

DU REPÉRAGE À L'ACTION : SOUTENIR LES USAGERS EN DIFFICULTÉ FINANCIÈRE – MARS 2026

Question 1 : Comment les membres d'une communauté peuvent repérer un usager vulnérable aux prises avec des difficultés dans ses transactions financières courantes ?

Mandat réalisé par le Consortium InterS4 à l'intention des acteurs qui œuvrent auprès des personnes âgées

FAITS SAILLANTS

Une première ligne composée de citoyens pour repérer les signaux de vulnérabilité financière

La vulnérabilité financière et la perte d'autonomie se développent progressivement et peuvent demeurer invisibles en l'absence d'une vigilance des citoyens. Dans ce contexte, les citoyens, notamment des pharmaciens communautaires, des caissiers d'épicerie ou d'employés de services de proximité peuvent être en interaction régulière avec des personnes en situation de vulnérabilité. Ils sont bien placés pour observer des signaux de maltraitance financière et contribuer, en amont, à la détérioration d'une situation d'abus et à initier une action concertée.

Pour soutenir une action concertée, il importe de préciser que le dépistage correspond à un processus professionnel structuré mobilisant des outils ou des tests spécifiques afin de confirmer ou d'infirmer une situation de maltraitance auprès d'une personne âgée. Dans un contexte d'une action collective, il est recommandé de privilégier le repérage qui repose principalement sur des observations quotidiennes plutôt que sur le dépistage qui repose sur une expertise spécialisée.

Des citoyens sensibilisés et outillés contribuent au repérage et à la prévention des risques d'abus financier

Le repérage doit s'effectuer dans le respect du rythme et des choix de la personne en situation de vulnérabilité financière. Dans cette perspective, les citoyens doivent observer, documenter et signaler les situations préoccupantes d'abus financier vers des ressources appropriées, comme le CLSC, le 811, la Ligne Abus aînés, etc. La vigilance du citoyen soutient une observation dans la durée, le lien de confiance établie et l'écoute reposant sur un espace de dialogue propice au repérage.

Les activités de sensibilisation constituent des leviers essentiels pour outiller et soutenir les citoyens dans leurs interactions avec les personnes en situation de vulnérabilité. Ces démarches doivent être ajustées aux réalités rurales en encourageant le respect, le discernement, le sentiment d'appartenance à la communauté et la collaboration entre les différents acteurs d'une action collective. Chaque citoyen peut contribuer par le repérage des signaux de vulnérabilité et à favoriser une réponse rapide avant que la situation ne se détériore. *Soutenir tôt, c'est permettre à la personne de décider par elle-même; attendre trop longtemps, c'est parfois devoir décider à sa place.*

Au sujet de cet Avis

L'Avis expose un résumé des connaissances disponibles, le plus souvent issu des écrits. Il est produit avec le souci de répondre au mieux aux besoins des mandants à l'intérieur de délais très courts. Il vise à soutenir la prise de décision visant des travaux d'amélioration organisationnelle. L'Avis alimente donc la réflexion, mais un exercice plus poussé est généralement requis pour en apprendre plus, soit à l'aide d'une recension plus étendue des écrits, soit à l'aide d'une recension de pratiques ou d'avis d'experts.

Niveau de fiabilité

- √ L'Avis reflète l'opinion des courtières qui en ont validé les termes et les contenus Elizabeth.Lavoie2@uqar.ca; line_moisan@uqar.ca
- √ L'Avis est validé par la personne suivante : Isabel_bastille@uqar.ca

L'HISTOIRE DE MADAME A : DU REPÉRAGE À L'ACTION

Madame A., 79 ans, veuve et sans enfant, est une ancienne fonctionnaire bénéficiant d'une retraite confortable. Elle vit seule dans un appartement dans un contexte de ruralité. Depuis environ un an, son état de santé se détériore progressivement par l'apparition de troubles cognitifs, de difficultés de mobilité, d'incontinence et de problèmes cardiovasculaires.

Récemment, un nouveau voisin s'est installé dans l'immeuble. Se présentant comme bienveillant et serviable, il développe rapidement un lien de proximité avec Madame A. Il lui offre son aide pour diverses tâches du quotidien, telles que le déneigement de son perron ou certains travaux légers. Madame A., de plus en plus vulnérable et isolée, semble s'attacher à lui et en vient à dépendre de sa présence.

Un jour, le voisin accompagne Madame A. à l'épicerie. À la caisse, plusieurs éléments attirent l'attention de la caissière. Madame A. présente une **apparence négligée** notamment par des vêtements sales, une **hygiène déficiente** et un **amaigrissement visible**. Elle semble **confuse, désorientée** et **peine à répondre** aux questions simples se tournant fréquemment vers le voisin avant de parler. Celui-ci intervient à sa place, contrôle les échanges et semble pressé de conclure la transaction.

La caissière observe également que Madame A. paraît **anxieuse** au moment de payer. Elle **hésite** et **ne semble pas comprendre** les montants. Le **voisin prend alors en charge le paiement en utilisant la carte de crédit de Madame A.** Ces éléments combinés à l'état général de Madame A. suscitent un malaise chez la caissière qui perçoit que « *quelque chose ne tourne pas rond* ».

S'appuyant sur ces signaux, la caissière communique avec le CLSC de son territoire afin de signaler ses préoccupations. Une intervenante évalue la situation et considérant les indices de vulnérabilité organise une visite à domicile en collaboration avec un organisme communautaire.

La visite permet de confirmer plusieurs éléments préoccupants, tels qu'un logement en désordre et mal entretenu, présence de factures impayées, frigo peu garni, gestion inadéquate des médicaments. Madame A. apparaît désorientée et peu en mesure de gérer ses affaires. Le voisin affirme s'occuper de ses finances et de ses besoins quotidiens, et ce, sans compensation financière. Toutefois, certains éléments soulèvent des doutes quant à la nature réelle de cette relation.

L'ensemble des observations met en lumière une situation complexe où se combinent la vulnérabilité, la perte d'autonomie et un possible abus financier dans un contexte d'emprise progressive. Le repérage initial par la caissière de l'épicerie a permis de débiter une intervention concertée et d'éviter une aggravation de la situation.

L'histoire de Madame A. est fictive et s'inspire de réalités vécues au sein des communautés. Elle rappelle que des situations de vulnérabilité peuvent se développer graduellement et demeurer invisibles si une attention collective n'est pas portée aux signaux du quotidien. Elle invite ainsi à une responsabilité partagée, où chaque citoyen peut contribuer à reconnaître des indices préoccupants et à favoriser une réponse précoce. Des petits gestes qui peuvent faire la différence.

MISE EN CONTEXTE

La capacité à gérer adéquatement ses transactions financières courantes constitue un déterminant important de l'autonomie et du bien-être des personnes. Cependant, certaines situations de la vie peuvent fragiliser cette capacité et accroître la vulnérabilité d'un individu sur le plan financier. Dans ce contexte, le repérage précoce des personnes en situation de vulnérabilité par leur entourage ou par les acteurs de la communauté représente un levier essentiel pour prévenir l'aggravation des difficultés financières, voire des situations de maltraitance.

La recension des écrits réalisée dans le cadre de ce mandat propose un cadre structurant permettant de mieux comprendre les différentes formes de vulnérabilité financière, d'en reconnaître les signes précurseurs et d'orienter les actions des intervenants. Cet avis met en lumière des connaissances et des repères transférables aux milieux communautaires ainsi qu'à l'entourage des personnes concernées.

L'avis de courtage de connaissances tentera de répondre à la question suivante : « *Comment les membres d'une communauté peuvent-ils repérer une personne vulnérable éprouvant des difficultés dans la gestion de ses transactions financières courantes ?* »

RÉSUMÉ DES CONNAISSANCES CAPTÉES

Définition de la maltraitance matérielle et financière

La maltraitance matérielle et financière est définie comme l'obtention ou l'utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux d'une personne, incluant également les situations d'absence d'information ou de mésinformation financière ou juridique [1-3]. Ces définitions permettent de circonscrire un ensemble de pratiques qui compromettent l'intégrité financière et le bien-être des personnes dans une situation de vulnérabilité.

La maltraitance peut se manifester de diverses façons :

- Usurper l'identité d'une personne
- Exiger une part d'héritage de manière inappropriée
- Ne pas répondre à ses besoins essentiels
- S'approprier des biens, de l'argent ou des avoirs sans consentement

- Demander des sommes excessives pour un service
- Utiliser de façon abusive une procuration ou un mandat de protection
- Restreindre l'accès à ses fonds
- Contraindre à signer des documents légaux (ex. : testament)
- S'installer chez une personne sans consentement, sans contrepartie juste ou au-delà d'une durée raisonnable

Ces situations peuvent impliquer une diversité d'acteurs, tels que les proches, des membres de l'entourage ou de personnes volontaires pour offrir des services s'inscrivant dans des contextes de vulnérabilité.

Comprendre la vulnérabilité financière

La vulnérabilité peut être définie comme une situation résultant de facteurs divers, temporaires ou permanents, tels qu'un problème de santé physique ou mentale, des troubles cognitifs, un handicap, un faible niveau de littératie financière, l'isolement social ou encore des événements de vie marquants comme un deuil ou une maladie.

Ces facteurs peuvent limiter la capacité d'une personne à comprendre l'information financière, à évaluer les conséquences de ses décisions ou à gérer ses affaires de façon autonome. Une personne vulnérable n'est pas nécessairement inapte et elle peut se trouver à risque de poser des gestes contraires à ses intérêts ou de subir une influence induite d'un tiers dans ses transactions financières courantes [4].

La vulnérabilité financière n'est donc pas envisagée comme une simple difficulté financière, mais plutôt comme une situation multifactorielle où se combinent des caractéristiques individuelles comme le faible revenu, la faible scolarité l'analphabétisme, les troubles cognitifs, la perte d'autonomie, etc.), des facteurs relationnels (dépendance envers un proche, codépendance, pressions familiales) et des facteurs communautaires (isolement social, pauvreté, normes culturelles, âgisme, etc.). La recension des écrits démontre que certaines personnes deviennent progressivement plus vulnérables dans la gestion de leurs transactions financières à mesure que s'accumulent les pertes, les deuils, les problèmes de santé et la dépendance à l'égard de tiers pour répondre à leurs besoins quotidiens [2].

Indices de vulnérabilité observables dans la gestion financière quotidienne

L'observation attentive des conditions de vie matérielles (alimentation, son logement, son habillement ou sa capacité à payer ses dépenses courantes, notamment) constitue un levier central pour repérer des situations de vulnérabilité financière. Certaines difficultés deviennent perceptibles à travers des

changements dans les habitudes de vie ou une incapacité, parfois soudaine, à répondre à des besoins essentiels.

Parmi les indices fréquemment observés figurent notamment :

- Difficultés à assumer les dépenses de base (alimentation, médicaments, logement) malgré des revenus apparemment stables
- Abandon d'activités courantes en raison de contraintes financières
- Réduction de la consommation alimentaire ou le renoncement à certains soins
- Expression récurrente de stress ou d'inquiétude en lien avec l'argent

Ces manifestations représentent des signaux significatifs de vulnérabilité financière. Elles peuvent représenter des indices précoces, en particulier lorsque la personne ne verbalise pas explicitement les difficultés qu'elle rencontre.

D'autres signes peuvent être observés dans divers contextes de la vie quotidienne. Il peut s'agir d'une dépendance accrue envers un tiers pour la gestion des affaires financières, des difficultés à comprendre des informations financières simples, d'une méconnaissance de ses droits ou encore des limitations dans la communication liée à des enjeux cognitifs ou de santé mentale. L'isolement social, notamment chez les personnes âgées ou en situation de handicap, constitue également un facteur aggravant. Ces indices peuvent se traduire concrètement par des retards de paiement répétés, une incompréhension des factures ou des engagements contractuels et une difficulté apparente à suivre l'état de ses finances courantes [2, 4].

D'autres indices sont à prendre en compte et s'avèrent révélateurs de l'état de vulnérabilité qui s'installe progressivement, comme l'abandon des activités habituelles faute de moyens, le renoncement à des soins ou à une alimentation adéquate, le stress, la nervosité, un changement dans les comportements. *Ces indices sont principalement repérés par l'observation, l'écoute, la relation de proximité entre les personnes impliquées comme des bénévoles et les personnes en situation de vulnérabilité [2].*

Signes liés aux transactions financières courantes

Au-delà des facteurs de vulnérabilité, des indices directement liés aux transactions financières constituent des signaux d'alerte importants. Il s'agit notamment de transactions inhabituelles ou soudaines, de retraits importants inexplicables, de changements fréquents dans la désignation de bénéficiaires, de modifications répétées de procurations ou encore de décisions financières qui ne correspondent plus au profil ou aux habitudes antérieures de la personne.

D'autres signes peuvent être d'ordre comportemental, comme l'agitation ou la confusion lorsqu'un proche aborde des questions financières ou la présence insistante d'un proche qui s'ingère dans les discussions et prend la parole à la place de la personne concernée[5]. La recension d'écrits souligne l'importance de porter attention aux changements par rapport au comportement habituel. Une personne auparavant autonome et organisée qui devient soudainement désorientée, dépensière ou réticente à parler de finances peut se trouver en difficulté ou en situation de vulnérabilité accrue. *Dans un contexte communautaire où les relations sont souvent fondées sur une connaissance de longue durée, l'observation de ces changements constitue un outil particulièrement pertinent pour repérer précocement les personnes à risque [4].*

Belal (2023) met en évidence le rôle des transitions de vie dans l'apparition ou l'aggravation des difficultés liées à la gestion financière. Des événements, tels que le décès d'un conjoint, un déménagement, l'entrée en résidence, une perte d'autonomie, un changement dans la gestion des finances par un tiers ou l'arrivée d'un proche financièrement dépendant constituent des moments charnières où le risque de vulnérabilité financière augmente [2].

Une démarche de repérage applicable au milieu communautaire

L'Autorité des marchés financiers (2023) propose une démarche de repérage structurée qui peut être transposée à d'autres milieux [4]. Cette démarche repose sur la vigilance face aux indices de vulnérabilité et de maltraitance financière, la documentation des observations, le dialogue respectueux avec la personne concernée et, lorsque nécessaire, l'orientation vers des ressources appropriées. Cette logique d'intervention graduée permet aux membres d'une communauté d'agir sans se substituer à la personne ni porter de jugement, tout en contribuant à la protection de son bien-être financier.

Une approche résolument ancrée dans la communauté permet de mieux repérer les situations de vulnérabilité financière. Cette démarche repose principalement dans la création d'un lien de confiance avec la personne vulnérable, l'intervention de proximité et l'écoute active. Le repérage se réalise rarement à partir d'une demande liée aux finances, mais plutôt en regardant derrière les besoins exprimés par l'observation des comportements et dans le maintien du contact de façon durable. Lorsque des indices de vulnérabilité financière sont soupçonnés, une approche de respect du rythme et des choix de la personne est à privilégier, tout en offrant de l'accompagnement et des références vers des ressources spécialisées, telles que le CLSC, la Ligne Aide Abus aînés, le 811. La démarche est fondamentalement relationnelle et repose sur la collaboration intersectorielle plutôt que sur des mécanismes formels de contrôle ou de vérification financière [2].

Une distinction entre le repérage et le dépistage

Bien que le repérage et le dépistage reposent sur des fondements communs dans la réponse à apporter aux personnes en situation de vulnérabilité, la recension des écrits permet d'établir une distinction pertinente entre ces deux notions. Le repérage vise à identifier de manière précoce des signes de vulnérabilité, avant que la perte d'autonomie ou les difficultés ne s'aggravent. Il s'appuie généralement sur des observations générales issues des interactions du quotidien. Le dépistage s'inscrit dans la continuité du repérage. Il suppose une intervention professionnelle structurée mobilisant des outils et des tests spécifiques afin de confirmer ou d'infirmer une condition. Il permet ainsi une détection plus formelle et ouvre la voie à des interventions ciblées.

Dans le cadre du présent mandat, qui vise à optimiser la contribution de personnes en interaction régulière avec des individus potentiellement vulnérables notamment des médecins, des pharmaciens communautaires, des caissiers d'épicerie, de vétérinaires ou d'autres acteurs du quotidien, il apparaît plus approprié de privilégier le repérage [6]. En effet, le dépistage relève d'un champ d'expertise professionnelle spécifique et ne peut être attendu de l'ensemble de ces acteurs. Il importe par ailleurs de reconnaître que ces personnes n'interviennent pas dans une posture clinique formelle, mais plutôt dans le cadre d'une relation souvent brève, informelle ou ancrée dans des services courants. Leur contribution repose d'abord sur leur capacité à être attentifs, à faire preuve de discernement et à agir avec respect, empathie et jugement.

Dans cette perspective, l'introduction d'attentes explicites en matière de repérage doit être envisagée avec prudence. Elle peut susciter un sentiment d'inconfort, voire une crainte de ne pas être à la hauteur du rôle attendu, particulièrement chez des acteurs dont la fonction première n'est pas d'intervenir en matière de santé ou de services sociaux. Ce risque de surcharge perçue ou de malaise peut nuire à leur engagement ou à leur volonté d'agir.

Ces considérations sont d'autant plus importantes dans les milieux de proximité, notamment en contexte rural, où les relations sont plus étroites et les frontières entre le personnel et les rôles sociaux parfois enchevêtrées. Le fait de devoir « repérer » une personne connue comme un voisin, un client régulier, un membre de la communauté peut alors générer des tensions ou des hésitations. Toute démarche visant à mobiliser ces acteurs autour du repérage doit tenir compte de ces enjeux tout en privilégiant une approche souple, humanisante et soutenante [7].

Des ateliers de sensibilisation sur le repérage

L'engagement des citoyens dans la vie communautaire peut jouer un rôle significatif dans le repérage précoce des personnes vulnérables. La recension des écrits souligne que la sensibilisation, l'information et l'encadrement sont essentiels pour outiller ces acteurs non professionnels dans leurs interactions quotidiennes avec les membres de la communauté [7, 8].

Les ateliers de sensibilisation doivent être adaptés aux rôles attendus des citoyens dans leur contribution à l'observation et à l'identification de signes de vulnérabilité. Cela permet aux participants de se sentir compétents et confiants dans leur capacité à agir avec discernement et respect tout en favorisant la reconnaissance de leur contribution à la vie collective. Ces activités peuvent également renforcer le lien social entre les participants et soutenir un sentiment d'appartenance à la communauté [9, 10].

Dans le cas d'une municipalité, par exemple, elle pourrait offrir des ateliers de sensibilisation pour soutenir et accompagner ses citoyens qui ont un intérêt à partager la responsabilité du repérage. Ces ateliers pourraient inclure des stratégies pour reconnaître les signes de vulnérabilité, gérer les interactions délicates (surtout en milieu rural) et favoriser des relations respectueuses et collaboratives avec les personnes en situation de vulnérabilité. L'offre doit rester flexible et permettre aux citoyens de mobiliser leurs compétences et leurs connaissances, qu'il s'agisse de leur sens de l'observation, de leur empathie, de leur sens de l'humour ou des intérêts partagés avec les personnes concernées tout en complétant les nouvelles compétences acquises au cours des activités de sensibilisation [7, 9].

RECOMMANDATIONS POUR L'ACTION

L'analyse des connaissances et des situations observées met en évidence le rôle déterminant que peuvent jouer les citoyens dans le repérage précoce des personnes en situation de vulnérabilité financière. Sans se substituer aux professionnels, leur présence au quotidien et leur proximité relationnelle constituent un levier essentiel pour repérer des signaux et favoriser une intervention en amont. Les recommandations suivantes visent à soutenir une mobilisation réaliste, bien traitée adaptée aux acteurs de la communauté, et ce, en misant sur leurs capacités d'observation, leur jugement et leur contribution à une responsabilité collective partagée. Voici quelques éléments pour outiller les communautés dans le repérage d'une situation de risque d'abus financier :

À l'intention des organismes porteurs

A. Un leadership reconnu : à partir d'une concertation sur les aînés, il pourrait être convenu d'identifier une organisation

porteuse quant aux activités de repérage réalisées par les citoyens.

B. Miser sur des approches concrètes et expérientielles : les activités de sensibilisation gagnent à s'appuyer sur des situations concrètes, des échanges de pratiques et la reconnaissance des savoirs expérientiels. Le repérage peut être présenté comme une compétence relationnelle déjà présente chez les citoyens engagés.

C. Adapter les stratégies aux réalités des milieux ruraux : les initiatives de repérage doivent tenir compte des dynamiques propres aux communautés, en particulier en contexte rural où la proximité sociale peut soulever des enjeux éthiques et relationnels. Une approche fondée sur la confiance, la communication respectueuse et la collaboration entre les acteurs du milieu favorise une réponse concertée et adaptée.

À l'intention des citoyens

A. Observer et être attentif : le repérage de la vulnérabilité financière repose sur une responsabilité partagée entre les acteurs de la communauté. Il importe de rappeler que le rôle des citoyens consiste à observer et à demeurer attentifs et non à poser un diagnostic ou à intervenir de manière professionnelle

B. Reconnaître les signaux simples et concrets : les citoyens peuvent être soutenus dans leur capacité à repérer des indices de vulnérabilité à partir de situations observables dans la vie quotidienne. L'utilisation d'outils simples et des ateliers de sensibilisation permettent de structurer leur regard et de renforcer leur confiance dans l'action (Voir annexe 1)

C. Favoriser un dialogue respectueux et centré sur la personne : le repérage s'inscrit dans une approche relationnelle fondée sur l'écoute, le respect et la reconnaissance de l'autonomie décisionnelle. Maintenir le lien, ouvrir un espace de dialogue et proposer du soutien lorsque souhaité par la personne vulnérable constituent des leviers d'action essentiels

D. Soutenir l'orientation sans transférer la responsabilité : les citoyens doivent pouvoir orienter vers des ressources appropriées sans porter la responsabilité de la situation. L'accès à une information claire sur les ressources disponibles (CLSC, 811, etc.) contribue à sécuriser leur rôle et à prévenir un sentiment de surcharge ou d'impuissance

MÉTHODE

Pour répondre à la question posée, les courtières ont consulté les écrits scientifiques et gris repérés à l'aide d'un plan de concept. La synthèse proposée dans cet Avis couvre les écrits

jugés les plus pertinents pour répondre aux attentes formulées dans le délai imparti. Un résumé des connaissances contenues dans chacune des références citées ci-dessous a été réalisé avant qu'y soit puisé l'essentiel en vue de répondre aux exigences du mandat de courtage.

RÉFÉRENCES

1. Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS) du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal et Ordre des comptables agréés du Québec (OCPAQ). *Contrer la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Guide d'accompagnement*. Québec, Qc : CREGÉS et OCPAQ; 2023. 47pages.
2. Belal, M. (2023). *La maltraitance envers les personnes âgées : Point de vue d'intervenantes sociales œuvrant dans des organismes communautaires dédiés aux aînés* (Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Chicoutimi, en partenariat avec l'Université du Québec en Outaouais).
3. Curateur public (2025). *Accompagner et protéger vos proches : Des outils pour vous aider* (2e éd.) Bibliothèque et Archives nationales du Québec. ISBN 978-2-555-00439-9 C.
4. Autorité des marchés financiers (2023). *Protéger un client en situation de vulnérabilité – Guide pratique pour l'industrie des services financiers*. Québec, 34 pages.
5. Soulières, M., Israel, S., Gauthier Mongeon, J., Dubé, A.-S. (2024). *Grille d'analyse d'une situation de maltraitance dans le contexte de la Loi visant à lutter contre la maltraitance*. Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS), CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal.
6. Paradis, M., Racine, P., Gagné, D. (2007). *Mobilisation communautaire pour prévenir les abus financiers à l'égard des aînés dans la région de la Capitale-Nationale*. Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, Direction régionale de santé publique.
7. MSSS (2022). Lignes directrices sur le repérage des aînés en perte d'autonomie. Gouvernement du Québec.
8. Sévigny, A. and A. Vézina, *La contribution des bénévoles au soutien à domicile des personnes âgées: les frontières de leur action*. Canadian Journal on Aging/La Revue canadienne du vieillissement, 2007. 26(2): p. 101–111.
9. Crevier, M., *L'approche politique du care pour comprendre l'expérience des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées*. 2020, Université de Sherbrooke.
10. Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés de l'Université Laval (2013). Consultation régionale sur le bénévolat en soutien à domicile auprès des personnes âgées de la Chaudière-Appalaches, 98 pages.

ANNEXE 1 : EXEMPLE D'UN OUTIL DE REPÉRAGE

Les personnes vulnérables à risque d'abus financier : comment agir?

À l'intention des personnes impliquées auprès d'ainés

Repérer

Être attentif aux indices de la vulnérabilité financière

Certains indices sont associés à un risque plus élevé de vivre de la maltraitance financière :

- ✓ Une dépendance envers une autre personne
- ✓ Une confiance accrue accordée à une personne pour la prise de décisions ou la gestion de ses affaires
- ✓ Un faible niveau de littératie financière ou une méconnaissance de ses droits
- ✓ Une dépendance financière envers un proche ou des difficultés économiques
- ✓ Des problèmes de communication ou de compréhension
- ✓ Une situation d'isolement social et entretient peu de contacts avec sa famille
- ✓ Une cohabitation avec un proche à qui il verse une contribution économique

Des exemples d'abus les plus courants

- Utiliser l'identité de la personne
- Exiger une part d'héritage
- Ne pas combler les besoins essentiels de la personne
- S'approprier les biens, l'argent ou les avoirs de la personne sans son consentement
- Demander des sommes excessives pour un service
- Utiliser de façon abusive une procuration ou un mandat de protection
- Empêcher la personne d'avoir accès à ses fonds
- Contraindre une personne à signer un document légal
- S'installer chez une personne sans son consentement, sans payer une contrepartie juste et raisonnable et sans respecter la durée du séjour.

Verbaliser

Lorsqu'une situation soulève des inquiétudes quant à un risque possible de maltraitance, il est possible de l'aborder avec la personne en tout respect, sans jugement et avec beaucoup de bienveillance.

« ...Est-ce que ce genre de situation arrive souvent ? Je te pose la question parce que je suis inquiet de ce que je viens de voir... Je ne veux pas tirer de conclusions, mais je ce que je viens d'observer me préoccupe, comment tu vis ça ? Est-ce que cela arrive souvent ? Il existe des ressources pour ce genre de situation... »

Agir

Déterminer la gravité de la situation et suggérer de l'aide

ELEVÉ

Risque élevé de subir de graves conséquences sur sa santé physique ou psychologique. Sa sécurité est compromise.

Action immédiate

Partager vos préoccupations et lui suggérer d'obtenir de de l'aide rapidement

FAIBLE

Risque de subir des conséquences sur sa santé physique et mentale. Sa sécurité n'est pas compromise.

Action éventuelle

Informez la personne sur l'importance de aller chercher de l'aide et des outils

Actions à poser si la personne refuse de demander de l'aide

Communiquer la situation sans le consentement de la personne au 911, 811 ou auprès d'un intervenant communautaire ou du RSSS

- Respecter la volonté et conserver le lien de confiance.
- Demeurer attentif à l'évolution de la situation.
- Aborder à nouveau si la situation se détériore

Inspiré et adapté de l'Autorité des marchés financiers. (2023). *Protéger un client en situation de vulnérabilité : Guide pratique pour l'industrie des services financiers* (ISBN 978-2-550-94658-8). <https://autorite.qc.ca/>

