

## Sondage sur la maltraitance financière – résultats

- 1- Diriez-vous que les personnes âgées de votre région connaissent les services d'assistance à leur disposition et sauraient vers qui se tourner advenant une problématique qui porte atteinte à leur bien-être financier ?**

Seulement 24,2% des répondants ont indiqué que « oui », les aînés sont suffisamment informés sur les services d'assistance et les personnes vers qui se tourner.

- 2- Selon vos observations, les personnes âgées sont-elles ouvertes à recevoir l'aide d'une institution financière ou un conseiller financier si :**

- 1) Elles vivent une situation de maltraitance financière.**

59,2% des répondants croient que les aînés sont ouverts à recevoir de l'aide dans une situation de maltraitance financière.

- 2) Elles se retrouvent dans une situation où elles ont de la difficulté à prendre une décision financière ou à évaluer les conséquences d'une telle décision sur bien-être financier.**

51,9% des répondants croient que les aînés sont ouverts à recevoir de l'aide pour prendre des décisions financières.

On voit que l'aide est plus facile à aller chercher lorsque la maltraitance financière a déjà lieu, plutôt que dans un contexte de prévention.

- 3- Les personnes âgées de votre région semblent-elles bien comprendre l'ensemble des pouvoirs donnés en vertu d'une procuration lorsque vient le temps d'obtenir de l'aide dans la gestion de leurs finances personnelles?**

Seulement 27,3% des répondants croient que les pouvoirs donnés en vertu d'une procuration sont bien compris par les aînés.

- 3- Lorsqu'elles donnent une procuration, semblent-elles savoir comment bien choisir la personne qui sera autorisée à retirer des sommes ou effectuer d'autres transactions dans leurs comptes bancaires ou d'investissement?**

51% des répondants croient que oui, la personne sera bien choisie. Pourtant la grande majorité des commentaires reçus indiquent un « choix de cœur », c'est-à-dire que la décision sera peu réfléchie et la personne choisie sera donc principalement un enfant de la personne, peu importe ses qualités dans le contexte d'une procuration.

**Que suggérez-vous pour améliorer la prévention en regard de la maltraitance financière dans votre région?**

Offrir plus de formations pour distribuer de l'information	Les sujets :	ce qu'est une procuration
		quels sont les services offerts dans la région
		les alternatives à désigner un proche familial
		les médias sociaux et les risques
		Les formes d'abus
	À qui :	directement aux aînés
		aux membres de la famille
		aux intervenants de première ligne
		agents de la SQ (pour améliorer l'intervention)
	Par qui :	des professionnels de la finance (banques)
		des professionnels comme des policiers
		des "aînés partenaires", dans le même principe que des patients partenaires
		Organismes communautaires
		la famille proche lors des visites
	Sous quelle forme :	Dépliants
		Annonces à la radio/TV
		Rencontre dans les RPA
		Ligne téléphonique directe réservée aux aînés dans le besoin (suggéré à plusieurs reprises)
		Envois par la poste
		Mises en situation, plus théâtral
Comités de discussion dans les RPA		
Informers les aînés des fraudes "en cours" dans leur région	Quel moyen :	journaux
		Radio/TV

Améliorer les formations actuelles	Comment :	En traduisant ces formations, dépliants, etc. en anglais, mais aussi plusieurs autres langues en fonctions des communautés de la région
		En adoptant une attitude non culpabilisante, évitant ainsi la "honte" ressentie suite à une situation de fraude ou d'exploitation
		En brisant l'isolement, puisque ces personnes sont les plus à risque
Sensibiliser les directions d'établissements à cet enjeu	Quels établissements	<u>RI/RPA</u>
		Permettre aux organismes de venir présenter en personnes. Plusieurs aînés n'ont pas accès à l'information par Internet.
		<u>Banques</u> Les associations avec les banques/institutions financières sont très pratiques pour offrir par exemple des intervenants à domicile, cesser rapidement les situations de maltraitance. La collaboration banques-intervenants facilite le processus.
Recommander l'utilisation des services bancaires	Par exemple :	Conseiller financier lors de l'instauration de la procuration
		RDV annuel avec un conseiller pour faire un suivi, réviser le dossier de l'aîné
Améliorer la collaboration des institutions bancaires avec les aînés et leurs services	Comment :	En procédant à une surveillance accrue des dossiers des aînés
		En dédiant des intervenants au service des aînés
		En offrant des consultations gratuites aux aînés qui semblent subir de la maltraitance financière
		Que les institutions financières aient l'autorisation légale d'aviser les intervenants pouvant soutenir l'aîné lorsqu'il y a soupçon d'abus.
		Vérification obligatoire des antécédents judiciaires pour les mandaté.e(s)
Rendre les procurations à double signature pour être plus vigilants		

**Pouvez-vous nommer des projets novateurs de votre région pouvant contribuer à contrer la maltraitance financière?**

SAVA du GRAVES	Dans quelles régions :	Vallée du Haute St-Laurent
	Ce que c'est :	Soutien aux aînés victimes d'abus. Sensibiliser, former les intervenants, intervenir de façon optimale.
Aînés avisés de la FADOQ	Dans quelles régions :	Tout le Québec
	Ce que c'est :	Vise à sensibiliser les aînés et le public à la maltraitance et la fraude envers les aînés. Conférences gratuites.
ITMAV	Dans quelles régions :	MRC de Collines
	Ce que c'est :	Programme d'intervention aux aînés victimes de maltraitance.
Ligne Aide Abus Aînés	Dans quelles régions :	no 1888- donc dans tout le Québec
	Ce que c'est :	Lors d'un appel à cette ligne, on reçoit de l'information sur les types de maltraitance, sur les ressources de notre région. Cette ligne devient également un "guichet unique" pour la maltraitance financière. Ils font la promotion des formations offertes aux professionnels du domaine bancaire faites par l'AMF.
campagne de sensibilisation Soyons aimant	Dans quelles régions :	Vaudreuil-Soulanges
	Ce que c'est :	Informe les aînés sur les ressources en cas de maltraitance. Sensibilise également aux différents types de maltraitance. Prend la forme de dépliants informatifs, ou d'aimants pour le frigo.
CAVAC	Dans quelles régions :	Toutes les régions du Québec
	Ce que c'est :	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels. Ont un volet entier sur la maltraitance faite aux aînés. *Maltraitance en général.

SPAL - Desjardins - Centre <i>Les p'tits bonheurs</i>	Dans quelles régions :	ville de St-Bruno
	Ce que c'est :	A proposé des activités gratuites dans le but de souligner la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes aînée.
CAVAC	Dans quelles régions :	Toutes les régions du Québec
	Ce que c'est :	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels. Ont un volet entier sur la maltraitance faite aux aînés. *Maltraitance en général.
DIRA	Dans quelles régions :	Estrie
	Ce que c'est :	A pour but d'aider la dénonciation des abus aux aînés. Ils font également des séances d'information sur le sujet, et ont des ressources auxquelles référer les victimes si besoin. DIRA offre également un accompagnement aux victimes lors de leurs démarches.
CAPA	Dans quelles régions :	Abitibi-Témiscamingue *Capsules en ligne
	Ce que c'est :	Le comité pour contrer les abus contre les personnes aînées offre de l'information et de la sensibilisation sur les différentes formes de maltraitance.
Événement Mauve	Dans quelles régions :	Mauricie
	Ce que c'est :	Lors de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance envers les aînés, la Table Action Abus Aînés Mauricie a dédié une journée pour offrir des conférences et des trousseaux de sensibilisation. *Maltraitance en général
RADAR	Dans quelles régions :	Montréal
	Ce que c'est :	Réseau de dépistage des aînés à risque : en identifiant des aînés en situation d'isolement, on risque de pouvoir prévenir de la maltraitance.

## Sondage sur la maltraitance financière – résultats

- 6- Avec l'utilisation de plus en plus répandue d'Internet par les personnes âgées, avez-vous observé une augmentation des cas de fraude qui vous sont rapportés touchant les personnes âgées de votre région?**

60% des répondants ont vu une augmentation de cas de fraude chez les aînés. Notamment, beaucoup de fraudes amoureuses, ou encore des fraudes style « facture », c'est-à-dire que les fraudeurs prennent le rôle de compagnies connues et indiquant un paiement en retard. Les différentes techniques utilisées par les fraudeurs pour convaincre les gens sont très mal comprises.

- 7- Diriez-vous que les personnes âgées de votre région sont bien outillées pour reconnaître et éviter une fraude potentielle?**

Seulement 18,4% ont répondu « oui ». Il y a donc un grand manque dans la reconnaissance des fraudes potentielles.