



AIDE-MÉMOIRE POUR LES BÉNÉVOLES ET LES INTERVENANTS

Osez agir contre la maltraitance, la fraude et le vol envers les personnes âgées

En cette période de pandémie, le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) et ses partenaires font appel à la vigilance des personnes âgées afin de prévenir la maltraitance dont certaines pourraient être victimes. Le SPVM et ses partenaires demandent également aux parents, aux proches et aux voisins de personnes âgées de garder un œil bienveillant sur ces dernières. Avec la crise de la COVID-19, les personnes âgées peuvent être privées de leur réseau de soutien habituel. Les risques de maltraitance, de fraude et de vol sont bien réels et nous devons tous nous en préoccuper. Votre rôle en tant que bénévole ou qu'intervenant est important dans la lutte contre la maltraitance, la fraude et le vol envers des personnes âgées.

MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂGÉES

« Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, intentionnel ou non, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne âgée¹. » La maltraitance envers les personnes âgées peut être physique, psychologique, sexuelle, matérielle, financière ou une violation des droits.

Lors de votre conversation avec une personne âgée, soyez à l'affût si elle vous mentionne l'une de ces situations. Il peut s'agir de maltraitance si elle vous dit, par exemple :

- Qu'on la force à faire des choses qui la mettent mal à l'aise.
- Qu'on lui manque de respect lorsqu'on s'adresse à elle.
- Qu'on l'humilie ou qu'on l'infantilise.
- Qu'on la bouscule ou qu'on la brusque.
- Qu'on néglige de l'amener chez le médecin ou de lui donner ses médicaments.
- Qu'on lui interdit de parler à ses amis ou à sa famille.
- Qu'on lui fait des attouchements ou qu'on la force à avoir des contacts sexuels.
- Qu'on prend sa carte de guichet sans sa permission.
- Qu'on la menace pour obtenir de l'argent ou ses biens.
- Qu'on néglige son hygiène ou son alimentation.
- Qu'on décide à sa place sous prétexte qu'elle est trop vieille.

¹ Gouvernement du Québec, 2019. Cette définition est une traduction libre tirée du document *The Toronto Declaration on the Global Prevention of Elder Abuse, World Health Organization*, à laquelle la notion d'intention a été ajoutée.

D'autres indices, que la personne âgée peut vous mentionner, sont aussi susceptibles de révéler une situation de maltraitance :

- des blessures inexplicables;
- une perte de poids;
- un manque d'hygiène;
- un changement de comportement;
- des signes de dépression;
- une augmentation du nombre de transactions bancaires;
- la disparition d'objets de valeur.

Vous pouvez poser des questions à cette personne âgée :

- Comment ça va?
- Pouvez-vous me décrire comment ça va à la maison?
- Comment voyez-vous votre situation?
- Vous semblez inquiet par rapport à vos finances.
- Qu'est-ce qui vous inquiète à ce sujet?
- Avez-vous peur de quelqu'un?
- Comment peut-on vous aider?

Si la situation n'est pas urgente, vous pouvez suggérer à cette personne de communiquer avec les ressources d'aide suivantes :

Ligne Aide Abus Aînés

1 888 489-ABUS (2287)

Service anonyme, confidentiel et gratuit

De 8 h à 20 h, 7/7

Info-Social 811

Service 24/7

En cas d'urgence, elle doit composer le 911.

FRAUDE ET VOL ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES

Des fraudeurs profitent de la COVID-19 pour faire de nouvelles victimes.

Pour solliciter des dons, des paiements ou de l'information personnelle, les fraudeurs peuvent notamment se faire passer pour des représentants de l'Agence du revenu du Canada (ARC), d'une compagnie de nettoyage, de l'Agence de la santé publique du Canada, de la Croix-Rouge ou de ministères du gouvernement, par exemple.

De plus, les fraudeurs utilisent divers moyens pour rejoindre les victimes potentielles, tels que les textos, les appels téléphoniques, les courriels ou le porte-à-porte.

Vous pouvez rappeler les conseils de prévention suivants à une personne aînée afin de l'aider à se prémunir de la fraude et du vol :

- Vérifiez régulièrement votre relevé bancaire. Si vous y repérez des transactions ou des frais inhabituels, communiquez avec votre institution financière.
- Souvenez-vous que vous n'êtes pas obligé de donner ou de vendre vos biens à rabais (maison, téléviseur, bijou, etc.).
- Ne divulguez jamais vos informations personnelles et vos numéros d'identification personnels (NIP).
- Méfiez-vous des informations fausses ou trompeuses.
- Avant de donner vos renseignements personnels si vous pensez devoir le faire ou d'effectuer une transaction :
 - Prenez votre temps.
 - Posez des questions.
 - Informez-vous.
 - Dites non s'il le faut!

Que pouvez-vous faire à titre de bénévole ou d'intervenant?

Osez poser des questions à cette personne aînée : la gestion de l'argent est une affaire personnelle, mais si vous avez des doutes quant à la commission d'un acte criminel (fraude et vol), vous êtes justifiés de questionner. Il ne s'agit pas de curiosité malsaine ou intrusive, mais de venir en aide à une victime potentielle.

Pour signaler une fraude, la personne aînée peut communiquer avec les ressources suivantes :

Centre antifraude du Canada
1 888 495-8501
www.antifraudcentre-centreantifraude.ca

Info-Crime Montréal
Service anonyme et confidentiel
514 393-1133
www.infocrimemontreal.ca

En cas d'urgence, elle doit composer le 911.

Pour obtenir davantage d'information

SPVM, Zone aînés : spvm.qc.ca
SPVM : [Ressources d'aide](#)
Gouvernement du Québec : [Maltraitance envers les aînés](#)
Gouvernement du Québec : Quebec.ca/coronavirus