



Guide de sécurité

à l'intention des aînés



PS64-55/2011
978-1-100-53460-2

© (2012) SA MAJESTÉ LA REINE DU CANADA REPRÉSENTÉE PAR LA GENDARMERIE ROYALE DU CANADA.

TABLE DES MATIÈRES

.....
Introduction	2
.....
La 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
.....
La consommation avertie	8
.....
Les fraudes et les escroqueries	9
.....
• Stratagèmes en ligne	18
.....
La maladie d'Alzheimer	20
.....
La procuration	21
.....
Le testament	22
.....
Programmes et services	22
.....
Conclusion	23
.....
Ressources	24

INTRODUCTION

Le présent guide s'adresse aux communautés et, en particulier, aux aînés et aux personnes qui en prennent soin, pour les sensibiliser à la maltraitance, préoccupations de sécurité, à la fraude et à l'escroquerie dont peuvent être victimes les personnes âgées.

La GRC est résolue à faire diminuer le nombre d'incidents mettant en cause des aînés et à accroître la sûreté des communautés en travaillant de concert avec la population.

La sensibilisation aux techniques de prévention peut vous aider à reconnaître des situations potentiellement criminelles et à réduire ou éliminer les risques.

En vous engageant dans la vie communautaire et en rencontrant les policiers de votre localité, vous pourrez vous sentir plus en sécurité. Par la même occasion, vous enrichirez les programmes et les services offerts dans votre communauté.



LA MALTRAITANCE DES ÂÎNÉS

Par maltraitance des aînés, on entend la violence, la négligence ou les mauvais traitements à l'égard des personnes âgées, vivant dans une résidence privée ou en établissement. Cette maltraitance peut être infligée par le conjoint, les enfants, des membres de la famille, un fournisseur de soins ou de services ou toute autre personne en situation de pouvoir ou de confiance.

FORMES DE MAUVAIS TRAITEMENTS ENVERS LES ÂÎNÉS

- Négligence (par les autres)
- Abus physique
- Abus sexuelle et exploitation sexuelle
- Abus psychologique et émotionnel
- Abus économique/financier (voler ou faire le mauvais usage des ressources financières ou possessions)
- Abus dans les centres d'hébergements et de santé (surpopulation, milieu de vie insalubre et/ou de qualité inférieure)
- Violation des droits (restriction de liberté individuelle et du droit à la vie privé)
- Abus spirituel (Restriction et négation des pratiques et croyances religieuses, spirituelles, tradition culturelles et coutumes)

.....
Si vous ou une personne de votre connaissance subissez de mauvais traitements, DITES-LE À LA POLICE.
.....

LES SIGNES IMPLIQUENT :

- un changement soudain du comportement et/ou de l'apparence,
- des blessures physiques et
- un changement dans les ressources financières.

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.
- 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.

REMARQUE: 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.

Lorsque vous vous absentez le moins 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.

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 conduisez pas jusque 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 jamais d'auto-stoppeurs.
- 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.

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.

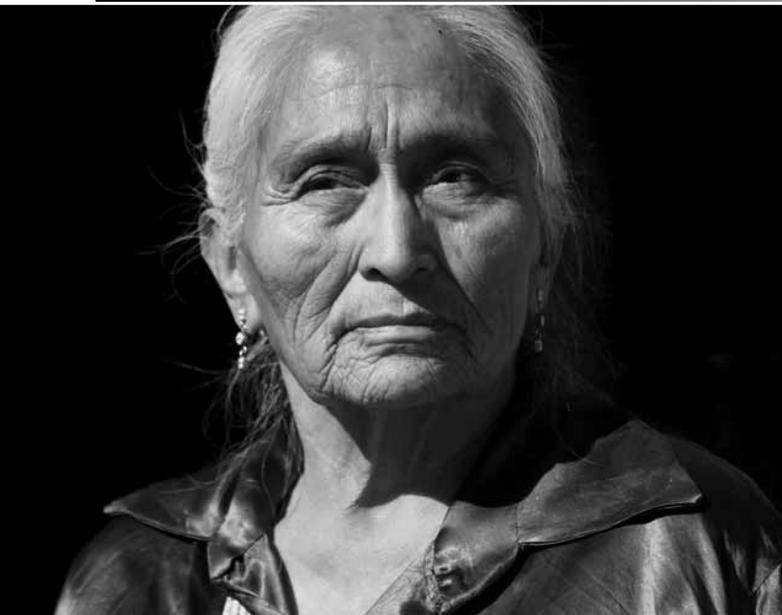
.....

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.

.....

LA CONSOMMATION AVERTIE



Dans le monde de l'enquête et de la prévention en matière de fraude, les deux expressions les plus courantes sont « consommation avertie » 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.

.....

**Si vous croyez avoir été escroqué,
communiquez avec votre
service de police.**

.....

QUI? COMMENT? OÙ? QUAND? POURQUOI?

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 ou par courrier, vous prenez un risque.

Vous avez donc le devoir d'être sur vos gardes, de vous tenir au courant des fraudes à la consommation les plus communes et de savoir comment vous en protéger.

LA RUSE DU PETIT-FILS OU PETITE-FILLE EN DÉTRESSE

Un fraudeur vous appelle et se fait passer pour l'un de vos petits-enfants ou pour un autre membre de votre famille. Il prétend avoir été arrêté par la police dans une autre ville et avoir besoin d'argent pour payer sa caution. Il vous donne même 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.

L'escroc insistera pour que vous ne communiquiez pas avec d'autres membres de la famille, histoire d'éviter de pires ennuis. Il vous demandera ensuite de lui



envoyer plusieurs milliers de dollars par voie électronique afin qu'il paie sa caution.

Sachez que les corps policiers canadiens ne communiquent pas avec les particuliers pour obtenir le versement d'une caution et n'ont jamais recours à un service de télévirement.

CONSEILS DE PRÉVENTION

- Pour vérifier la légitimité d'une telle demande, obtenez le nom de l'avocat ou du service de police compétent et communiquez avec lui en utilisant le numéro qui figure dans le bottin téléphonique ou qui vous aura été fourni par l'assistance-annuaire. Ne composez pas le numéro fourni par la personne qui vous a appelé.
- Si vous avez un afficheur téléphonique, notez le numéro de l'appelant et donnez-le à votre service de police lorsque vous signalerez l'incident.
- Appelez un autre membre de la famille pour confirmer/vérifier où se trouve la personne en question.
- N'envoyez jamais d'argent par voie électronique à une personne que vous ne connaissez pas personnellement. Une fois qu'un numéro de transaction est assigné, l'argent peut être récupéré n'importe où dans le monde.

LE VOL D'IDENTITÉ

Le vol d'identité devient de plus en plus répandu au Canada à cause de récents progrès technologiques. On parle de vol d'identité lorsqu'un criminel vole, emprunte ou prend en otage l'identité d'une personne ou d'une entreprise, ce qui lui donne ensuite les moyens de commettre d'autres crimes.

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

- Signez vos cartes de crédit dès que vous les recevez.
- Ne prêtez jamais une carte de crédit.
- Annulez les cartes de crédit dont vous ne vous servez pas et gardez une liste de celles que vous utilisez régulièrement.
- Signalez immédiatement à l'organisme émetteur le vol ou la perte d'une carte de crédit ainsi que toute dépense suspecte qui figure sur votre relevé mensuel.
- Ne laissez jamais de reçu à un guichet de banque, à un guichet automatique, à une pompe à essence sans surveillance ou dans une poubelle. Assurez-vous de détruire tout document personnel dont vous n'avez plus besoin.
- Sauf si c'est vous qui appelez, ne communiquez jamais d'information personnelle par téléphone, comme un numéro d'assurance sociale, une date de naissance, un numéro de carte de crédit ou un numéro d'identification personnel (NIP).
- Ramassez votre courrier dès que possible et ne le laissez pas traîner, ni chez vous, ni au travail.
- Déchiquez ou détruisez par un autre moyen les demandes de carte de crédit préapprouvées, les reçus de paiement par carte de crédit, les factures et les autres papiers de ce genre dont vous n'avez plus besoin.
- Évitez de conserver par écrit les NIP de vos cartes de paiement, votre numéro d'assurance sociale ou un mot de passe d'ordinateur, et ne gardez en aucun cas ces informations dans votre portefeuille ou votre sac à main.
- Évitez de répondre aux sollicitations par courrier ou par téléphone, qui sous la forme de promotions, de sondages ou d'avis de prix gagné cachent leur but réel, c'est-à-dire de vous soutirer des renseignements personnels, comme des numéros de carte de crédit.

LE CAROTTAGE

Ce stratagème est utilisé dans plus de la moitié des cas d'abus de confiance signalés à la police. Les escrocs prétendent avoir trouvé une grosse somme d'argent qu'ils offrent de partager avec vous. Ils vous demandent de retirer un certain montant de votre compte bancaire en gage de votre bonne foi. Les escrocs prennent votre argent et vous donnent une adresse fictive, où vous pourrez recevoir votre part de l'argent trouvé. Vous ne les reverrez jamais.

LE FAUX INSPECTEUR DE BANQUE

Le faux inspecteur de banque communique avec vous et sollicite votre aide pour attraper un employé de banque malhonnête. Il vous demande de retirer un certain montant d'argent de votre compte pour qu'il puisse vérifier les numéros de série des billets. Lorsque vous lui aurez remis votre argent, vous n'entendrez plus jamais parler de lui.

CONSEILS DE PRÉVENTION

- Ne prenez pas de décisions hâtives quand il est question de votre argent ou de vos biens.
- Soyez prudent lorsqu'on vous propose un moyen de vous enrichir rapidement ou qu'on vous offre quelque chose sans contrepartie.
- Ne remettez jamais de somme importante en espèces à quiconque, surtout pas à un étranger, aussi alléchante que soit l'affaire proposée.

CONSEILS DE PRÉVENTION

- NE DONNEZ JAMAIS** de renseignements financiers ou personnels par téléphone ou par Internet.
- Lorsque vous recevez un appel suspect, raccrochez, puis composez immédiatement le *69 si vous avez un téléphone à clavier ou le 1169 si vous avez un téléphone à cadran. Vous obtiendrez ainsi le numéro de la personne qui vient de vous appeler. Assurez-vous de bien le noter.
- Communiquez immédiatement avec votre banque et demandez à parler soit au directeur, soit à un employé que vous connaissez. Racontez-lui ce qui vient de vous arriver.
- Signalez l'incident à la police.

LES CONTRATS

Pour vous pousser à signer un contrat, un vendeur pourrait vous dire qu'il s'agit d'une simple formalité, qu'il n'y a aucune inquiétude à avoir ou encore que c'est pour votre protection. Sachez cependant qu'il peut exister dans le contrat des clauses dont on a omis de vous parler.

Une fois que vous aurez signé le contrat, vous serez lié et donc obligé d'en respecter les conditions. Chercher à rompre un contrat, même s'il est d'une honnêteté douteuse, peut occasionner d'importants frais juridiques. Ne signez jamais un contrat avant de le faire vérifier par votre avocat (ou votre notaire, si vous habitez

au Québec), votre banquier ou un autre expert.

NOTA : Pour obtenir de plus amples informations regardant le contenu, la signature ou l'annulation de contrats ou si vous avez toute autre question à leur sujet, n'hésitez pas à communiquer avec votre avocat (ou avec votre notaire, si vous habitez au Québec), ou encore avec le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises (au Québec, avec l'Office de protection du consommateur).

L'OFFRE DE RÉNOVATION

L'individu qui se présente chez vous a tout l'air de quelqu'un qui travaille dans le bâtiment. Il vous dira :

- qu'il est de passage dans votre quartier;
- qu'il a une équipe et du matériel à sa disposition et qu'il peut vous offrir une aubaine;
- qu'il peut vous proposer un tarif spécial pour aînés.

Ce genre d'individu paraîtra toujours amical et bien informé. Il vous offrira toutes sortes de services, que vous en ayez besoin ou non, puis il vous facturera trois ou quatre fois le tarif normal en vigueur, parfois sans même terminer les travaux. Soyez sûr d'une chose : son intention est de vous convaincre de signer un contrat et de se remplir les poches à vos dépens, le plus poliment du monde!

CONSEILS DE PRÉVENTION

- Demandez quelques jours pour réfléchir avant de prendre votre décision. Si une bonne affaire est possible un jour, elle devrait l'être aussi le lendemain.
- Assurez-vous que le tarif spécial pour aînés que l'on vous offre est légitime. Renseignez-vous auprès d'autres entrepreneurs sur les tarifs en vigueur. Demandez au moins deux autres devis.
- Demandez des références et vérifiez-les.
- N'hésitez pas à vérifier les pièces d'identité que vous présente un vendeur ou un représentant officiel.
- Communiquez avec le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises (au Québec, l'Office de protection du consommateur) ou le Bureau d'éthique commerciale pour vous renseigner sur l'entreprise et demander de l'aide.
- Peu importe ce que dit la personne à votre porte, ne précipitez rien. En bon consommateur averti, prenez le temps de réfléchir.

LA VENTE DE PORTE À PORTE

Bon nombre de vendeurs itinérants n'ont pas les permis nécessaires. Les autorités provinciales vous accordent une protection contre la vente à pression.



CONSEILS DE PRÉVENTION

- Si un vendeur se présente à votre porte, demandez-lui de vous montrer une pièce d'identité et son permis ou son immatriculation de vendeur. Prenez son nom en note ainsi que le nom et l'adresse de la compagnie qu'il dit représenter.
- Avant d'acheter un produit ou un service, appelez quelques magasins qui offrent le même produit et comparez les prix.
- Ne laissez personne faire pression sur vous pour que vous achetiez quelque chose. Méfiez-vous des cadeaux offerts en prime et des offres valables uniquement le jour même.
- Si vous vous sentez intimidé ou menacé, demandez au vendeur de partir. Ne le laissez pas sans surveillance.
- Si vous avez des soupçons, signalez l'incident à la police.
- Sachez que vous avez un certain nombre de jours pour annuler un contrat de vente à domicile. Ce délai varie selon la province ou le territoire où vous habitez. Communiquez avec le Bureau de la consommation (ou, si vous habitez au Québec, avec l'Office de protection du consommateur) pour obtenir plus d'information.

LES FRAUDES ET LES ESCROQUERIES



LES FAUX AGENTS DES SERVICES

Deux personnes se présentent à votre porte et prétendent être des employés du service d'inspection de votre compagnie de services publics. Une fois que vous les avez laissés entrer, l'un d'eux vous demandera s'il peut utiliser vos toilettes ou votre téléphone, ou il se contentera d'attendre à l'étage tandis que vous accompagnerez l'autre là où il doit faire la vérification (du compteur de gaz, d'eau ou d'électricité, habituellement situé au sous-sol). Ces personnes ne sont peut-être pas de vrais inspecteurs; il pourrait s'agir de voleurs en quête d'objets de valeur, de médicaments et de renseignements à votre sujet. Il s'écoule souvent un certain temps entre leur départ et le moment où vous vous rendez compte qu'il vous manque quelque chose. Il n'est pas toujours facile de voir qu'une partie de nos médicaments ou du contenu de notre portefeuille a disparu.

CONSEILS DE PRÉVENTION

- Soyez particulièrement prudent si plus d'une personne se présente à votre porte.
- Avant de laisser entrer ces personnes, demandez-leur des preuves d'identité et examinez-les attentivement. En cas de doute, **NE LES LAISSEZ PAS ENTRER CHEZ VOUS.**
- Communiquez avec la compagnie de services publics pour confirmer l'identité des présumés inspecteurs.
- Ne laissez jamais des inconnus sans surveillance dans votre maison. S'ils vous demandent d'utiliser votre téléphone ou vos toilettes, dites-leur d'aller ailleurs.
- N'hésitez pas à vérifier les papiers d'identité d'un représentant officiel.

LE FAUX ORGANISME DE BIENFAISANCE

La personne qui vous appelle vous demande de faire un don pour ce qui est de toute évidence une excellente cause. Le nom de l'organisme peut vous sembler familier mais pas tout à fait exact. C'est ce qui fait le succès de cette escroquerie : utiliser un nom qui ressemble à celui d'un organisme de bienfaisance connu.



CONSEIL DE PRÉVENTION

Les organismes de bienfaisance sont si nombreux qu'il est impossible de tous les connaître. Il est bien de soutenir les organismes qui existent réellement, car ils font un travail important. Mais si vous voulez le faire, trouvez leurs coordonnées (généralement indiquées dans les annuaires téléphoniques). Remettez-leur directement votre contribution ou demandez-leur de vous envoyer une enveloppe spéciale portant leurs nom et adresse. Ainsi, vous serez certain que votre don aidera la cause que vous avez choisie. **N'ENVOYEZ PAS D'ARGENT À UN ORGANISME DE BIENFAISANCE QUE VOUS NE CONNAISSEZ PAS.**

LA FAUSSE LOTERIE

La personne qui vous appelle vous propose de faire partie d'un groupe spécial qui achètera collectivement un grand nombre de billets de loterie, ce qui augmentera les chances de chacun de gagner. Le plus souvent, il s'agit d'une loterie à l'extérieur du Canada. La personne prétendra parfois être en mesure de multiplier vos chances de gagner, de une sur des millions à une sur six par exemple, ce qui ferait de vous un gagnant presque à coup sûr.

CONSEIL DE PRÉVENTION

Peu importe ce que prétend votre interlocuteur, les chances de gagner à la loterie ne varient pas et sont en général d'une sur plusieurs millions. Sachez aussi que seules les loteries de votre province peuvent représenter un quelconque avantage pour votre communauté. **N'ACHETEZ JAMAIS DE BILLETS DE LOTERIE LORSQUE VOUS ÊTES SOLlicitÉ PAR TÉLÉPHONE.**

LES FRAUDES ET LES ESCROQUERIES

LES VACANCES GRATUITES

La personne qui vous appelle vous offre des rabais incroyables pour un voyage, et même parfois le transport ou l'hébergement gratuit dans une destination très courue. Des certificats de réservation sont émis à votre nom.

CONSEIL DE PRÉVENTION

Rien n'est gratuit. Si vous essayez de saisir cette chance en or, vous finirez très certainement par payer vos vacances à plein prix. N'achetez pas de voyage par l'entremise d'une offre téléphonique. Lorsque vous voyagez, faites affaire avec une agence de bonne réputation.

LE PRIX GAGNÉ

Quelqu'un vous annonce par téléphone ou par courriel que vous êtes l'heureux gagnant d'un prix d'une grande valeur, ou même de plusieurs prix, mais que pour en prendre possession, vous devez payer les frais de transport, des taxes, une assurance, des frais juridiques, etc.

CONSEIL DE PRÉVENTION

Si vous avez réellement gagné quelque chose, vous n'avez pas à payer quoi que ce soit pour recevoir votre prix. **N'ENVOYEZ PAS D'ARGENT.**

L'OPÉRATION PYRAMIDALE

On vous offre une commission si vous achetez un produit et en vendez plusieurs autres exemplaires à des amis. Une fois que vous aurez vendu un certain nombre de produits, vous aurez droit à une prime en argent.

CONSEIL DE PRÉVENTION

Les produits sont généralement chers et difficiles à vendre. La quantité de produits que vous devez vendre pour recevoir votre prime est inatteignable.

L'ARNAQUE MÉDICALE

Les faux tests de laboratoire, les traitements miracles, les consultations par correspondance et les autres services de ce genre ne sont qu'autant de stratagèmes inventés pour vous soutirer de l'argent. Il n'existe malheureusement aucun remède à tous les maux. Les médecins et les hôpitaux légitimes ne font pas de publicité par la poste.



Si vous souffrez d'un malaise particulier, recourez aux services et aux conseils de praticiens qualifiés. N'hésitez pas à parler à votre médecin, aux autorités médicales locales ou à la police des traitements médicaux fictifs que l'on vous a proposés.

LA PERSPECTIVE D'AFFAIRES FRAUDULEUSE

Dans la plupart des cas, une offre vous est faite par téléphone ou dans les petites annonces. On vous promet des revenus élevés provenant d'une activité commerciale ou d'un travail à la maison, mais il vous faut d'abord verser une somme considérable comme investissement de base ou en frais d'inscription.

CONSEIL DE PRÉVENTION

Une entreprise honnête ne demanderait pas d'investissement ni de frais d'inscription. Communiquez avec le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises (au Québec, avec l'Office de protection du consommateur) ou avec le Bureau d'éthique commerciale.

L'ESCROQUERIE FONDÉE SUR L'INDICATIF RÉGIONAL

Vous recevez un message vous demandant de composer un numéro de téléphone précédé de l'indicatif 809, 284, 649 ou 876 afin d'obtenir un prix ou des renseignements sur un proche malade, par exemple. Vous présumez qu'il s'agit d'un indicatif canadien valide, mais vous faites en réalité un appel à l'étranger auquel s'applique un tarif international. Malheureusement, vous n'aurez conscience du coût exorbitant de cet appel que lorsque vous recevrez votre compte de téléphone.

CONSEILS DE PRÉVENTION

- Ne rappelez que si le numéro et l'indicatif en question vous sont familiers. Votre compagnie de téléphone peut vous dire de quelle région il s'agit.
- Examinez attentivement votre compte de téléphone. Assurez-vous qu'il fait uniquement état de frais exigés par votre fournisseur de service et que vous avez autorisé les frais supplémentaires qui vous ont été facturés, le cas échéant.



De nos jours, il est possible de faire des achats, des opérations bancaires ou une recherche d'emploi par Internet, à partir de chez soi. Le Web permet aussi, entre autres choses, de faire des recherches, de consulter les petites annonces, de communiquer et de participer à des ventes aux enchères ou à des jeux.

Cependant, les progrès technologiques donnent lieu à des crimes d'un genre nouveau. Voici des informations qui vous aideront à les repérer.

FAUX SITES DE CYBERCOMMERCE

Ces sites sur lesquels on essaie de vous vendre quelque chose présentent des offres trop belles pour être vraies. En fait, ils sont créés dans le but de recueillir vos

renseignements personnels; ils resteront accessibles quelques semaines, puis ils disparaîtront.

HAMEÇONNAGE

L'hameçonnage est un terme général utilisé pour décrire la production, par des criminels, de courriels, de messages texte et de sites Web qui sont conçus pour avoir l'air de provenir d'entreprises, d'institutions financières et d'organismes

gouvernementaux légitimes et bien connus, mais qui visent à obtenir frauduleusement des renseignements personnels, financiers ou de nature délicate. On parle aussi d'« usurpation de marque » ou de « détournement de domaine ».

VENTES AUX ENCHÈRES FRAUDULEUSES

Une vente aux enchères en ligne consiste à utiliser Internet pour mettre des articles en vente au plus offrant. Elle devient frauduleuse lorsque les informations sur

un article sont trompeuses ou qu'il y a défaut de livraison ou de paiement des biens ou des services achetés.

LETTRES FRAUDULEUSES PROVENANT DU NIGERIA OU D'AFRIQUE OCCIDENTALE

C'est une escroquerie connue de bien des gens partout dans le monde. Elle est maintenant perpétrée par courriel et peut prendre différentes formes. En général, cela commence par une lettre émanant d'un représentant officiel ou d'un agent du gouvernement du Nigeria qui dit être entré en possession de millions de dollars et chercher à faire sortir cette somme de son pays. Il affirme ne pas pouvoir utiliser son propre compte en banque et vous demande d'utiliser le vôtre, en échange de quoi il vous versera de 10 à 35 % de l'argent. Une fois qu'il est en possession de votre numéro de compte, le fraudeur puise dans vos fonds.

Il existe de nombreuses variantes de cette escroquerie. On peut vous faire miroiter un rendement extraordinaire si vous envoyez de l'argent au compte à l'étranger que l'on vous indique. Une fois votre premier placement fait, on vous demande d'envoyer toujours plus d'argent, pour éviter de perdre ce que vous avez déjà investi. Tous les scénarios ont une chose en commun : vous ne reverrez jamais l'argent que vous envoyez. De nos jours, ce type d'escroquerie ne se limite plus à des lettres ou à des courriels venant du Nigeria, mais on retrouve toujours les mêmes éléments. Soit l'escroc demande que vous envoyiez de l'argent à l'avance, soit il accède lui-même à votre compte en banque.

LOGICIEL MALVEILLANT

Également connu sous le nom de maliciel, il se présente sous différentes formes, comme des virus, des vers informatiques, des programmes de cheval de Troie, des logiciels espions ou des logiciels

publicitaires. Un ordinateur peut être infecté lorsque son utilisateur ouvre un courriel, accède à un site Web, utilise un support contaminé ou télécharge des programmes infectés, par exemple des jeux.

CONSEILS DE PRÉVENTION

- Prenez le temps de faire des recherches lorsque vous souhaitez acheter quelque chose en ligne.
- Laissez passer une bonne affaire si vous ne pouvez pas l'authentifier.
- Effacez immédiatement les messages électroniques.
- Méfiez-vous de tout ce qui est inhabituel et soyez à l'affût de toute anomalie dans l'adresse ou les pages d'un site Web.
- Souvenez-vous qu'au Canada, vous ne devez payer ni taxes ni frais pour recevoir un prix légitime.
- Lorsque vous participez à des enchères en direct, lisez le guide d'utilisateur et les conseils de sécurité qui peuvent vous être donnés en ligne pour éviter d'être victime d'une fraude.
- Protégez votre ordinateur en gardant votre système d'exploitation et vos logiciels à jour et munissez-vous de logiciels de protection : antivirus, pare-feu, antiespionnage et antipublicitaire.

LA MALADIE D'ALZHEIMER



Le risque de problèmes de santé augmente avec l'âge. L'Alzheimer est une maladie neurodégénérative assez répandue chez les aînés. Elle se manifeste d'abord par une perte de mémoire qui s'accroît à mesure que la maladie progresse. Tôt ou tard, le malade est atteint de troubles cognitifs qui touchent le langage, la précision des gestes, la reconnaissance, l'organisation et la prise de décisions.

De plus, les personnes atteintes d'Alzheimer ont souvent tendance à errer. Cela s'explique par des changements

physiques qui se produisent dans le cerveau et qui entraînent la perte de mémoire à court terme et l'incapacité de raisonner ou de porter un jugement. L'errance n'est pas préjudiciable en soi, mais elle expose le malade aux dangers de la circulation automobile ou aux aléas de la météo.

En cas de diagnostic d'Alzheimer, inscrivez le malade à Sécu-Retour, le registre d'errance Alzheimer. Il s'agit d'un programme national mis sur pied conjointement par la Société Alzheimer du Canada et la Gendarmerie royale du Canada pour aider la police à retrouver les malades égarés et à les ramener dans leur foyer. Le programme fournit un bracelet d'identification, un livret pour l'aidant, des cartes d'identité et une mise à jour annuelle du dossier de la personne inscrite.

Si vous désirez plus d'information au sujet de Sécu-Retour ou sur la maladie d'Alzheimer, veuillez consulter la liste de ressources fournie à la fin du guide.

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.]

Vous pouvez signer une procuration relative aux biens si vous désirez que quelqu'un vous aide à gérer vos finances. Une procuration perpétuelle relative aux biens 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, lieu de résidence, vêtements et sécurité) si vous devenez incapable de les prendre vous-même.

Il existe dans le commerce des trousseaux pour l'établissement d'une procuration. Vous préférerez 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 pendant que vous faites face au chagrin durant ce temps difficile, une personne mal intentionnée peut essayer de prendre avantage de votre situation. Lorsqu'on planifie des funérailles, il est tout à fait normal de faire paraître un avis de décès renfermant la date et l'heure du service funèbre; l'annonce peut aussi confirmer 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. Demandez à une personne de confiance de demeurer chez vous pendant les funérailles.

LE TESTAMENT

Le testament est l'un des documents les plus importants que vous aurez à rédiger. Vous pouvez y consigner 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.

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 certaines victimes ont trop honte de ce qui leur est arrivé pour le signaler aux autorités, mais pour votre bien et pour aider d'autres personnes à éviter de subir le même sort, si vous avez été victime ou pensez l'avoir été, **SIGNALEZ IMMÉDIATEMENT L'INCIDENT À VOTRE SERVICE DE POLICE.**

Vous pouvez obtenir plus d'information concernant les façons de vous protéger en consultant les ressources fournies à la fin du présent guide ou en communiquant avec votre service de police.

RESSOURCES

- **Société Alzheimer du Canada**
20, av. Eglinton Ouest, bureau 1200
Toronto (Ontario) M4R 1K8 Canada
Tél. : 416-488-8772
Sans frais : 1-800-616-8816 (au Canada seulement)
Télé. : 416-488-3778
Courriel : info@alzheimer.ca
- **Bureau de la consommation du Canada
Industrie Canada**
235, rue Queen, 6e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0H5 Canada
Tél. : 613-946-2576
Télé. : 613-952-6927
Courriel : consumer.information@ic.gc.ca
- **Conseil canadien des bureaux d'éthique
commerciale**
2, av. St. Clair Est, bureau 800
Toronto (Ontario) M4T 2T5 Canada
Tél. : 416-644-4936
Télé. : 416-644-4945
Courriel : ccbbb@ccbbb.ca
- **Centre antifraude du Canada**
CP 686, North Bay (Ontario) P1B 8J8
Sans frais : 1-888-495-8501
Télécopieur sans frais : 1-888-654-9426
Courriel : info@centreatifraude.ca

CONCLUSION ET RESSOURCES

- **Mastercard Canada** – Cartes perdues ou volées
Au Canada : 1-800-307-7309
- **Visa Canada** – Cartes perdues ou volées
Communiquez immédiatement avec votre institution financière pour signaler la perte ou le vol de votre carte et prendre les dispositions pour qu'une carte de remplacement vous soit envoyée par la poste.

SITES WEB UTILES

- **GRC – Escroqueries et fraudes**
<http://www.rcmp-grc.gc.ca/scams-fraudes/index-fra.htm>
- **Centre antifraude du Canada**
<http://www.centreatifraude.ca/>
- **Association canadienne des fournisseurs Internet**
<http://www.cata.ca/Communities/caip/>
- **Association des banquiers canadiens**
<http://www.cba.ca/>
- **Conseil canadien des bureaux d'éthique commerciale**
<http://www.bbb.org/canada/>
- **Canadian Health Care Anti-Fraud Association**
<http://www.chcaa.org/>
- **Agence du revenu du Canada**
<http://www.cra-arc.gc.ca/>
- **Service Canada**
<http://www.servicecanada.gc.ca/fra/accueil.shtml>
- **Aînés Canada**
<http://www.aines.gc.ca>
- **Association Interac**
<http://www.interac.ca/>
- **Internet Scambusters**
<http://www.scambusters.org/>