <p>La brochure informe les gens en donnant des renseignements brefs. Aussi, elle conseille les gens sur les façons de faire, de procéder.</p>
<p><b>3.</b> <b>Le mandat en cas d'incapacité</b> Une brochure de 32 pages</p>	<p>Produit par le Curateur public.</p> <p>S'adresse à toute personne saine d'esprit.</p> <p>Où l'obtenir?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En ligne, <a href="http://www.cura.gouv.qc.ca/cura/publications/mandat.pdf">www.cura.gouv.qc.ca/cura/publications/mandat.pdf</a></li> <li>• En commande, <a href="http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/fre/categories/catalogue/Santefamilleetenfance">www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/fre/categories/catalogue/Santefamilleetenfance</a></li> <li>• En librairie</li> </ul> <p>Coût : 9,95 \$</p>	<p>Elle contient les informations essentielles sur le choix du mandataire, les différentes clauses pouvant être incluses dans le mandat et son homologation. Aussi, elle contient un formulaire entièrement revu visant à offrir au mandant un éventail plus grand d'éléments contribuant à sa protection.</p> <p>Source : <a href="http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/publications/commer/public-com.htm#Anchor-Collectio-58877">http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/publications/commer/public-com.htm#Anchor-Collectio-58877</a></p>

<p><b>4.</b>  <b>Le mandat en cas d'inaptitude</b>  Un dépliant</p>	<p>Produit par la Chambre des notaires du Québec.</p> <p>S'adresse à toute la population.</p> <p>Où l'obtenir?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En ligne, sur <a href="http://www.cdnq.org/fr/infosJuridiques/depliants.html">http://www.cdnq.org/fr/infosJuridiques/depliants.html</a></li> <li>• Par téléphone, au 1-800-notaire</li> </ul>	<p>Le dépliant est conçu de façon à être accessible et compréhensible. L'information est complète et met de l'avant le rôle du notaire dans les démarches qu'engendre le mandat en cas d'inaptitude.</p> <p>Il contient des éléments tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les régimes de protection</li> <li>• Le mandat donné en prévision de l'inaptitude</li> <li>• Comment fait-on ?</li> <li>• Le registre des mandats : pour une meilleure protection</li> <li>• Si on change d'idée ?</li> <li>• L'exécution du mandat</li> <li>• Les devoirs du mandataire</li> <li>• Pour qui ?</li> </ul>
<p><b>5.</b>  <b>Un mandat en cas d'inaptitude : un accident est si vite arrivé</b>  Court texte</p>	<p>Produit par la Chambre des notaires du Québec.</p> <p>S'adresse à tous les visiteurs du site Web.</p> <p>Où l'obtenir?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En ligne, sur <a href="http://www.cdnq.org/fr/infosJuridiques/mandatPourquoi/mandatInap.html">http://www.cdnq.org/fr/infosJuridiques/mandatPourquoi/mandatInap.html</a></li> </ul>	<p>Le court texte porte sur l'importance de faire un mandat en cas d'inaptitude.</p>