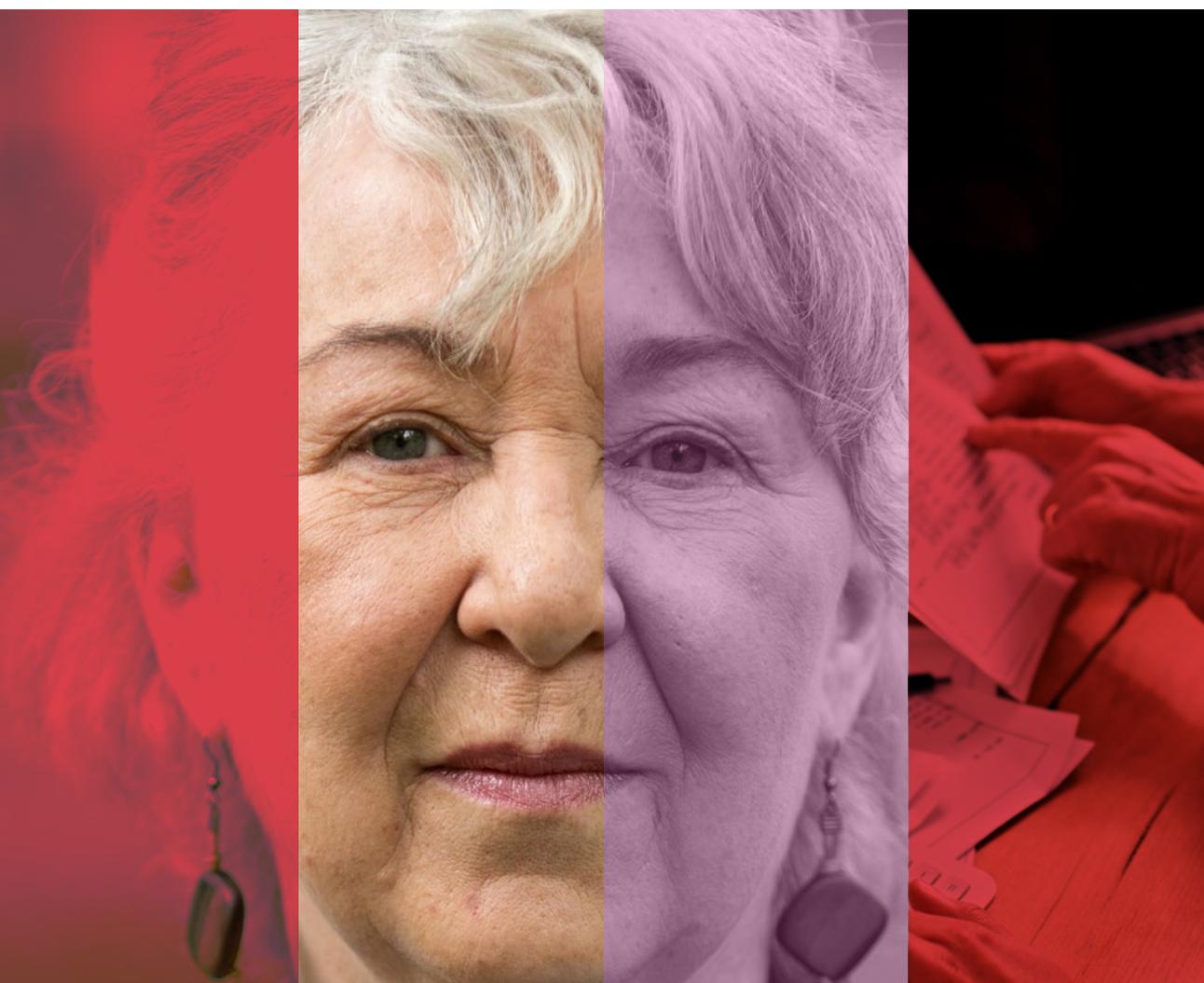
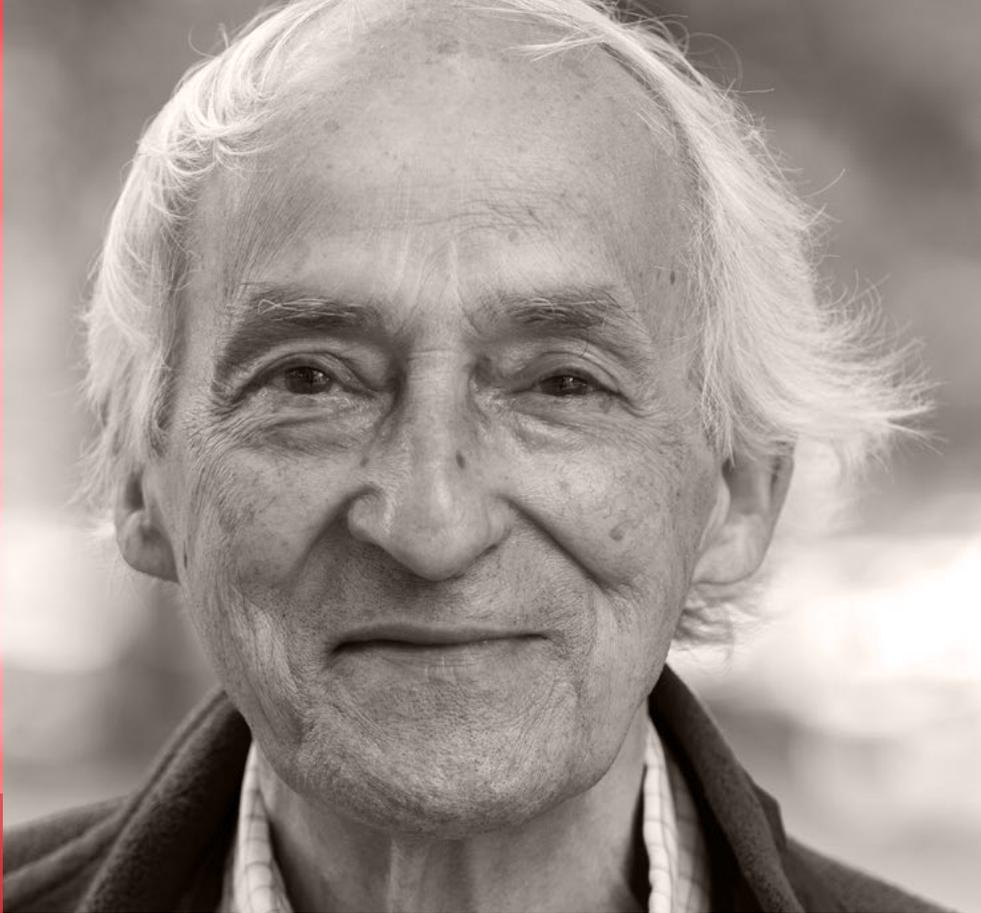


Gestion des finances et maltraitance financière

Fascicule à l'intention des aînés isolés





SOMMAIRE

Au sujet de ce fascicule 1

Gestion des finances personnelles 2

Maltraitance financière 6

Ressources utiles 10

Au sujet d'Option consommateurs

Créée en 1983, Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission d'aider les consommateurs et de défendre leurs droits.

Ligne d'information juridique pour les aînés :

514 598-0620, poste 4338

www.option-consommateurs.org



Le genre masculin est utilisé dans le but d'alléger ce texte; il inclut le genre féminin



Conseils



Attention



À noter



À retenir

Au sujet de ce fascicule d'information

À Option consommateurs, nous sommes conscients des difficultés que vous pouvez rencontrer en tant qu'aîné isolé¹ lorsqu'il s'agit, notamment, de gérer vos finances personnelles. Nous sommes aussi conscients des questions que vous vous posez au sujet, par exemple, de la maltraitance financière dont vous pourriez être victime.

Ce fascicule d'information rédigé à votre intention entend résoudre ces difficultés et ces questions. En le publiant, nous souhaitons également vous informer des ressources où l'on peut vous offrir de l'aide.

Nous remercions chaleureusement les organismes qui nous ont accordé des entrevues dans le cadre de la conception de ce fascicule, en particulier **Les Petits Frères**, la **Fondation Âges-Vieillir mieux**, **Action Centre-Ville**, la **Maison d'Aurore**, le **Coup de pouce Centre-Sud**, le **Carrefour Saint-Eusèbe**, la **Table de concertation des aînés de l'île de Montréal**, l'**Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées** et l'**Autorité des marchés financiers**. Vos témoignages et vos conseils nous ont été d'une aide précieuse. Merci!

¹ Vous êtes considéré comme un aîné isolé lorsque vous vivez seul et que, pour quelque raison que ce soit, vous n'avez pas ou très peu de contacts volontaires ou involontaires avec d'autres personnes (famille, amis, voisins).



Aînés isolés et gestion des finances personnelles

Des conseils et des
ressources pour vous
aider à y voir clair!



CONSEILS POUR SIMPLIFIER LA GESTION DE VOS FINANCES PERSONNELLES :

- Vérifier régulièrement vos **états de comptes** et surveiller toute action inhabituelle, surtout si vous avez opté pour des paiements préautorisés
- Faire votre budget et vous y tenir. La **grille budgétaire** d'Option consommateurs pour le budget mensuel et le bilan financier peut être utile

Pour y accéder

514 598-0620, poste 4338

option-consommateurs.org/ressources/grille-budgetaire

- Demander toutes les **prestations** auxquelles vous avez droit en téléphonant au Chercheur de prestations du gouvernement du Canada

Pour y accéder

1 800 622-6232

www.prestationsducanada.gc.ca

- Si possible, vous constituer un **fonds d'urgence**, soit une somme d'argent mise de côté pour faire face aux dépenses imprévues
- Choisir une **carte de crédit** en fonction de vos besoins (ne pas multiplier le nombre de cartes, réduire la limite de crédit autorisé, vous renseigner sur les taux d'intérêt et les conséquences en cas de paiement minimal, etc.)
- Vous tourner vers les **ressources** permettant de réduire vos dépenses (banques alimentaires, frigos communautaires, tickets de transport gratuits délivrés par des organismes, etc.)

DES RESSOURCES POUR VOUS AIDER

Si vous avez de la difficulté à gérer vos finances personnelles, n'hésitez pas à en parler et à demander de l'**aide extérieure**. Des ressources sont là pour vous donner des conseils!

Pour toute question d'ordre financier ou budgétaire, adressez-vous à l'**ACEF**² la plus près de chez vous.

Pour la trouver

514 598-0620, poste 4338

www.toutbiencalcul.ca/votre-association

Vous pouvez également faire appel à votre **institution financière** ou bien à un **comptable**. N'oubliez pas de leur demander régulièrement des comptes.

SI JAMAIS SURVIENT L'INAPTITUDE

Devenir inapte signifie que vous n'avez plus la capacité de vous occuper de vous-même ou d'administrer vos biens. Si c'est le cas et que vous n'avez aucun proche à qui confier la gestion de vos finances personnelles, un régime public de protection de votre personne et de vos biens sera assuré par le **Curateur public** dans le cadre d'une **curatelle**³. Pour ce faire, une évaluation médicale et psychosociale sera effectuée et une décision du tribunal devra être rendue.

Pour en savoir plus, communiquez avec le Curateur public :

1 844 532-8728

www.curateur.gouv.qc.ca

² ACEF pour Association coopérative d'économie familiale.

³ Dès que la *Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes* entrera en vigueur d'ici juin 2022, la curatelle deviendra une tutelle adaptée aux facultés de chaque individu inapte.

CE QUI ARRIVE DE VOTRE ARGENT À VOTRE DÉCÈS

Vous pouvez décider de ce qu'il adviendra de vos biens et de votre argent à votre décès. En l'absence de proches, vous pourriez par exemple vouloir les léguer à des organismes communautaires ou de bienfaisance. À cette fin, vous devez rédiger un **testament**. Il s'agit d'un outil très efficace si vous souhaitez que vos volontés soient respectées après votre disparition.

Pour plus d'informations sur le testament :

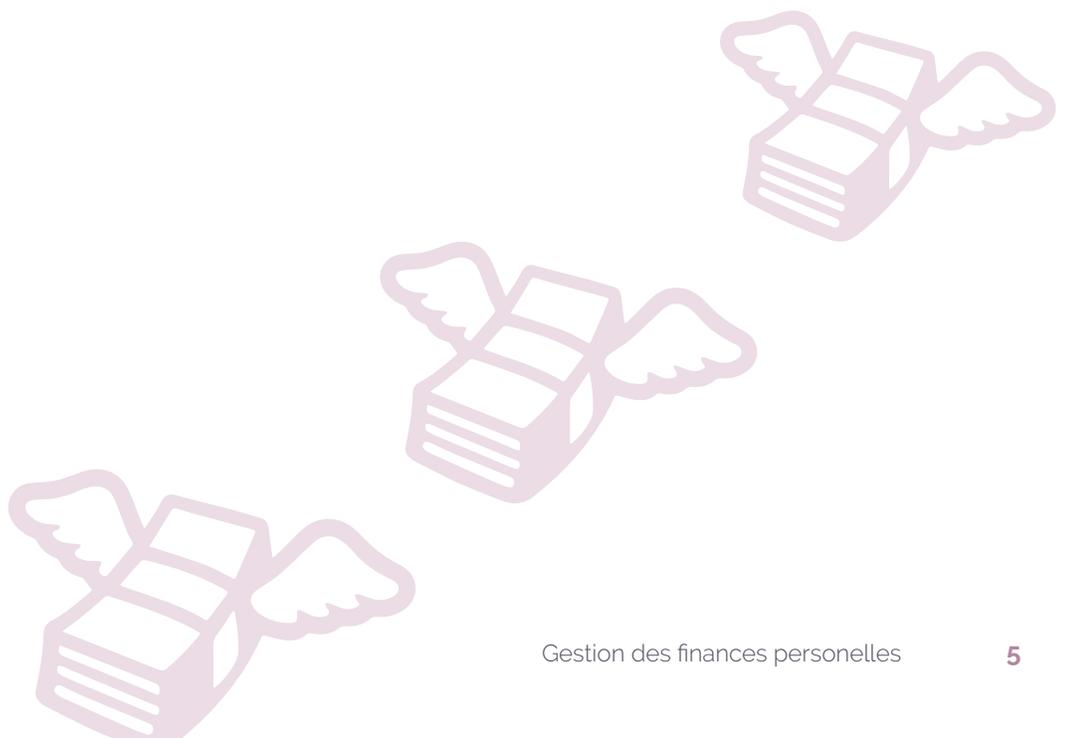
Vous pouvez communiquer avec le service téléphonique 1 800 NOTAIRE (1 800 668-2473).

Si vous n'avez pas fait de testament, à votre décès, c'est la loi qui prévoira qui va hériter de vos biens et de votre argent. On parle alors de « **succession légale** ». Si vous n'avez pas d'héritier ni de parenté jusqu'au 8^e degré (enfant, conjoint, frère, nièce, etc.), vos biens et votre argent seront recueillis par l'État. La saisie de l'État est effectuée par **Revenu Québec**.

Pour plus d'informations, contactez Revenu Québec :

1 866 840-6939

www.revenuquebec.ca/fr/biens-non-reclames



Aînés isolés et maltraitance financière

Le fait d'être isolé vous rend souvent particulièrement vulnérable et augmente le risque que vous subissiez de la maltraitance ou des abus financiers.



QU'EST-CE QUE LA MALTRAITANCE FINANCIÈRE ?

La **maltraitance financière** est l'utilisation illégale ou non autorisée de vos ressources financières ou de vos biens. Elle peut être commise par un professionnel en services financiers, en soins de santé, en aide domestique, un voisin ou encore un inconnu.

Voici **trois exemples concrets** de maltraitance financière et d'abus que vous pourriez subir.

1. VENTE EN BOUTIQUE DE BIENS INADAPTÉS

Certains commerçants n'hésiteront pas à exploiter votre vulnérabilité et votre manque de connaissances sur les biens et services offerts pour vous vendre des produits ou des options dont vous n'avez pas besoin.

Cela s'applique souvent lors de l'achat d'un **cellulaire**, d'un **abonnement au câble** ou à **Internet**



Pour éviter de mauvaises surprises :

- avant de vous rendre en magasin, assurez-vous d'avoir bien réfléchi à vos **besoins** ;
- n'hésitez pas à poser au commerçant toutes les **questions** qui vous préoccupent ;
- parlez-lui de vos besoins et de votre **budget** ;
- ne cédez jamais à la **pression** : demandez une copie du contrat envisagé et prenez le temps de le lire chez vous, à tête reposée.

Si possible, demandez à **une personne fiable que vous connaissez** (intervenant d'un organisme) de vous accompagner. Elle pourra vous aider à comprendre les informations données et servira d'intermédiaire si nécessaire.

2. SERVICES FACTURÉS À DES PRIX EXORBITANTS

À défaut de pouvoir compter sur un proche, vous pourriez être amené à recourir à de l'**aide externe** pour effectuer des travaux d'entretien extérieur ou intérieur de votre logement (jardinage, déneigement, ménage, réparations diverses) ou vous fournir de l'aide à domicile (bain, cuisine).

Si c'est le cas, contactez des **organismes publics ou communautaires** et vérifiez la possibilité de bénéficier de leurs services. Ils sont souvent moins chers que ceux délivrés par des entreprises privées. Par exemple, communiquez avec l'équipe des services à domicile de votre **CLSC**.

Si vous faites appel à des **entreprises privées** ou à des **tiers** (voisin, simple connaissance, etc.), soyez vigilant ! Certains d'entre eux pourraient abuser de votre isolement et de votre besoin d'obtenir certains services pour vous facturer ceux-ci à des prix excessifs.



Avant de faire affaire avec qui que ce soit :

- ne faites pas confiance au premier venu ;
- prenez le temps de vous renseigner et de comparer les prix du marché ;
- négociez les prix proposés ;
- le cas échéant, lisez attentivement le contrat avant de le signer (par exemple, parle-t-on d'un taux horaire ou d'un taux à la journée ?).

Rappelez-vous que vous pouvez à tout moment résilier votre contrat en envoyant un avis écrit au prestataire de service⁴.

⁴ Cela peut engendrer des pénalités. Pour plus d'informations, contactez Option consommateurs ou l'Office de la protection du consommateur (coordonnées p. 10).

3. CHANTAGE ÉMOTIF OU FRAUDE SENTIMENTALE PERPÉTRÉS PAR UN TIERS

Soyez vigilant lorsque vous rencontrez des **inconnus** dans des lieux publics (parc, café, bibliothèque) ou bien en ligne (réseaux sociaux, sites de rencontre).

Des individus mal intentionnés profitent de votre vulnérabilité et de votre isolement afin de nouer une relation avec vous et, par la suite, de vous réclamer des **cadeaux** ou de **l'argent**. Ils utilisent la **manipulation** et le **chantage**.

On vous indique que l'argent va servir à régler un problème financier ?

En réalité, il n'en est rien !

Il va plutôt permettre au fraudeur de s'enrichir.

On vous promet de vous rembourser ?

Faites attention !

Vous ne reverrez plus jamais votre argent.

On tente de vous rassurer en vous mettant en relation avec un « avocat » ?

Il s'agit sûrement d'un complice.



À retenir :

- Ne faites jamais de cadeaux ou n'envoyez jamais de l'argent à des personnes que vous connaissez à peine, qui plus est si vous ne les avez jamais rencontrées ;
- Ne cédez pas à la pression et à la manipulation, peu importe les raisons évoquées ;
- Ne divulguez jamais vos informations bancaires ou personnelles ;
- Parlez de votre situation et demandez conseil à des personnes de confiance comme des intervenants d'organismes, la police, ou appelez la **Ligne Aide Abus Aînés au 1 888 489-2287**.



Ressources utiles

Option consommateurs

514 598-0620, poste 4338
info@option-consommateurs.org
www.option-consommateurs.org

L'Office de la protection du consommateur

1 888 672-2556
www.opc.gouv.qc.ca

Les Petits Frères

Programme « Au bout du fil »,
un jumelage par téléphone
entre des aînés isolés
et des bénévoles
1 877 805-1955

Autre information :
1 866 627-8653
info@petitsfreres.ca

Les popotes roulantes

un service qui livre à domicile des
repas aux personnes qui en ont besoin
1 877 277-2722, poste 205
regroupement@prasab.org

En partenariat avec :

Québec 

 **OPTION
consommateurs**