



Guide de Sécurité

À L'INTENTION des AÎNÉS



PS64-55/2008
978-0-662-05583-9

© (2008) SA MAJESTÉ LA REINE DU CANADA représentée par la Gendarmerie royale du Canada.
ISBN. 0-662-61274-4
Cat No. JS62-85/1994

GUIDE DE SÉCURITÉ À L'INTENTION DES AÎNÉS

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	1
En Sécurité chez vous	2
En votre absence	3
En Sécurité dans la rue	4
En Sécurité dans votre véhicule	5
Vol d'identité	6
Protection contre la fraude	7
I. Les escroqueries et crimes « par flatterie »	7
II. Les escroqueries par télémarketing	11
III. Escroqueries en ligne - fraude par internet	13
IV. Autre fraudes et escroqueries	15
INFORMATION IMPORTANT	
Alzheimer	20
Procuration	24
Testaments	24
Programmes et Services	25
Conclusion	25
Références	26

Le présent guide s'adresse aux communautés et, en particulier, aux aînés et aux personnes qui en prennent soin, pour les sensibiliser à la violence, à la négligence, 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 contre les aînés et à rendre les communautés plus sûres en travaillant de concert avec la population.



La sensibilisation et les techniques de prévention peuvent 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.

EN SÉCURITÉ CHEZ VOUS

La plupart des gens se sentent en sécurité chez eux. Pourtant, bien des Canadiens négligent de prendre les précautions les plus



élémentaires pour protéger leur maison contre le vol.

Il suffit de quelques précautions pour éviter de donner à un cambrioleur l'occasion de commettre son méfait.

CONSEILS DE PRÉVENTION

- Vérifiez la sécurité de votre domicile en trouvant tous les points d'entrée potentiels et en repérant leurs faiblesses.
- La nuit, éclairez suffisamment votre garage et vos portes d'entrée.
- 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 dans les portes extérieures 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. Si elle est trop régulière, des cambrioleurs pourraient l'analyser et en profiter.
- Ne gardez pas de grosses sommes d'argent chez vous.
- Marquez vos objets de valeur pour permettre leur identification. Le programme opération Identification a été mis 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 copies de belle qualité pour tromper un cambrioleur à la recherche d'objets de valeur et pour éviter qu'il mette votre demeure sans dessus dessous.



Il est essentiel de vous assurer de bien protéger votre domicile lorsque vous vous absentez, peu importe la durée de votre absence. Votre maison doit être protégée, mais en plus elle doit avoir l'air habitée.

CONSEILS DE PRÉVENTION

- Verrouillez vos portes, vos fenêtres et votre garage avant de partir.
- Laissez la radio allumée; cela portera à croire qu'il y a quelqu'un à la maison.
- Laissez une ou deux lumières allumées, que vous raccorderez si possible à un interrupteur activé à l'obscurité.
- Faites interrompre la distribution de courrier, et de journaux.
- Trouvez quelqu'un qui ramassera les journaux, le courrier ou les prospectus laissés à votre porte.
- Laissez une clé à quelqu'un en qui vous avez confiance.
- Dites à un voisin en qui vous avez confiance pendant combien de temps vous partez et où vous pourrez être joint.
- Demandez à quelqu'un de tondre la pelouse ou de déblayer la neige si vous devez vous absenter plusieurs jours.

EN SÉCURITÉ DANS LA RUE



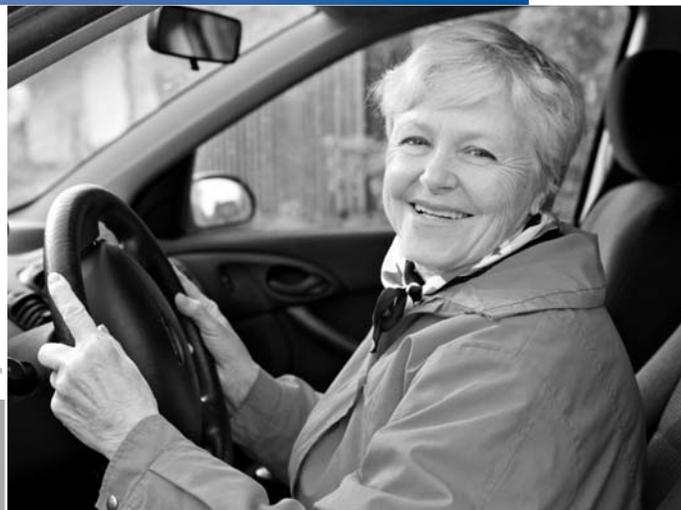
Si votre quartier connaît un problème de criminalité de rue (vols de sacs à mains, autres types de vols, agressions, etc.), il existe des moyens de réduire les risques d'en être victime et d'augmenter votre sentiment de sécurité.

CONSEILS DE PRÉVENTION

- Ne marchez que dans les endroits bien éclairés.
- Ne vous encombrez ni de paquets, ni d'un grand sac à main ou à bandoulière.
- 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 entrez dans la maison la plus proche, une station-service ou un magasin pour téléphoner à la police.
- Soyez conscient de ce qui vous entoure et évitez les endroits où les risques d'agression sont élevés.
- Signalez à la police les secteurs à risque, les policiers aiment recevoir ces informations ils pourront vous donner des conseils de prévention.



Il existe quelques règles élémentaires que les automobilistes doivent suivre selon les circonstances. Évaluez la situation et fiez-vous à votre jugement pour décider quoi faire.



CONSEILS DE PRÉVENTION

- Verrouillez toujours votre véhicule, que vous soyez à bord ou non.
- Si vous conduisez la nuit, empruntez des rues et garez-vous dans des stationnements ouverts où l'éclairage est suffisant pour bien voir ce qui se passe.
- Si un étranger s'approche de votre véhicule, méfiez-vous. Si vous pensez être en danger, donnez des coups de klaxon brefs et répétitifs; cela attirera l'attention.
- Si vous pensez être suivi, arrêtez-vous à la première station-service ou au premier autre endroit sécuritaire. Ne conduisez pas jusque chez vous.
- Planifiez et étudiez à l'avance votre trajet, que ce soit pour un déplacement en ville ou pour un long trajet.
- 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 SI...

vosre véhicule tombe en panne dans un endroit isolé?

- Garez-vous sur le côté pour ne pas bloquer la circulation.
- Allumez vos clignotants d'urgence.
- Ouvrez le capot de votre véhicule.
- Retournez ensuite dans votre véhicule, fermez les fenêtres et verrouillez les portières.
- Attendez de l'aide (une voiture de police ou un autre automobiliste).
- Si un automobiliste s'arrête, restez dans votre voiture et demandez-lui d'envoyer de l'aide.

VOL D'IDENTITÉ



Le vol d'identité est un crime de plus en plus répandu au Canada, à cause des 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, dans le but de s'en servir pour commettre d'autres crimes.

Pour parfaire l'imposture, le malfaiteur doit posséder certaines informations importantes sur la personne dont il veut voler l'identité, comme son nom, sa date de naissance, son numéro d'assurance sociale et le nom de jeune fille de sa mère. Le voleur d'identité peut prendre le contrôle des comptes bancaires de sa victime, ouvrir de nouveaux comptes, transférer des fonds, obtenir des prêts, des cartes de crédit ou d'autres services, acheter des véhicules, se payer des vacances de luxe, etc. Chacun de ses actes excessifs ou incorrects a des conséquences néfastes 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 qui figure sur votre relevé mensuel et que vous ne reconnaissez pas.
- 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 papier 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, même si votre boîte à lettres est en principe sécuritaire, et ne laissez pas votre courrier 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 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 dans 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 qui est de vous soutirer des renseignements personnels, comme des numéros de carte de crédit.

Les criminels considèrent souvent les personnes âgées comme des cibles faciles.

Chaque personne âgée devrait connaître les différents types de fraudes et savoir comment les éviter.

I. LES ESCROQUERIES ET CRIMES « PAR FLATTERIE »

LE CAROTTAGE

Ce procédé malhonnête 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. On vous demande 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 soi-disant recevoir votre part de l'argent trouvé. Vous ne les reverrez jamais.

SUGGESTIONS

- 1 Ne prenez pas de décisions hâtives quand il est question d'argent ou de vos biens.
- 2 Soyez prudent lorsqu'on vous annonce la possibilité de vous enrichir rapidement ou lorsqu'on vous offre quelque chose sans contrepartie.
- 3 Ne remettez jamais de somme importante en espèces à quiconque, surtout pas à un étranger, même si l'affaire qu'on vous propose paraît intéressante.

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.

SUGGESTIONS :

- 1** NE DONNEZ JAMAIS de renseignements financiers ou personnels par téléphone ou par internet.
- 2** 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. À moins qu'elle ne l'ait protégé, vous obtiendrez le numéro de la personne qui vient de vous appeler. Assurez-vous de bien le noter.
- 3** Communiquez immédiatement avec le directeur de votre banque ou un employé que vous connaissez et racontez-lui ce qui vient de vous arriver.
- 4** Signalez l'incident à la police.



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

SUGGESTIONS :

- 1** 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.
- 2** Avant d'acheter un produit ou un service, appelez quelques magasins qui offrent le même produit et comparez les prix.
- 3** Ne laissez personne faire pression sur vous pour que vous achetiez quelque chose. Méfiez-vous des cadeaux offerts en prime et des offres qui ne sont valables que le jour même.
- 4** Si vous vous sentez intimidé ou menacé, demandez au vendeur de partir. Ne le laissez pas sans surveillance.
- 5** Si vous avez des soupçons, signalez l'incident à la police.
- 6** 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.



paraîtra toujours amical et bien informé. 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! Alors ne vous faites pas avoir, dites « NON MERCI » et refermez la porte.

SUGGESTIONS

- 1 Méfiez-vous des gens qui se présentent à votre porte en prétendant être « de passage dans votre quartier » et qui vous offrent un « tarif spécial pour aînés, valable seulement aujourd'hui ». Si une bonne affaire est possible un jour, elle devrait l'être aussi le lendemain.
- 2 Demandez quelques jours pour réfléchir avant de prendre votre décision. Selon la loi, si vous, en tant qu'acheteur, avez signé un contrat ailleurs qu'à l'établissement permanent du vendeur, vous pouvez l'annuler en envoyant un avis écrit au vendeur dans les dix jours suivant la réception de votre copie du contrat. Pour obtenir plus d'information, communiquez avec votre avocat (au Québec, avec votre notaire) ou avec le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises (au Québec, avec l'Office de protection du consommateur) .
- 3 Ne signez jamais de contrat avant de le faire vérifier par votre avocat (ou votre notaire), votre banquier ou un autre expert.
- 4 Assurez-vous que le tarif spécial pour aînés que l'on vous offre est réellement une aubaine en vous renseignant auprès d'autres entrepreneurs sur les tarifs en vigueur.
- 5 Demandez des références et vérifiez-les.
- 6 Demandez un devis, puis obtenez-en au moins deux autres entrepreneurs concurrents.
- 7 N'hésitez pas à vérifier les pièces d'identité que vous présente un vendeur ou un agent des services publics.
- 8 Renseignez-vous sur l'entreprise auprès du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises (au Québec, de l'Office de protection du consommateur) ou du Bureau d'éthique commerciale. En cas de besoin, demandez de l'aide.
- 9 Peu importe ce que la personne qui se présente à votre porte vous dit, ne précipitez rien. **En bon consommateur averti, prenez le temps de réfléchir.**

Deux personnes se présentent à votre porte et prétendent être des employés des services d'inspection de compagnies 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 (le compteur de gaz, d'eau ou d'électricité, habituellement situés 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 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.



SUGGESTIONS :

- 1 Soyez particulièrement prudent si plus d'une personne se présente à votre porte.
- 2 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.**
- 3 Communiquez avec la compagnie de services publics pour confirmer l'identité des présumés inspecteurs.
- 4 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.
- 5 N'hésitez pas à vérifier les papiers d'identité des agents des services publics.

II. LES ESCROQUERIES PAR TÉLÉMARKETING

L'ESCROQUERIE DE LA 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.

Réponse :

Peu importe ce que vous 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.**



L'ESCROQUERIE DES 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.

Réponse :

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.

L'ESCROQUERIE DU PRIX GAGNÉ

La personne qui vous appelle vous annonce 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.

Réponse :

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.**

III. ESCROQUERIES EN LIGNE - FRAUDE PAR INTERNET



De nos jours, les gens ont la possibilité de faire leurs achats, leurs opérations bancaires ou leur recherche d'emploi par Internet, à partir de chez eux. L'Internet 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, comme les faux sites Web de vente en ligne, l'hameçonnage, l'empoisonnement du système de nom de domaine (pharming), l'escroquerie du prix gagné, les ventes aux enchères frauduleuses ou les logiciels malveillants. Voici des informations qui vous aideront à repérer ces escroqueries.

FAUX SITES DE CYBERCOMMERCE

Ces sites sur lesquels on essaye de vous vendre quelque chose présentent des offres qui sont trop belles pour être vraies. En fait, ils sont créés dans le but de recueillir vos renseignements personnels; ils resteront ouverts quelques semaines, puis ils disparaîtront.

HAMEÇONNAGE

Il s'agit de messages électroniques dont le seul but est d'amener plusieurs personnes à fournir leurs renseignements personnels. Souvent, on fera croire à l'internaute qu'il risque de se faire voler son identité s'il n'active pas l'hyperlien donné; or, ce lien l'amènera directement à une copie frauduleuse d'un site Web légitime où l'information qu'il fournira permettra aux criminels de faire de l'argent sur son dos ou de faire peser sur lui leurs autres activités criminelles.

EMPOISONNEMENT DU SYSTÈME DE NOM DE DOMAINE

Dans ce qu'on appelle aussi pharming ou empoisonnement DNS (système du nom de domaine), le pirate informatique corrompt le DNS (la clé d'aiguillage vers le site Web demandé), l'information destinée à un site Web légitime se trouve détournée vers un site frauduleux.

PRIX GAGNÉ

Un avis est envoyé à quelqu'un par courriel pour lui annoncer qu'il a gagné un prix, mais on lui fait croire que pour recevoir ce prix, il doit payer des taxes ou des frais fictifs ou encore acheter un produit ou un service particulier.

VENTES AUX ENCHÈRES FRAUDULEUSES

Une vente aux enchères en ligne consiste à mettre des articles en vente au plus offrant. La vente aux enchères est frauduleuse lorsque les informations sur un article sont trompeuses, qu'il y a défaut de livraison des biens ou services acquis ou encore défaut de paiement des biens vendus.

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.
- Effacer immédiatement les messages électroniques.
- Méfiez-vous de tout ce qui est inhabituel et des différences dans les adresses de sites Web ou dans les pages 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 de vous retrouver 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, anti-espionnage et anti-publicité.

IV. AUTRES FRAUDES ET ESCROQUERIES

ESCROQUERIE DES OPÉRATIONS PYRAMIDALES

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.

Réponse :

Les produits sont généralement chers et difficiles à vendre. La quantité de produits que vous devez vendre pour recevoir votre prime est telle qu'il est impossible de l'atteindre.

PERSPECTIVES D'AFFAIRES FRAUDULEUSES

Dans la plupart des cas, une offre vous est faite par téléphone ou dans une annonce classée. 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.

Réponse :

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.



CONTRACTS

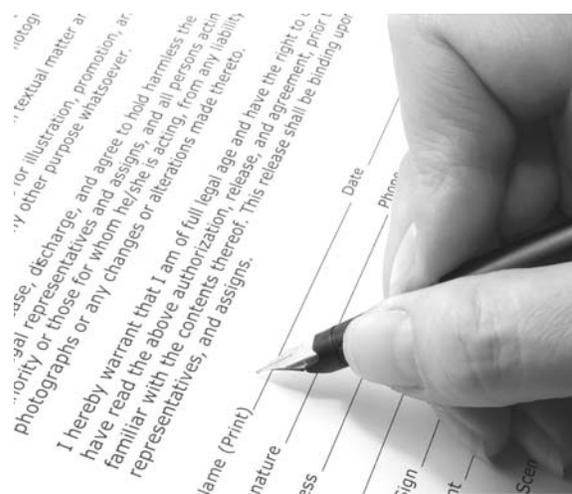
Pour vous pousser à signer un contrat, un vendeur pourrait vous dire qu'il ne s'agit que d'une formalité, qu'il n'y a aucune inquiétude à avoir ou encore que c'est pour votre protection. Sachez cependant qu'il peut exister dans le contrat des clauses dont on a omis de vous parler, qu'une fois que vous aurez signé, vous serez légalement lié et donc obligé de respecter les termes du contrat et que chercher à rompre un contrat, même s'il est d'une honnêteté douteuse, pourrait occasionner d'importants frais juridiques.

ARNAQUES MÉDICALES

Les faux tests de laboratoire, les médicaments miracles, les consultations par correspondance, etc. ne sont que d'autres stratagèmes inventés pour vous soutirer de l'argent. Le traitement miracle n'existe malheureusement pas. 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.



ESCROQUERIE UTILISANT L'INDICATIF 809

Vous recevez un appel, un message par télécopie, par courriel ou autre, dans lequel on vous informe que quelqu'un vous demande de l'appeler immédiatement à un numéro précédé de l'indicatif 809. La raison invoquée peut varier : On peut vous annoncer que vous avez gagné un prix, mais que vous devez appeler à ce numéro pour régler un problème de facture impayée (avec laquelle vous n'avez rien à voir). On peut vous demander d'appeler pour obtenir des informations sur un proche qui vient d'être arrêté, qui est malade ou qui est mort.

Lorsque vous appelez au numéro 8-09, vous trouvez soit un interlocuteur qui fera durer l'appel, soit un message interminable, voire un enregistrement astucieux qui répond à votre voix. Dans tous les cas, l'escroquerie consiste à faire durer la communication le plus longtemps possible. La raison est fort simple : l'indicatif 809 utilisé dans certains coins du monde est le pendant de l'indicatif 900 en Amérique du Nord et entraîne une facturation à l'appel. Votre aventure pourrait se solder par une facture d'interurbains exorbitante. On a déjà vu des tarifs de 25 \$ la minute.

ESCROQUERIE DE LA LETTRE NIGÉRIANE

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 nigérian qui dit être entré en possession de millions de dollars et chercher à faire sortir cette somme de son pays. Il vous dit 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 votre compte.



Il existe des 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 Nigéria, 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.

Si vous recevez un courriel de ce genre, supprimez-le et communiquez avec la police.

ATTENTION!

Jamais divulguer les coordonnées de votre compte en banque ni aucun autre renseignement d'ordre financier ou personnel et de ne jamais avancer d'argent.



CONSEILS DE PROTECTION

- Ne prêtez jamais à quiconque ni carte bancaire, ni carte de crédit. Mémo-risez votre numéro d'identification personnel (NIP) et ne gardez pas le mot de passe sur vous.
- Gardez votre numéro d'assurance sociale (NAS) et votre certificat de naissance dans un endroit sécuritaire et non dans votre portefeuille.
- Comparez les reçus de ce que vous avez réglé par carte de crédit avec votre relevé mensuel. Réfléchissez avant de donner votre numéro de carte de crédit par téléphone.
- Demandez toujours un devis à trois entreprises différentes avant d'en engager une pour des travaux ou des réparations.
- Sauf si VOUS êtes à l'origine de l'appel, ne communiquez aucune information personnelle au téléphone.
- Déchiquez tous les documents personnels avant de les mettre à la poubelle.
- Ne donnez pas suite aux courriels non sollicités, ni aux fenêtres flash sur Internet.
- Ne faites affaire qu'avec des fournisseurs d'accès Internet reconnus. Ne cédez à aucune pression exercée sur vous pour que vous profitiez d'une offre non sollicitée. N'ayez pas peur de dire « Non ».
- Avant de faire un achat, prenez votre temps. Ne laissez pas les vendeurs faire pression sur vous.
- Vérifiez l'identité de quelqu'un qui vous propose de faire un bon investissement.
- Soyez vigilant lorsque vous signez un contrat. Lisez ce qui est écrit en petits caractères et si vous ne comprenez pas, POSEZ DES QUESTIONS. C'est une bonne idée de demander à un proche, à un ami, à un notaire ou à un avocat d'examiner le contrat avant de le signer.
- Les concepteurs de la campagne ICE (In Case of Emergency) suggèrent de programmer sous le nom ICE dans l'annuaire de votre téléphone 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.
En cas d'urgence, les ambulanciers ou le personnel de l'hôpital pourront rapidement communiquer avec vos proches.

ATTENTION!

Expressions couramment utilisées par les escrocs

Payable seulement en espèces
Dernière chance!
Valable seulement aujourd'hui!
Offre limitée!
Offre exceptionnelle, à ne pas laisser passer!

Sans contrepartie
Gratuit avec...
Entre vous et moi
Un gain facile
Doublez votre mise
Vous avez gagné!

CONSOmmATEUR AVERTI

Dans le monde de l'enquête et de la prévention en matière de fraude, les deux expressions les plus utilisées sont consommateur averti et on n'a rien pour rien. Gravez-les dans votre mémoire et répétez-les chaque fois qu'on vous sollicite, surtout par téléphone. N'envoyez jamais d'argent à quelqu'un que vous ne connaissez pas avant d'avoir reçu ce que l'on vous a promis.

QUI? COMMENT? OÙ? QUAND? POURQUOI?

En tant que consommateur, vous devez connaître les risques que comportent vos transactions ainsi que vos responsabilités. Dès que vous faites affaire avec un vendeur itinérant ou quelqu'un qui vous sollicite par téléphone ou par courrier, vous prenez un risque.

Ne donnez pas l'impression de jeter votre argent par les fenêtres... cela pourrait donner envie à d'autres d'en profiter



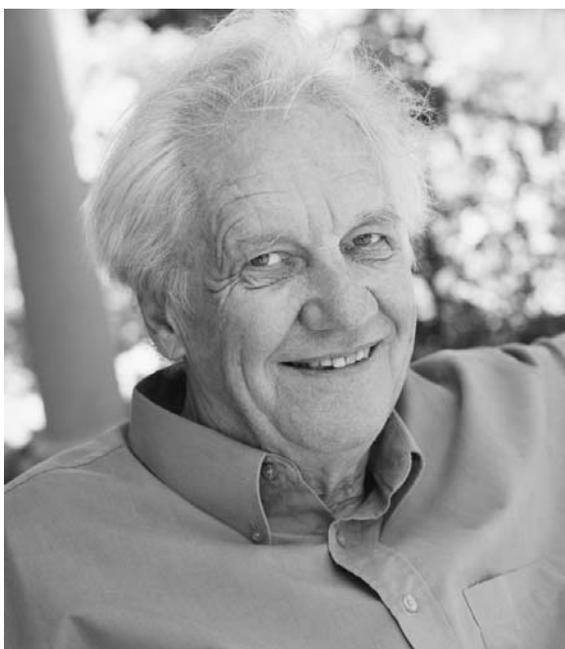
Vous avez donc la responsabilité de vous montrer méfiant, de vous tenir au courant des fraudes à la consommation les plus communes et de savoir ce que vous pouvez faire pour éviter d'en devenir la victime.

Si vous pensez avoir été victime de télémarketing frauduleux, communiquez avec votre service de police pour signaler l'incident.

ALZHEIMER

Lorsque nous prenons de l'âge, le risque d'être atteint de maladie augmente. L'Alzheimer est une maladie neurodégénérative assez répandue chez les aînés. Une perte de mémoire est le premier symptôme que l'on remarque; elle devient de plus en plus importante à mesure que la maladie progresse. Tôt ou tard, le malade est atteint de troubles cognitifs qui touchent le domaine du langage, la précision des gestes, la reconnaissance, l'organisation et la prise de décision.

De plus, les personnes atteintes d'Alzheimer ont souvent tendance à errer. Cela s'explique par changements physiques que subit le cerveau, 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 une personne âgée errante s'expose aux dangers de la circulation automobile ou aux aléas



Heureusement, on peut limiter le problème en déterminant ce qui contribue à ce comportement. Une personne atteinte d'Alzheimer peut se mettre à errer parce qu'elle a trop chaud ou trop froid, parce qu'elle a faim, parce qu'elle a mal ou encore parce qu'elle cherche à retrouver des éléments de son passé.

En tant que personne soignante, compagnon de vie ou proche du malade, cherchez à voir s'il existe un schéma dans son comportement : le malade erre-t-il au hasard, ou semble-t-il vouloir aller à un endroit précis? Voici la description de différents types d'errance associés à la maladie d'Alzheimer, pour vous aider à déterminer les raisons du comportement.



TYPES D'ERRANCE	RAISONS POSSIBLES
<p>Errance sans but (déambulation imprécise sans véritable direction ou destination)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La personne s'ennuie <input type="checkbox"/> La personne a besoin d'exercice <input type="checkbox"/> La personne vit un stress ou un inconfort physique
<p>Errance avec but (poursuite d'un objectif)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La personne cherche quelque chose <input type="checkbox"/> La personne essaie de retourner dans un environnement familier appartenant à son passé <input type="checkbox"/> La personne cherche à se rassurer et à se sentir en sécurité <input type="checkbox"/> La personne a besoin de satisfaire un besoin physique, comme la faim ou l'envie d'aller aux toilettes
<p>Errance la nuit</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La personne souffre de troubles de sommeil, d'agitation et de désorientation <input type="checkbox"/> La personne a perdu la notion du temps et ne fait plus la différence entre le jour et la nuit
<p>Errance complexe (comportement répétitif)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La personne a besoin de se tenir occupée (elle peut poursuivre des habitudes ou recréer un emploi du temps ou une routine qu'elle avait dans le passé)

STRATÉGIES DE PRISE EN CHARGE DE L'ERRANCE



1 Permettez l'errance dans un environnement sécuritaire en clôturant le jardin, en posant des verrous sur les portes donnant sur l'extérieur là où la personne ne peut pas les atteindre ou les voir ou en installant une cloche ou une alarme qui avertit de l'ouverture de la porte, en équipant les portes ou les escaliers de barrières de sécurité ou en plaçant un moniteur auditif dans la partie de la maison où se trouve la personne pour suivre ses allées et venues.

2 Modifiez l'environnement de la personne si vous remarquez que l'errance semble souvent provoquée par la chaleur, le froid, le bruit, la peur de l'obscurité, etc.

3 Organisez des activités utiles comme d'exécuter de petites besognes ou de participer aux tâches ménagères. Prenez en considération les habiletés et les intérêts passés de la personne quand vous lui proposez une activité et essayez de changer d'activité quand elle montre des signes d'ennui.

4 Essayez de donner à la personne l'occasion d'une activité physique régulière, comme la marche ou les promenades en centre commercial. L'exercice physique lui permettra sans doute de dépenser de l'énergie et de mieux dormir.





5 Déplacez ou cachez les objets qui donnent envie de sortir, tels les clés ou les manteaux. Envisagez aussi de décorer les portes ou de les dissimuler pour qu'on ne les distinguent plus.

6 Donnez à la personne des repères visuels qui l'aideront à ne pas se sentir perdue ou désorientée. Vous pouvez par exemple lui permettre de se sentir chez elle et à l'aise en décorant son environnement d'objets, de photographies et de meubles familiers. C'est aussi une bonne idée de placer des étiquettes sur les portes et dans les pièces pour lui permettre de se diriger facilement dans la maison. Réduisez la désorientation grâce à une lumière allumée dans le couloir ou à un réveil lumineux à côté du lit.

7 Tenez un journal concernant l'errance de la personne : les heures, les schémas, les indices. Cela vous aidera à comprendre son errance et à trouver des solutions.

8 Avisez les voisins du risque d'errance que pose la personne atteinte d'Alzheimer et demandez-leur de communiquer avec vous s'ils pensent la voir errer.

9 Inscrivez le malade à Sécu-Retour : 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 d'Alzheimer égarés et à les ramener dans leur foyer. Le programme fournit un bracelet d'identification, un livret pour l'aidant, des cartes d'identification et une mise à jour annuelle du dossier de la personne inscrite. Si vous désirez plus d'information au sujet de Sécu-Retour, veuillez consulter la liste de références fournie à la fin du guide.

PROCURATION

L'un de moyens d'assurer votre sécurité et celle de vos biens est de signer une procuration. Il s'agit d'un document juridique qui permet à une personne ou à des personnes de votre choix d'agir en votre nom pour ce qui est de vos finances et des soins à vous apporter.

[Note du traducteur : La distinction faite entre les deux sortes de procurations ne s'applique pas au Québec où il n'existe qu'une seule procuration mais qui comporte 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 tenir votre comptabilité. Une procuration perpétuelle relative aux biens, permet à la personne que vous avez choisie d'agir en votre nom si vous deveniez 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 dans un livre de comptes toutes les transactions monétaires.

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.

Le Bureau du Tuteur et du curateur public a publié une trousse sur la procuration qui peut vous aider à nommer quelqu'un pour prendre ces décisions; il en existe d'autres dans le commerce. Vous préférerez peut-être communiquer avec un avocat ou un notaire (au Québec) de votre choix pour vous aider à remplir les documents.

TESTAMENTS

Le testament est sans doute le document le plus important 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 lorsque vous voulez rédiger un testament. Personne ne doit vous forcer à signer un testament.

Si quelqu'un a utilisé la force ou la contrainte pour vous faire signer un testament ou tout autre document, communiquez avec la police ou le service d'aide juridique aux aînés).

ATTENTION!

Vous devez lire comprendre tous les documents avant de les signer.

PROGRAMMES ET SERVICES

Il faut plus que de l'éclairage et des serrures pour rendre un environnement sécuritaire. Il faut aussi collaborer avec les voisins et la police pour cerner la nature des problèmes et mettre en place les programmes et services voulus.

Communiquez avec votre service de police pour vous renseigner sur les programmes existants et pour suggérer de nouvelles initiatives.



CONCLUSION

Nous avons présenté en quelques pages des renseignements généraux sur la protection et la sécurité, dans le but de prévenir la criminalité et d'accroître votre bien-être. La solitude, le sensationnalisme des médias, les changements physiques et sociaux qui se produisent dans la vie d'une personne peuvent entraîner un plus grand 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 à prévenir que d'autres personnes ne deviennent victimes à leur tour, si vous avez été victime ou pensez l'avoir été, **SIGNELEZ IMMÉDIATEMENT L'INCIDENT À VOTRE SERVICE DE POLICE.**

Vous pouvez obtenir plus d'information concernant votre sécurité et votre protection en consultant les références qui vous sont fournies à la fin du présent guide ou en communiquant avec votre service de police.

RÉFÉRENCES :

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)

Télééc. : 416-488-3778

Courriel : info@alzheimer.ca

Site Web : www.alzheimer.ca

Bureau de la consommation du Canada Industrie Canada

235, rue Queen, 6e étage

Ottawa (Ontario)

K1A 0H5

Canada

Tél. : 613-946-2576

Télééc. : 613-952-6927

Courriel : consumer.information@ic.gc.ca

Site Web : <http://www.ic.gc.ca/epic/site/oqa-bc.nsf/fr/accueil>

Et pour le Québec : Office de protection du consommateur

Cherchez l'adresse du bureau local dans les pages blanches de votre annuaire téléphonique, ou à l'adresse suivante :

<http://www.opc.gouv.qc.ca/navig/default.asp>

Conseil canadien des bureaux d'éthique commerciale

2, av. St. Clair Est, bureau 800

Toronto (Ontario)

M4T 2T5

Canada

Tél. : 416-644-4936

Télééc. : 416-644-4945

Courriel : ccbbb@ccbbb.ca

Site Web : <http://www.ccbbb.ca/francais/>

Ministère du Procureur général (Bureau du Tuteur et curateur public)

Édifice McMurtry-Scott

720, rue Bay, 11e étage

Toronto (Ontario)

M5G 2K1

Canada

Tél. : 416-326-2220

Sans frais : 1-800-518-7901

Appareil téléscripteur (TDD/TTY) : 416-326-4012

Télééc. : 416-326-4007

Site Web : <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/pgt/Default.asp>

Signalement en direct des délits économiques (RECOL)

Sans frais : 1-888-495-8501

Signalement en direct : <http://www.recol.ca/>

SITES WEB UTILES:

Bureau de la consommation du Canada :

<http://www.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/fr/accueil>

Au Québec : Office de protection du consommateur :

<http://www.opc.gouv.qc.ca/navig/default.asp>

Association canadienne des fournisseurs internet (ACFI) : <http://www.cata.ca/>

Association des banquiers canadiens : <http://www.cba.ca/>

Conseil canadien des bureaux d'éthique commerciale :

<http://www.ccbbb.ca/>

Canadian Health Care Anti-Fraud Association :

<http://www.chcaa.org/>

Agence du revenu du Canada :

<http://www.cra-arc.gc.ca/>

Gouvernement du Canada - pièces d'identité :

<http://www.servicecanada.gc.ca/>

Association Interac :

<http://www.interac.ca/>

Internet Fraud Complaint Center (É.-U.) :

<http://www.ic3.gov/>

Internet Scambusters :

<http://www.scambusters.org/>

Sécurité publique Canada : Fraudes et vols d'identité :

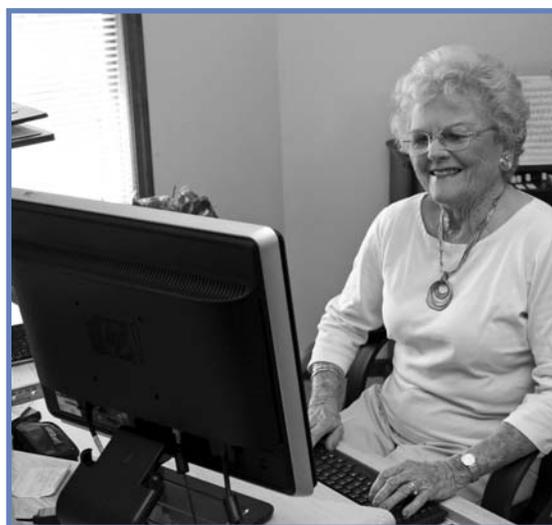
http://www.securitecanada.ca/identitytheft_f.asp

Remplacement d'une pièce d'identité perdue ou volée :

http://www.gov.on.ca/ont/portal/!ut/p.cmd/cs/ce/7_0_A/s/7_0_252/_s/7_0_A/7_0_252/_/fr?docid=004761

SeniorBusters :

http://www.phonebusters.com/francais/stopit_seniorbusters.html



Visa Canada:

<http://www.visa.ca/fr/personal/lostcard.cfm>

Master Card Canada :

<http://www.mastercard.com/cgi-bin/emergserv.cgi>

