



## Guide d'information *Non à la fraude*



F A A F C

FÉDÉRATION DES  
AÎNÉS ET AÎNÉS  
FRANCOPHONES  
DU CANADA



**Prévention**  
de l'abus et de la fraude  
envers les personnes âgées

## RÉDACTION ET DÉVELOPPEMENT

Céline Romanin, coordonnatrice de projet

Fédération des aînées et aînés francophones du Canada (FAAFC) – [www.faafc.ca](http://www.faafc.ca)

## RÉVISION

1<sup>re</sup> version par Cécile Cloutier, réviseure en langage clair.

Réseau pour le développement de l’alphabétisme et des compétences (RESDAC)

## MISE EN PAGE ET GRAPHISME

Danièle M. Goulet, Apogée Design & Communication

Serge Duguay Design

## AVEC LA COLLABORATION DU COMITÉ DE VALIDATION, DU COMITÉ ENCADREUR (PHASE 1), ET AUTRES PERSONNES-RESSOURCES

Amédée Haché, bénévole champion de l’initiative de prévention des abus et de la fraude – FAAFC

Andrée Ruel, Caisse populaire Desjardins – Rideau d’Ottawa

Erina Termine, Regroupement des aînées et aînés de la Nouvelle-Écosse (RANE)

Gratien Allaire, Université Laurentienne

Jean-Claude Bernais, bénévole champion de l’initiative de prévention des abus et de la fraude – FAAFC

Josianne Roy, Banque du Canada

Louis Robertson, Centre antifraude du Canada

Mélina Gallant, bénévole champion de l’initiative de prévention des abus et de la fraude – FAAFC

Natalie Aubin, Université Laurentienne

Oliva Roy, bénévole champion de l’initiative de prévention des abus et de la fraude – FAAFC

Rachel Jolicoeur, Interac Canada

Renée Chartier, Fédération des aînés et des retraités francophones de l’Ontario (FAFO)

Richard Mayer, Fédération des aînés et des retraités francophones de l’Ontario (FAFO)

## ORGANISMES MEMBRES DE LA FAAFC

Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador – [www.francotnl.ca](http://www.francotnl.ca)

Francophones de l’âge d’or de l’Î.-P.-É. – [coord1@ssta.org](mailto:coord1@ssta.org) – (902) 888-1682

Regroupement des aînées et aînés de la Nouvelle-Écosse – [www.rane.ns.ca](http://www.rane.ns.ca)

Association francophone des aînés du Nouveau-Brunswick – [www.aafanb.org](http://www.aafanb.org)

Fédération des aînés et des retraités francophones de l’Ontario – [www.fafo.on.ca](http://www.fafo.on.ca)

Fédération des aînés franco-manitobains inc. – [www.fafm.mb.ca](http://www.fafm.mb.ca)

Fédération des aînés fransaskois – [aines@sasktel.net](mailto:aines@sasktel.net)

Fédération des aînés franco-albertains – [www.fafalta.ca](http://www.fafalta.ca)

Assemblée francophone des retraité(e)s et aîné(e)s de la Colombie-Britannique – [www.afracb.ca](http://www.afracb.ca)

Association franco-yukonnaise et Franco50 – [www.afy.yk.ca](http://www.afy.yk.ca)

Fédération franco-ténoise et Franco50–TNO – [www.franco50tno.ca](http://www.franco50tno.ca)

**Réalisation grâce à un financement du programme *Nouveaux Horizons pour les aînés* du Ministère des  
Ressources humaines et Développement des compétences Canada.**

Toute reproduction totale et partielle est autorisée à condition  
d’en mentionner la source.

© Fédération des aînées et aînés francophones du Canada, 2013



**[www.faafc.ca](http://www.faafc.ca)**



**Prévention  
de l’abus et de la fraude  
envers les personnes aînées**

# TABLE DES MATIÈRES

**Guide d'information  
Non à la fraude**

## **BLOC 1**

### **DIFFÉRENTES FRAUDES**

- SECTION 1** *La fraude à l'endroit des personnes âgées en général*
- SECTION 2** *Les fraudes en personnes et par le porte-à-porte*
- SECTION 3** *Les fraudes par téléphone et par télémarketing*
- SECTION 4** *Les fraudes par courrier*
- SECTION 5** *Les fraudes par Internet*
- SECTION 6** *Les fraudes en matière d'investissement*
- SECTION 7** *Les fraudes bancaires*
- SECTION 8** *Le vol d'identité*
- SECTION 9** *Les fraudes par l'emploi de la fausse monnaie*
- SECTION 10** *Ressources*

## **BLOC 2**

### **OUTILS D'ANIMATION**

- SECTION 11** *Exercices, questionnaires, jeux de rôles et scénarios*
- SECTION 12** *Le planificateur d'un atelier Non à la fraude*
- SECTION 13** *Présentations PowerPoint d'un atelier Non à la fraude*
- SECTION 14** *Conclusion et évaluation des participants*
- SECTION 15** *Outil aide-mémoire*
- SECTION 16** *Affiche promotionnelle*



# SECTION 1

## *La fraude à l'endroit des personnes âgées en général*

<b>1.1</b>	<b>Qu'est-ce que la fraude ?</b>	<b>2</b>
<b>1.2</b>	<b>Quelle est la différence entre la fraude et le vol ?</b>	<b>2</b>
1.2.1	Qu'est-ce qu'une tromperie ?	2
<b>1.3</b>	<b>Information générale sur les fraudes et les escroqueries</b>	<b>3</b>
1.3.1	Est-ce que la fraude est très répandue ?	3
1.3.2	Pourquoi les fraudeurs visent-ils les personnes âgées ?	3
1.3.3	Comment les fraudeurs obtiennent-ils de l'information sur leurs victimes potentielles ?	4
1.3.4	Pourquoi les fraudeurs réussissent-ils ?	5
1.3.5	Que se passera-t-il si je dis « non » à un fraudeur potentiel ?	6
1.3.6	Pourquoi les gens ne signalent pas qu'ils ont été victimes de fraude ?	6
1.3.7	Si j'ai été victime de fraude, quelles sont les chances que je récupère mon argent ?	6
<b>1.4</b>	<b>Suggestions de questions pour stimuler la participation</b>	<b>7</b>



**Prévention**  
de l'abus et de la fraude  
envers les personnes âgées

# SECTION 1

## *La fraude à l'endroit des personnes âgées en général*

### **1.1 Qu'est-ce que la fraude ?**

La fraude, c'est gagner de façon malhonnête la confiance d'une personne dans le but de lui vendre un produit ou un service, d'obtenir de l'argent ou un objet de valeur. Une fraude peut aussi se commettre à l'insu de sa victime, comme dans le cas d'un vol d'identité. La plupart du temps, les fraudeurs sont des personnes qu'on connaît peu ou pas du tout. La fraude est un crime et implique l'intention et l'action de tromper, d'effectuer de fausses déclarations ou d'intentionnellement retenir de l'information.

### **1.2 Quelle est la différence entre la fraude et le vol ?**

Dans le cas du vol, une personne sait qu'elle a été dépouillée de son argent ou de ses biens. Dans celui de la fraude, elle accepte de donner, souvent volontairement, son argent dans l'attente que cet argent lui rapporte quelque chose.

#### **1.2.1 Qu'est-ce qu'une tromperie ?**

Une tromperie se produit quand un fraudeur prend l'argent de quelqu'un, mais ne viole pas techniquement la loi. Par exemple, un aîné signe un contrat afin de refaire la surface goudronnée de son entrée de garage. Après que le travail a été fait et payé, il découvre qu'il a déboursé presque trois fois le prix normal pour ce genre de travail. Puisqu'un contrat a été signé, le fraudeur pourrait prétendre qu'il n'y a jamais eu fraude.

**La plupart des personnes utilisent les termes fraude et tromperie, peu importe la situation, parce que le résultat est le même : un fraudeur s'empare de notre argent. Cependant, lors de votre atelier, il peut être utile de faire la distinction entre les actes illégaux et ceux qui sont plus ou moins légaux. Malheureusement, ces zones grises rendent les poursuites et les inculpations des fraudeurs extrêmement difficiles pour les autorités.**

## 1.3 Information générale sur les fraudes et les escroqueries

### 1.3.1 Est-ce que la fraude est très répandue ?

- **OUI.** Souvent un fraudeur charme et développe une relation de confiance avec une personne afin de pouvoir lui soutirer de l'argent ou des biens. C'est la honte de s'être fait avoir qui très souvent empêche la victime de dénoncer la fraude. Les escroqueries sont donc bien plus courantes que ne le révèlent les statistiques.
- **OUI.** La fraude est extrêmement répandue en Amérique du Nord. Grâce aux téléphones et aux ordinateurs, les fraudeurs peuvent facilement traverser les frontières et rouler des gens dans pratiquement n'importe quel pays.
- **OUI.** Car la fraude vise n'importe qui. Cependant, beaucoup se concentrent sur les personnes âgées, les femmes, les veuves et les veufs, les personnes vivant seules, les personnes qui ont déjà été victimes de fraude et les personnes vulnérables sur le plan émotionnel.

### 1.3.2 Pourquoi les fraudeurs visent-ils les personnes âgées ?

- **Elles sont facilement accessibles.** Les personnes âgées sont souvent à la maison pendant le jour, elles sont donc des cibles de choix pour les fraudeurs de réparations à domicile et les spécialistes du télémarketing.
- **Elles sont portées à faire confiance aux autres.** La confiance fait partie des valeurs des personnes âgées d'aujourd'hui.
- **La courtoisie fait aussi partie des valeurs des personnes âgées :** raccrocher le téléphone ou fermer la porte au nez de quelqu'un, cela ne se fait pas.
- **Elles sont à la fin de leur vie.** Les fraudeurs espèrent qu'en cas d'arrestation, les victimes seront mortes avant que l'affaire se retrouve en cour.
- **Beaucoup de personnes âgées vivent seules.** Certaines n'iront pas vérifier leurs décisions avec un ami ou un parent. De plus, la solitude peut les amener à penser qu'un fraudeur est un ami.
- **Les personnes âgées d'aujourd'hui ont plus d'argent.** La génération actuelle des personnes âgées est mieux nantie que celle de leurs parents ou grands-parents.



- **Dans la majorité des couples d'aînés, c'est le mari qui s'occupe de l'entretien de la maison et des investissements.** Puisque, de façon générale, les femmes survivent aux hommes, les veuves sont souvent visées par les offres frauduleuses de réparations de la maison ou les escroqueries financières.
- **Les personnes aînées sont plus vulnérables suite à un deuil ou une dépression.** Elles vivent plus souvent la mort ou la maladie de leurs amis et des membres de leur famille.

**Comme la plupart des fraudeurs ne sont jamais attrapés par la police, le nombre d'arrestations ne reflète pas le nombre réel de victimes de fraude. Il serait intéressant de vérifier le taux de fraude dans votre secteur ou région auprès de la police de votre quartier. Communiquer avec le Centre antifraude du Canada.**

### 1.3.3 Comment les fraudeurs obtiennent-ils de l'information sur leurs victimes potentielles ?

- **Auprès des compagnies de marketing.** Ces compagnies rassemblent et revendent de façon légale des renseignements sur les consommateurs, y compris le statut de retraite, les adresses, les revenus, et les numéros de téléphone.
- **Par le biais des questionnaires ou cartes d'enregistrement de produits.** Remplir ces cartes ou ces questionnaires fournit de l'information personnelle et peut être utilisée par un fraudeur.
- **À l'occasion de tirages dans des centres commerciaux.** Après avoir tiré le nom du gagnant, les cartes restantes contenant votre information personnelle peuvent être vendues à une compagnie frauduleuse de télémarketing.
- **En consultant les statistiques du gouvernement.** Un fraudeur minutieux peut trouver les renseignements désirés concernant un quartier ou une région, comme sa composition ethnique, le pourcentage des personnes aînées, les résidents vivant seuls, etc. Les fraudeurs peuvent viser un quartier en fonction des valeurs de propriété.



- **En consultant les numéros de téléphone et autres annuaires.** Beaucoup d'annuaires incluent les adresses et les codes postaux, certains ont les renseignements inversés pour faciliter la recherche d'un numéro. De plus, quelques annuaires commerciaux contiennent de l'information sur les types de métiers.
- **En consultant la rubrique nécrologique.** Cette rubrique qui énumère non seulement les noms des personnes en deuil, mais dévoile aussi des renseignements personnels à leur sujet : on y retrouve les liens de parenté, l'état civil, le lieu de résidence, et parfois même les antécédents, les centres d'intérêt et les associations dont elles font partie. Toutes ces informations peuvent être utilisées par les fraudeurs.
- **Par la recherche dans Internet.** La plupart des personnes sont stupéfaites de constater la quantité de renseignements qu'un chercheur habile peut trouver simplement à l'aide du moteur de recherche. Parfois, Internet peut en dévoiler tellement que le problème du fraudeur n'est plus d'identifier ceux qui sont utiles pour la fraude ou l'escroquerie, mais plutôt d'éliminer ceux qui ne le sont pas.
- **Au moyen de sources illégales.** Certains criminels peuvent séduire, acheter ou intimider le personnel d'entreprises qui ont accès à des dossiers ou des banques de données privilégiés ou personnels pour obtenir des renseignements sur des victimes potentielles.

#### **NOTE**

Consulter la section sur le vol d'identité pour connaître comment les fraudeurs obtiennent leurs renseignements.

### **1.3.4 Pourquoi les fraudeurs réussissent-ils ?**

- **Les fraudeurs semblent dignes de confiance, amicaux et serviables;**
- **Les fraudeurs prennent plaisir à s'approprier votre argent.** Souvent, ils ont une dépendance ou un lien avec le crime organisé;
- **Les fraudeurs sont des experts.** Ils savent comment vous faire révéler des renseignements sur vous-même ou sur d'autres personnes.

### 1.3.5 Que se passera-t-il si je dis NON à un fraudeur potentiel ?

- **Le fraudeur essaiera de vous convaincre et utilisera un moyen de pression.** Il peut même essayer de vous intimider en vous menaçant. Par exemple, il menacera de couper votre gaz si vous n'achetez pas un système de chauffage de sa compagnie.
- **Normalement, le fraudeur s'en ira si vous êtes logique et ferme.** Il ne veut pas risquer que la police s'en mêle. Si quelqu'un vous intimide ou vous menace, appelez immédiatement la police ou les services d'urgence.

### 1.3.6 Pourquoi les gens ne signalent pas qu'ils ont été victimes de fraude ?

- Les gens se sentent stupides d'avoir perdu de l'argent au profit d'un fraudeur, alors ils n'en parlent à personne.
- Comme la plupart des fraudeurs se lient d'amitié avec leurs victimes, la loyauté empêche beaucoup de personnes âgées de dénoncer ces escrocs.
- Certaines personnes âgées ne se rendent pas compte qu'elles ont été victimes d'une fraude.
- Beaucoup de personnes âgées craignent que leurs amis et leur famille pensent qu'elles ne peuvent plus gérer leur argent, ou que leur famille ne les place dans une résidence pour personnes âgées.

### 1.3.7 Si j'ai été victime de fraude, quelles sont les chances que je récupère mon argent ou mes biens ?

- Elles sont minces. Il est très difficile de retrouver des indices de la fraude même quelques heures après le fait.
- Souvent, une victime tarde à réaliser que l'affaire était une fraude parfois jusqu'à un mois après avoir envoyé l'argent. À ce moment-là, le fraudeur a déjà quitté le secteur sans laisser de traces.
- Malgré le fait que des lois plus sévères imposent de plus en plus d'amendes aux fraudeurs, en général, le plaignant ne revoit pas son argent parce que la compagnie a fermé ses portes, ou parce que l'argent sert d'abord à rembourser les enquêteurs.

## 1.4 Suggestions de questions pour stimuler la participation

Les questions suggérées peuvent vous aider à présenter de l'information générale sur les fraudes et les escroqueries. Vous pourriez vouloir identifier d'autres questions ou d'autres points à soulever.

- Est-ce qu'il y a parmi vous quelqu'un ici qui a déjà été victime de fraude ?
- Connaissez-vous quelqu'un qui a perdu de l'argent à cause d'un fraudeur ?
- Est-ce que la fraude a été signalée à la police ? Que sait-il passé ?
- Qui, pensez-vous, est la personne la plus susceptible d'être victime d'une fraude ?
- Pourquoi pensez-vous que les fraudeurs visent les personnes âgées ?
- Si vous vouliez obtenir des renseignements personnels au sujet de quelqu'un, quels moyens utiliseriez-vous pour l'obtenir ?
- Quelles sont les chances pour les victimes de récupérer leur argent si un fraudeur est reconnu coupable ?

Gardez toujours en tête que les fraudeurs sont des criminels. Certains font partie d'organisations criminelles et sont impliqués dans le jeu ou le commerce des drogues. Nombre de gens, en particulier les personnes âgées, ne se rendent pas compte que la fraude est illégale et qu'un escroc peut être inculpé s'il est dénoncé. Ils mettent leur perte d'argent ou d'objets de valeur au compte d'une leçon apprise.

### **NOTE**

Les exercices, questionnaires et jeux de rôles suggérés dans la section 11 peuvent également vous aider à présenter de l'information générale sur la fraude à l'endroit des personnes âgées.



# SECTION 2

## *Les fraudes en personne et par le porte-à-porte*

<b>2.1</b>	<b>Description d'une fraude en personne et par le porte-à-porte</b>	<b>2</b>
<b>2.2</b>	<b>Différents types de fraude en personne et par le porte-à-porte</b>	<b>2</b>
2.2.1	Deux exemples de fraudes perpétrés par des compagnies de rénovation	3
<b>2.3</b>	<b>Messages clés pour prévenir cette fraude</b>	<b>5</b>
<b>2.4</b>	<b>Ressources pour la section 2</b>	<b>6</b>



**Prévention**  
de l'abus et de la fraude  
envers les personnes âgées

# SECTION 2

## *Les fraudes en personne et par le porte-à-porte*

### 2.1 Description d'une fraude en personne et par le porte-à-porte

Les personnes âgées sont souvent abordées grâce au porte-à-porte ou à l'occasion de rencontres en personne. La plupart des ventes par porte-à-porte sont légitimes, mais certaines ne le sont pas.

Les fraudeurs cherchent des maisons ou des immeubles à logements dans les quartiers reconnus pour avoir une forte concentration de personnes âgées. Ils prêtent attention à la marque de la voiture dans l'entrée de garage. Ils veulent aussi voir si la voiture affiche une vignette de stationnement amovible ou fixe pour personne handicapée et si le type de meubles à l'extérieur de la maison, ou n'importe quel autre indice, permet de conclure qu'une personne âgée vit à cet endroit.

**Dans ce module, on peut traiter de questions de sécurité. Le vol est un souci majeur lorsque nous avons affaire à des personnes qui sollicitent notre attention à la porte de notre domicile. Faire entrer quelqu'un dans sa demeure lui donne l'occasion de vérifier le système de sécurité et peut lui permettre de constater où l'argent et les autres objets de valeur sont gardés ou placés dans notre maison.**

### 2.2 Différents types de fraude en personne et par le porte-à-porte

Voici quelques exemples de cette forme de fraude :

- Les offres de services pour les rénovations résidentielles, par exemple, les rénovations ou les réparations de la toiture, des fenêtres, de l'asphalte de l'entrée de cour, etc. ;

- La vente d'un contrat électricité ou de gaz naturel ;
- Les ventes de produits, par exemple, des systèmes de sécurité pour la maison ;
- Les offres d'inspection, par exemple, d'une chaudière/fournaise ;
- Les démonstrations gratuites d'un produit, par exemple, d'un aspirateur ;
- Les dons aux œuvres de bienfaisance.

### 2.2.1 Deux exemples de fraudes perpétrés par des compagnies de rénovation

#### Quatre personnes accusées de fraudes envers des personnes âgées pour un total d'un million de dollars<sup>1</sup>

**TORONTO, le 3 avril 2008 / CNW /** - « À la suite d'une enquête menée par la Direction de la protection du consommateur et par le service de police d'Ottawa, trois entreprises œuvrant dans le domaine de la rénovation résidentielle ont été accusées de violation de contrat et de pratiques commerciales déloyales aux termes de la Loi sur la protection du consommateur de l'Ontario. Ces fraudes, ciblant des aînés locaux, comprennent notamment des allégations d'estimations exagérées, des avances d'honoraires pour du travail qui n'a pas été fait et des représentants utilisant de faux noms et des techniques de vente agressives. On prétend que les aînés victimes de ces fraudes ont perdu environ un million de dollars. L'enquête sur les plaintes du public a permis de porter différentes accusations de fraude au criminel par le service de police d'Ottawa à l'endroit d'Ottawa Construction & Renovations Inc. et de ses opérations commerciales connexes, Kefalonia International Inc. et Bryter Home Improvements Inc. Les enquêteurs du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs ont déposé 57 chefs d'accusation en vertu de la Loi sur la protection du consommateur, tous contre ces entreprises et deux personnes : Michael Alivisatos et Christopher Patterson. Les plaintes concernant ces accusations ont été déposées récemment devant un tribunal d'Ottawa. Pour chaque accusation menant à une déclaration de culpabilité, un tribunal de l'Ontario peut imposer des amendes s'élevant jusqu'à 250 000 \$ par société et 50 000 \$ par personne. Une condamnation pourrait également entraîner une peine d'emprisonnement pouvant aller jusqu'à deux ans moins un jour pour chacun des chefs d'accusation. Les tribunaux provinciaux peuvent aussi ordonner que les contrevenants déboursent un montant compensatoire aux consommateurs lésés ou qu'ils leur accordent un dédommagement. »

<sup>1</sup> Ministère des Services Gouvernementaux  
<http://www.mgs.gov.on.ca/fr/News/228688.html>



## Un rénovateur d'Ottawa condamné à 75 jours d'emprisonnement<sup>2</sup>

« Le contrevenant a été également tenu de verser 29 643 \$ à titre de dédommagement. La Cour des infractions provinciales d'Ottawa a imposé à Hubert Belisle de H.B. Pro-Expert Renovations 75 jours d'emprisonnement le 2 novembre 2009 pour s'être adonné à des pratiques injustes. La peine a été décrétée par rapport à un couple de personnes âgées qui a conclu un marché prévoyant la rénovation de son domicile à Nepean (Ontario).

M. Belisle a été placé en probation pour une période de deux ans et condamné à verser une somme totale de 29 643 \$ à titre de restitution à ses victimes. M. Belisle n'était pas présent au tribunal au moment du prononcé de la sentence. Un mandat décerné par le juge a été lancé concernant son arrestation.

Le ministère des Services aux consommateurs de l'Ontario a commencé à mener une enquête sur le cas de M. Belisle après qu'un couple de personnes âgées de Nepean (Ontario) s'est plaint des travaux exécutés par M. Belisle. Le couple avait embauché M. Belisle pour réparer la fondation de son domicile et pour remplacer l'entrée en asphalte par du pavé à emboîtement. Au cours d'une année, M. Belisle a ajouté des coûts de réparation et a même conduit les deux personnes âgées jusqu'à la banque pour obtenir des chèques visés pour payer ses factures.

Les enquêteurs du ministère des Services aux consommateurs ont constaté que les victimes s'étaient vu facturer un prix nettement exagéré pour des «réparations» inutiles. M. Belisle avait facturé au couple près de 30 000 \$ pour des travaux évalués à moins de 5 000 \$.

Le ministère a travaillé en étroite collaboration avec les Services de police d'Ottawa et la Ville d'Ottawa (Services du code du bâtiment, Unité de la conformité et de l'application de la loi) pour déposer des accusations à l'endroit de M. Belisle. M. Belisle sera passible d'accusations additionnelles lorsqu'il sera appréhendé».

**Les rénovations résidentielles se classent au second rang des dix principaux sujets de plaintes des consommateurs auprès de la Direction de la protection du consommateur pour l'année 2007. Au cours des cinq dernières années, la Direction de la protection du consommateur a contribué à l'aboutissement de près de 950 déclarations de culpabilité en Ontario.**

<sup>2</sup> Ministère des Services aux consommateurs de l'Ontario  
[http://www.sse.gov.on.ca/mcs/fr/Pages/Charges\\_Ottawa\\_Renovator.aspx](http://www.sse.gov.on.ca/mcs/fr/Pages/Charges_Ottawa_Renovator.aspx).

## 2.3 Messages clés pour prévenir cette fraude



---

**Soyez vigilant, si vous entendez une de ces expressions suivantes en ouvrant votre porte !**

« Je passais par là et j'ai remarqué que votre toit a besoin de réparations. »

« Il me reste des matériaux; je peux vous les vendre au prix coûtant. »

« J'aurai besoin d'un acompte de 50 % pour acheter des matériaux. »

« Je suis de la compagnie de gaz et je peux vous faire épargner beaucoup d'argent, mais j'ai besoin de voir une facture récente de votre compagnie de gaz. »

« Je demande un don pour une bonne cause. Je suis seulement dans le voisinage aujourd'hui. J'ai donc besoin de votre argent maintenant. »

« J'ai pour vous une offre qui n'est valable qu'aujourd'hui ou pour une courte période de temps. »

---

### **Prenez des précautions !**

- Demandez à voir le certificat d'enregistrement de la compagnie ou le numéro d'enregistrement de l'organisme de charité et vérifiez-le.
- Si vous avez besoin d'une réparation, obtenez au moins trois soumissions écrites.
- Exigez des références et vérifiez-les par téléphone et par une visite pour voir le travail.
- Parlez à un membre de la famille, un ami ou un professionnel en qui vous avez toute confiance avant de signer quoi que ce soit. Si vous n'arrivez pas à lire le contrat, demandez une copie imprimée avec de plus gros caractères.

---

## **Posez-vous des questions !**

« Est-ce que j'ai décidé de planifier cette rencontre ? »

« Est-ce que j'ai vraiment besoin de ce produit ou de ce service ? »

« Qu'est-ce que je connais au sujet de cette compagnie, par exemple où se trouve le siège social, depuis combien de temps ils sont en affaires ? »

« Est-ce que j'ai vérifié le numéro de permis d'affaires avec le Bureau d'éthique commerciale ? »

« Est-ce que je connais le statut de la personne qui sollicite un don? Est-ce qu'elle fait ce travail à titre professionnel ou bénévole ? »

« Est-ce que je connais le pourcentage du don qui va réellement à l'organisme de charité ? »

« Est-ce que j'ai appelé le poste de police pour vérifier l'identité du policier, du pompier ou du personnel d'urgence qui s'est présenté à la porte ? »

---

## **Informez-vous !**

- Ne payez pas pour des services ou des produits avant leur livraison. Toutefois, soyez avisé qu'il est habituel de verser un acompte de 10 % pour le coût du matériel pour les contrats de rénovation résidentielle.

## **2.3 Ressources pour la section 2**

### **1. Conseil canadien des bureaux d'éthique commerciale**

(613) 789-5151

[ccbba@canadiancouncilbbb.ca](mailto:ccbba@canadiancouncilbbb.ca)

<http://www.ccbba.ca/francais/>

### **2. Gouvernement du Canada**

Fraude par porte-à-porte

<http://canada.justice.gc.ca/fra/pi/vf-fv/pub/aines-elder/pdf/porteaoperte.pdf>

1-800-622-6232 / ATS 1-800-926-9105

### **3. Ministère de la Justice du Canada**

<http://www.justice.gc.ca/fra/pi/vf-fv/pub/aines-elder/fraude-fraud.html>

# SECTION 3

## *Les fraudes par téléphone et par télémarketing*

<b>3.1</b>	<b>Description d'une fraude par téléphone et par télémarketing</b>	<b>2</b>
<b>3.2</b>	<b>Différents types de fraude par téléphone</b>	<b>3</b>
3.2.1	L'hameçonnage vocal	3
3.2.2	L'appel d'urgence frauduleux	5
3.2.3	Les pièges du téléphone	5
3.2.4	Les demandes de don	6
<b>3.3</b>	<b>Messages clés pour prévenir cette fraude</b>	<b>7</b>
<b>3.4</b>	<b>Ressources pour la section 3</b>	<b>9</b>



**Prévention**  
de l'abus et de la fraude  
envers les personnes âgées

# SECTION 3

## Les fraudes par téléphone et par télémarketing

### 3.1 Description d'une fraude par téléphone et par télémarketing

Le téléphone demeure un moyen utilisé fréquemment par les fraudeurs pour voler de l'argent ou des informations à leurs victimes. En effet, le télémarketing frauduleux, l'hameçonnage vocal, les appels d'urgence et les fraudes par l'entremise de messages texto sur les cellulaires, sont tous des moyens utilisés par les fraudeurs pour subtiliser votre argent et vos renseignements personnels.

Bien que le télémarketing soit une manière légitime, pour les œuvres de charité, de solliciter des dons et pour les entreprises de trouver des nouveaux clients, 10 % des spécialistes du télémarketing sont des fraudeurs.

La fraude par télémarketing est l'un des types de fraude les plus répandus en Amérique du Nord. Dans le passé, les spécialistes du télémarketing frauduleux travaillaient dans des salles équipées de plusieurs appareils de téléphones disponibles pour appeler les victimes potentielles. Désormais, les fraudeurs utilisent de plus en plus les téléphones cellulaires, car ces appels sont difficiles à retracer. Un spécialiste du télémarketing bien organisé peut facilement extorquer plusieurs centaines de milliers de dollars par année à ses victimes.

Au Canada, le Bureau de la concurrence d'Industrie Canada possède le pouvoir d'enquêter sur le télémarketing frauduleux et de poursuivre les fraudeurs. La fraude par télémarketing est maintenant une offense criminelle dont la peine maximum est de cinq ans de prison et d'une amende à la discrétion de la cour.

**Il est possible de réduire le nombre d'appels de télémarketing non sollicités et diminuer ainsi le risque d'appels frauduleux en inscrivant votre leur numéro de téléphone sur la *Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE)*. <https://www.lnnte-dncl.gc.ca/index-fra>**

## 3.2 Différents types de fraudes par téléphone

Voici quelques exemples de cette forme de fraude :

- Des offres de prix gratuit où le gagnant doit cependant payer les taxes ou acheter quelque chose pour obtenir son prix ;
- Des promesses de recouvrement de fonds, par exemple, pour récupérer des montants perdus à la suite d'une fraude ;
- La vente de produits ou de services en dehors des périodes habituelles ;
- Une démonstration gratuite de produits ;
- Un appel provenant d'un examinateur bancaire ou d'un faux policier ;
- Un appel pour des dons de charité.

### 3.2.1 L'hameçonnage vocal

L'*hameçonnage vocal* ou *hameçonnage téléphonique* consiste à exploiter une nouvelle technologie, le système vocal sur Internet ou *Voix sur IP*. Le fraudeur utilise le système téléphonique et prétend représenter une entreprise légitime, en vue de tromper les utilisateurs et les inciter à révéler des renseignements personnels. Les institutions gouvernementales ou financières ainsi que les services de vente aux enchères en ligne et leurs systèmes de paiement peuvent être la cible de l'hameçonnage vocal.

#### L'HAMEÇONNAGE VOCAL FONCTIONNE COMME SUIT :

1. La victime reçoit habituellement un message téléphonique enregistré affichant une fausse identification de l'appelant qui semble être celle d'une organisation légitime ;
2. Le message utilise généralement un prétexte urgent pour diriger les utilisateurs peu méfiants vers un autre numéro de téléphone ;
3. Les victimes sont invitées à entrer leurs renseignements personnels sur le clavier numérique de leur téléphone.

#### PARFOIS, LA FAÇON DE FAIRE VARIE :

- La victime potentielle reçoit un courriel hameçon qui l'invite à composer un numéro de téléphone utilisant la technologie Voix sur IP ;

- Les criminels enregistrent les sons émis dans le combiné du téléphone et les reconvertissent en format numérique ;
- La victime potentielle reçoit un message téléphonique enregistré affichant une identification fausse de l'appelant qui l'invite à consulter un site hameçon.

### **LES FRAUDEURS UTILISENT CES RENSEIGNEMENTS POUR :**

- Contrôler des comptes financiers de la victime ;
- Ouvrir de nouveaux comptes bancaires ;
- Transférer des soldes bancaires ;
- Demander des prêts, des cartes de crédits ou d'autres biens et services ;
- Acheter des produits de luxe ;
- Cacher des activités criminelles ;
- Recevoir des prestations du gouvernement ;
- Obtenir un passeport.

### **TOUS LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS NUMÉRIQUES PEUVENT ÊTRE VOLÉS PAR L'ENTREMISE DE L'HAMEÇONNAGE VOCAL**

#### **VOUS AVEZ UN RÔLE À JOUER POUR ENRAYER LA FRAUDE PAR HAMEÇONNAGE VOCAL**

- **Ne réagissez pas immédiatement. Prenez le temps de réfléchir ;**
- **Dans le doute, renseignez-vous en composant un numéro de téléphone que vous connaissez. Par exemple, dans le cas des cartes de crédit, composez le numéro de téléphone figurant au dos de votre carte ;**
- **Ne fournissez jamais de renseignements personnels ou financiers à des sources non confirmées.**



### 3.2.2 L'appel d'urgence frauduleux

Dans ce type de fraude, les escrocs visent les grands-parents et profitent de leur émotivité pour les voler.

#### **LA FRAUDE « APPEL D'URGENCE » FONCTIONNE COMME SUIT :**

1. Le grand-parent reçoit un appel d'un fraudeur qui se fait passer pour un de ses petits- enfants ;
2. Ce dernier affirme être en difficulté et avoir besoin d'argent immédiatement (souvent, il est question d'un accident, des difficultés éprouvées pour revenir au pays, etc.) ;
3. La victime ne vérifie pas la véracité des propos de l'escroc avant de lui envoyer l'argent, car ce dernier prend bien soin de lui demander de ne pas en parler avec d'autres membres de la famille ;
4. La victime, voulant aider son petit-fils ou sa petite-fille, envoie l'argent électroniquement par transfert de fonds, par exemple par Money Gram ou Western Union. Voici un exemple de la façon dont l'escroc procède :  
« Pourrais-tu m'aider s'il te plaît ? Je suis en prison (à l'hôpital ou dans une autre situation exigeant de l'argent rapidement). N'en parle pas à papa. Il me tuerait s'il savait. Envoie-moi l'argent le plus tôt possible s'il te plaît. J'ai peur. »

**Bien que le stratagème du besoin urgent d'argent, appelé aussi « escroquerie du grand-parent », existe depuis des années, le Centre antifraude du Canada demande à la population de faire preuve de vigilance en raison de l'augmentation marquée du nombre de plaintes reçues à cet égard au cours des dernières années.**

### 3.2.3 Les pièges du téléphone

*« Il m'est arrivé de recevoir un appel et que mon afficheur indique que le numéro de téléphone de l'appelant était le 123-456-7890 ou le 777-777-7778 ou un autre numéro bizarre. »*

Il s'agit d'un numéro de téléphone que l'on a programmé dans le système pour que votre afficheur ne puisse pas indiquer le vrai numéro de l'appelant. Cela ne signifie pas forcément que l'offre que l'on vous fait est illégale, mais vous devez vous méfier. Après tout, pourquoi une entreprise légitime essaierait-elle de se camoufler ?

## LES NUMÉROS DE TÉLÉPHONE 1-900

Les numéros 1-900 représentent une zone grise de la fraude. Beaucoup d'entreprises légales emploient le 1-900. Par exemple, les compagnies de logiciels d'ordinateur invitent les clients à composer un numéro 1-900 pour obtenir de l'aide plutôt que d'acheter un contrat d'entretien. Ou encore, des émissions de télévision invitent les spectateurs à voter pour un ou une candidate. Les cartes « *grattez et gagnez* » demandent souvent au gagnant de composer un numéro 1-900 pour réclamer leur prix.

Lorsque vous composez un numéro 1-900, un montant est ajouté à votre facture de téléphone. Le coût de chaque minute de l'appel peut être important et parfois très élevé, et comme les fraudeurs essaient de garder leur victime en ligne le plus longtemps possible, cela peut finalement être très coûteux pour le consommateur piégé.

**La loi exige qu'à chaque fois qu'on vous demande de composer un numéro 1-900, on vous indique aussi le coût de l'appel (ou un taux fixe ou calculé à la minute). Vous aurez peut-être besoin d'une loupe pour pouvoir lire cette information.**

### 3.2.4 Les demandes de don

Beaucoup d'organismes de charité engagent des compagnies pour faire des campagnes de souscription. Bien que la majorité de ces compagnies agissent de façon légale, on estime que 10 % le font frauduleusement.

Ces compagnies reçoivent une commission de l'argent amassé. Une compagnie ramasseuse de fonds peut aussi promettre à l'organisme de charité qu'elle ramassera par exemple, 10 000 \$; dans un tel cas, tout ce qui dépassera ce montant ira à la compagnie ramasseuse de fonds.

Les fraudeurs impliqués dans les fraudes relatives aux organismes de bienfaisance recueillent des fonds en prétendant représenter un véritable organisme de bienfaisance. Souvent, les fraudeurs profitent d'une catastrophe naturelle récente ou d'une famine rapportée aux nouvelles. Ils peuvent exercer des pressions pour vous obliger à faire un don tout de suite et refuser de vous fournir des détails sur l'organisme qu'ils représentent, comme l'adresse et les coordonnées, ou encore, ils peuvent vous donner de faux renseignements.

Ces fraudeurs vous volent, mais ils privent également des causes et des organismes légitimes de vos précieux dons. Tous les organismes de bienfaisance inscrits au Canada sont régis par l'Agence du revenu du Canada et sont enregistrés dans une base de données. Vous pouvez également communiquer avec votre bureau d'éthique commerciale local pour obtenir de l'information sur les organismes qui vous intéressent. Si l'organisme est légitime et que vous souhaitez faire un don, obtenez ses coordonnées dans le répertoire téléphonique ou sur un site Web digne de confiance.

**Si vous ne voulez pas faire de don, ou si vous n'êtes pas satisfait des dons que vous avez déjà versés aux organismes de bienfaisance de votre choix, ignorez tout simplement les sollicitations que vous recevrez par téléphone, par lettres et courriels, et raccrochez ou dites non aux démarcheurs. Vous n'êtes pas obligé de donner.**

### 3.3 Messages clés pour prévenir cette fraude



#### **Soyez vigilant, si vous entendez une de ces phrases au téléphone !**

« Vous avez gagné un prix gratuit, félicitations ! »

« Passez votre commande maintenant, c'est le dernier jour de la promotion. »

« Nous vous envoyons quelqu'un immédiatement pour recueillir votre chèque. »

« N'en parlez à personne, car cette affaire est une réelle aubaine. »

« Veuillez donner de l'argent à cette bonne cause. Je vous enverrai l'information dès que vous aurez pris un engagement et m'aurez donné votre numéro de carte de crédit. »

« J'ai besoin de votre numéro de carte de crédit, de votre NIP ou de votre NAS. »

« Papi, pourrais-tu m'aider s'il te plaît? Je suis à l'hôpital, aux É.-U. J'ai eu un accident. N'en parle pas à papa. Il me tuerait s'il savait. Envoie-moi l'argent le plus tôt possible s'il te plaît ! »

---

## **Prenez des précautions !**

- Ne donnez jamais votre numéro de compte bancaire, votre numéro de carte de crédit, votre NIP ou votre NAS.
- Ne déboursez jamais d'argent pour recevoir un prix. Par définition, un prix est toujours gratuit.
- Ne payez pas pour des produits ou des services avant de les avoir reçus.
- Faites la liste des organismes de bienfaisance à qui vous donnerez de l'argent cette année. Restez fidèle à cette liste.
- Ne vous sentez jamais coupable de poser des questions ou de dire NON.
- Inscrivez votre numéro de téléphone sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE).
- Avant d'aider quelqu'un, assurez-vous d'avoir bien vérifié son identité.

---

## **Posez-vous des questions !**

« Est-ce que j'ai rempli un formulaire d'inscription à un concours ? Quand ? »

« Est-ce que la personne au téléphone me demande de dépenser de l'argent ? »

« Est-ce que je suis prêt à payer le prix si je compose ce numéro 1-900 ? »

« Qu'est-ce que je sais de la compagnie qui offre le prix ou de l'œuvre de bienfaisance qui me demande un don ? »

« Est-ce un bénévole ou un collecteur de fonds payé qui me demande de faire un don ? »

« Quelle partie de mon don ira à l'organisme de charité et combien ira au collecteur de fonds ? »

« Pourquoi ne m'accorde-t-on pas quelques jours pour penser à cette offre ? »

« Pourquoi est-ce que je ne peux pas parler de cette offre à personne ? »

« Est-ce que l'histoire qu'on me raconte est crédible ? »

---

## **Informez-vous !**

- Demandez toujours des renseignements écrits sur une organisation avant d'envoyer de l'argent. Vérifiez le numéro d'enregistrement de l'organisation de bienfaisance auprès de l'Agence des douanes et du revenu du Canada pour vous assurer qu'il s'agit bien d'une œuvre charitable.
- Posez des questions pour savoir où se trouve le siège social de l'entreprise et depuis combien de temps cette entreprise est en affaires. Vérifiez et si elle est enregistrée. Consultez le bottin téléphonique pour vous assurer qu'elle y figure.
- Composer un numéro 1-900 vous coûtera de l'argent.
- Posez des questions auxquelles seule une personne de votre famille peut répondre. Téléphonnez aux parents ou amis de l'enfant pour vérifier son histoire.

## **3.4 Ressources pour la section 3**

### **1. Agence de la consommation en matière financière du Canada**

*Protégez-vous contre la fraude par courriel et par téléphone : l'hameçonnage et l'hameçonnage vocal*

<http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ressources/publications/fraude/FCCTFraude-fra.asp#what>

### **2. Agence du revenu du Canada**

*Soyez un donateur averti*

<http://www.cra-arc.gc.ca/nwsrm/fctshts/2005/m11/fs051110-3-fra.html>

### **3. Centre antifraude du Canada**

*Escroquerie d'urgence ou escroquerie de grands-parents*

[http://www.antifraudcentre-centreantifraude.ca/francais/recognizeit\\_emergency.html](http://www.antifraudcentre-centreantifraude.ca/francais/recognizeit_emergency.html)

### **4. Gendarmerie royale du Canada**

*Fraude par télémarketing*

<http://www.rcmp-grc.gc.ca/scams-fraudes/tf-ft-fra.htm>



# SECTION 4

## *Les fraudes par courrier*

<b>4.1</b>	<b>Description d'une fraude par courrier</b>	<b>2</b>
<b>4.2</b>	<b>Différents types de fraudes par courrier</b>	<b>2</b>
4.2.1	Les offres des loteries promotionnelles	3
4.2.2	Les lettres demandant des transferts d'argent	3
4.2.3	Les lettres frauduleuses provenant de l'Agence du revenu du Canada	4
4.2.4	Les fraudes par l'offre de travail à domicile	4
<b>4.3</b>	<b>Messages clés pour prévenir cette fraude</b>	<b>6</b>
<b>4.4</b>	<b>Ressources pour la section 4</b>	<b>7</b>



**Prévention**  
de l'abus et de la fraude  
envers les personnes âgées



# SECTION 4

## Les fraudes par courrier

### 4.1 Description d'une fraude par courrier

Le courrier est un autre moyen utilisé par les criminels pour aborder leurs victimes potentielles. La fraude par courrier est encore plus anonyme que la fraude par téléphone puisque la victime, dans la plupart des cas, ne parle pas au fraudeur. Les fraudeurs sont conscients que les personnes âgées lisent leur courrier et ont tendance à croire que si c'est écrit, c'est probablement vrai.

En effet, certaines lettres et documents que le facteur pourrait déposer dans votre boîte à lettres ne constitue pas des fraudes au sens de la loi, mais ils vous sont envoyés dans l'espoir de vous extorquer de l'argent.

### 4.2 Différents types de fraudes par courrier

Voici quelques exemples de cette forme de fraude :

- Les offres de prix et les concours où le gagnant doit payer des frais ou des taxes, ou encore doit acheter quelque chose ;
- Les ventes de produit et les offres de service limitées dans le temps ;
- La lettre frauduleuse où l'on demande des transferts d'argent ;
- Les offres pour travailler de la maison ;
- Les cartes « grattez et gagnez » qui vous demandent de composer un numéro 1-900 ;
- Les dons de charité ;
- Les occasions d'investissements ou les loteries provenant de pays étrangers.

**Comme pour la fraude par le porte-à-porte, il est difficile de déterminer le montant d'argent global soutiré aux victimes de la fraude par courrier. Les escrocs louent souvent des boîtes postales dont les adresses semblent venir d'un complexe d'affaires plutôt que d'un bureau de poste.**

#### **4.2.1 Les offres des loteries promotionnelles**

De nombreuses compagnies envoient dans le courrier des annonces de concours en disant à la personne qu'elle est peut-être déjà millionnaire sans le savoir. Dans beaucoup de cas, ces compagnies essaient de vendre des magazines ou d'autres produits.

Une des stratégies utilisées par ces compagnies est de nous noyer dans des pages de renseignements. Plus une personne passe de temps à lire l'offre, plus il y a de chances qu'elle achète le magazine. L'indication « aucun achat nécessaire » est souvent écrite en très petits caractères et risque fort de passer inaperçue. Il faut donc retenir que les concours sont légaux seulement s'ils déclarent que la personne ne doit rien acheter pour y participer.

**Au Canada, il faut se méfier des concours ou des loteries d'autres pays. La loi actuelle n'est pas claire quant à la légalité des loteries étrangères. Dans la plupart des cas, le participant à un concours ne voit jamais les billets achetés et n'a aucune information sur la loterie ou les concours. Aux États-Unis, les loteries étrangères sont illégales.**

#### **4.2.2 Les lettres demandant des transferts d'argent**

La fraude du Nigéria (également appelée **fraude 419**) existe depuis les années 1990 au Canada. Même si la plupart des fraudes de ce type sont d'origine nigériane, plusieurs régions du monde (plus particulièrement d'autres régions d'Afrique de l'Ouest et des régions d'Asie) ont suivi cet exemple. On parle de plus en plus de « fraude sur les paiements d'avance ».

Dans un cas de fraude du Nigéria classique, vous recevez une lettre (ou un courriel) vous demandant votre aide pour transférer une forte somme à l'étranger. On vous offre une part de cette somme si vous acceptez de fournir vos données bancaires pour faciliter le transfert. On vous demande ensuite de payer toutes sortes de frais avant de recevoir votre « récompense ». Évidemment, vous ne toucherez jamais votre part et ne récupérerez jamais les frais payés.

#### 4.2.3 Les lettres frauduleuses provenant de l'Agence du revenu du Canada

L'Agence du revenu du Canada (ARC) veut mettre les contribuables en garde contre de récentes manœuvres frauduleuses selon lesquelles certains Canadiens ont reçu une lettre semblant provenir de l'ARC et leur demandant des renseignements personnels. Cette lettre ne provient pas de l'ARC. La lettre soutient qu'il n'y a pas suffisamment de renseignements dans la déclaration de revenus des destinataires et que, pour recevoir des remboursements, ils doivent mettre à jour leur dossier. Un formulaire, joint à la lettre, demande des renseignements personnels par écrit, dont des renseignements relatifs aux comptes bancaires et aux passeports, que les destinataires sont priés d'envoyer par courriel ou par télécopieur. Cette lettre ne provient pas de l'ARC et les Canadiens ne devraient pas fournir leurs renseignements personnels à l'expéditeur.

**Tous les contribuables doivent faire preuve de vigilance lorsqu'ils divulguent des renseignements confidentiels à des tiers. L'ARC dispose de pratiques bien établies pour protéger la confidentialité des renseignements sur les contribuables.**

#### 4.2.4 Les fraudes par l'offre de travail à domicile

Beaucoup de gens, jeunes et vieux, veulent gagner un revenu supplémentaire. Des criminels exploitent ce besoin en faisant des offres de travail à domicile. Ces offres proposent de confectionner des bijoux, de faire des facturations médicales ou d'autres tâches qui vous feraient gagner des milliers de dollars par mois.

Les offres de travail à la maison promettent habituellement un revenu élevé, mais il est rare que cela arrive. La plupart des offres affirment qu'il faut peu d'expérience et un faible investissement. Toutefois, vous devez la plupart du temps acheter quelque chose, par exemple, une trousse de démarrage ou un logiciel avant de commencer. Cela pourrait vous coûter très cher ! Les offres de travail à la maison ne mentionnent pas que vous risquez de travailler de nombreuses heures sans être payé. Si le travail à la maison comprend de la vente, vous devrez peut-être acheter un imposant stock de produits dès le début. Dans la plupart des cas, si vous ne réussissez pas à les vendre, vous devez les garder.

## VOICI LES OFFRES DE TRAVAIL LES PLUS FRÉQUENTES

- **L'Assemblage ou la création de produits.** De façon générale, vous devez acheter l'équipement de production et les matières premières de l'entreprise. L'entreprise peut aussi essayer de vous escroquer en vous disant que vous ne serez pas payé parce que les produits finis ne sont pas conformes à ses normes de qualité. Prenons, par ex., la fabrication de bijoux : le travailleur est obligé d'acheter le matériel requis pour démarrer sa production.
- **Les annonces de formation en emploi** ou de possibilités d'emploi. Ces annonces prétendent qu'il y a une importante disponibilité de postes bien rémunérés dans le domaine ou même au sein de l'entreprise qui propose la formation. Le prix de cette formation est généralement beaucoup trop élevé et la formation n'est pas certifiée. Souvent, les postes n'existent pas et cette formation risque de pas être reconnue ni exigée par d'autres entreprises dans le même secteur d'activité. En fait, cela signifie pour vous, une perte de temps et d'argent.
- **Les agences artistiques et de mannequins** tirent parti du fait que vous ne connaissez pas les pratiques normales du secteur. Elles demandent de payer des sommes très élevées pour des cours et des photographies inutiles, sans avoir aucune possibilité de faire carrière. Pour plus d'information, communiquer avec *Acting Modelling Information Service*<sup>1</sup>.
- **L'arnaque du « client mystère ».** La victime répond à une annonce alléchante qui l'invite à devenir un client mystère. « L'employeur » envoie une lettre qui décrit les tâches de « achats mystères » à remplir, ainsi qu'un chèque pour aider la victime à exécuter ses tâches mystères. La victime va très probablement commencer par encaisser le chèque qu'elle a reçu. L'une des tâches consistera à passer par une entreprise de transfert de fonds et virer une grande partie de l'argent à une personne dont le nom est fourni, et ce dans le but de tester le degré de capacité de l'entreprise en matière de procédures et de service à la clientèle. La victime découvrira plus tard qu'elle détient un faux chèque, et par conséquent, elle sera tenue responsable de payer pour les fonds qu'elle a virés.

---

<sup>1</sup> <http://www.amisontario.com/>

### 4.3 Messages clés pour prévenir cette fraude



---

#### **Soyez vigilant, si vous lisez une de ces phrases dans votre courrier !**

« Vous avez gagné un prix gratuit. Félicitations ! »

« Envoyez 5 \$ dans une enveloppe déjà affranchie et vous obtiendrez plus d'information. »

« Tout ce que vous devez faire pour réclamer votre prix est d'acheter notre système de filtre hydraulique pour seulement 395 \$. »

« Afin d'éviter toute malchance, envoyez 10 \$ à chacun des noms inscrits sur cette lettre. Aidez ensuite vos amis à avoir de la chance en leur envoyant une copie de cette lettre. »

« Gagnez des milliers de dollars de votre maison chaque semaine ! »

« Gagnez entre 1 500 \$ et 2 500 \$ par semaine en assemblant des bijoux dans votre propre maison. L'investissement initial n'est que de 149 \$ pour le matériel. »

« Si vous découvrez trois X, vous avez gagné ! Composez le 1-900-555-1234. »

« Vous avez été choisi pour participer à la loterie européenne la plus excitante qui soit ! Vous ne devez acheter que 10 billets pour 360 \$. »

---

#### **Prenez des précautions !**

- Ne dépensez jamais d'argent pour recevoir un prix. Les prix sont toujours gratuits.
- N'envoyez jamais d'argent, de données bancaires ou de données relatives à votre carte de crédit à une personne que vous ne connaissez pas et en qui vous n'avez pas confiance.
- Si quelqu'un vous demande de lui transférer des fonds, il s'agit probablement d'une fraude.

---

## **Posez-vous des questions !**

« Est-ce que j'ai rempli un formulaire d'inscription à un concours ? Quand ? »

« Est-ce qu'on me demande de dépenser mon argent ? »

« Est-ce que je connais quelqu'un qui a reçu la même lettre ou carte à gratter ? A-t-il gagné ? »

« Quelles sont les chances de gagner ? »

« Est-ce que je suis prêt à payer le prix si je compose ce numéro 1-900 ? »

« Qu'est-ce que je sais de la compagnie qui offre le prix, ou de l'organisme de charité qui demande un don ? »

« Est-ce que les coûts de départ de cette entreprise de travail à la maison sont clairs ? »

« La compagnie a-t-elle une adresse que je peux vérifier moi-même par d'autres moyens qu'Internet ? »

---

## **Informez-vous !**

- Sachez que les compagnies honnêtes qui organisent des concours ne demandent jamais d'acheter quelque chose pour participer.
- Composer un numéro 1-900 vous coûtera de l'argent.
- Lisez les petits caractères dans les lettres, les cartes et les autres offres au moins deux fois.
- Lisez toujours attentivement l'information écrite par la compagnie ou l'organisme de bienfaisance sur le concours, le produit ou l'œuvre de charité avant d'envoyer de l'argent.
- Sachez que les loteries étrangères sont extrêmement risquées.
- Vérifier si l'employeur peut être retracé physiquement et s'il existe des plaintes contre cet employeur.
- Assurez-vous que la compagnie est enregistrée avec le Bureau d'éthique commerciale.
- Renseignez-vous au sujet de la formation proposée. Est-elle reconnue par d'autres autorités que celles de la compagnie qui l'offre ? Pouvez-vous la suivre ailleurs et à quel coût ?





# SECTION 5

## *Les fraudes par Internet*

<b>5.1</b>	<b>Utilisation d'Internet pour commettre une fraude</b>	<b>2</b>
5.1.2	Pourquoi les fraudeurs aiment-ils Internet ?	3
<b>5.2</b>	<b>Différents types de fraudes par Internet</b>	<b>4</b>
5.2.1	Les fraudes par pourriel	4
5.2.2	Les fraudes relatives aux services de rencontre et aux sites de réseaux sociaux	4
5.2.3	Les fraudes par vente aux enchères en ligne	6
5.2.4	Les fraudes par chèque de paiement en trop ou quand l'acheteur fraude le vendeur	6
5.2.5	L'hameçonnage	7
5.2.6	Les logiciels malveillants	11
<b>5.3</b>	<b>Messages clés pour prévenir cette fraude</b>	<b>13</b>
<b>5.4</b>	<b>Ressources de la section 5</b>	<b>17</b>



**Prévention**  
de l'abus et de la fraude  
envers les personnes âgées

# SECTION 5

## Les fraudes par Internet

### 5.1 Utilisation d'Internet pour commettre une fraude

Tout comme le courrier et le téléphone, l'Internet est un outil de communication. Il est utilisé par les entreprises, les gouvernements, les organismes publics et privés et par les particuliers pour fournir de l'information aux internautes ainsi que pour leur vendre des produits et des services. Ce réseau informatique planétaire peut être considéré comme une bibliothèque ou des *Pages jaunes* mondiales dont le contenu, en constante transformation, n'est soumis à aucune réglementation.

Parmi les utilisateurs d'Internet, le groupe qui est en croissance constante est celui des personnes âgées de 65 ans et plus. Ces gens se servent d'Internet pour de multiples raisons : lire des journaux, payer des factures, contrôler et gérer des placements, jouer à des jeux, acheter des biens comme des billets d'avion et des livres ou encore faire une recherche portant sur un état de santé ou sur des traitements médicaux. Tout cela peut être fait à tout moment du jour ou de la nuit dans le confort du foyer.

Un autre aspect utile de l'Internet est celui du réseautage généré par le courrier électronique, Skype, et les nombreux sites de réseaux sociaux. Beaucoup de personnes âgées utilisent ces moyens pour rester en contact avec leurs amis et leur famille éloignés.

**Bien que la plupart des sites et des compagnies présentes dans Internet soient légitimes, on en retrouve néanmoins, certains qui opèrent de façon frauduleuse. Les signaux d'alarme à considérer pour détecter une tentative de fraude par Internet, ainsi que les conseils pour la prévention à cette fraude sont semblables à ceux présentés pour les fraudes perpétrées par téléphone et télémarketing, ainsi que par courrier.**

### 5.1.2 Pourquoi les fraudeurs aiment-ils Internet ?

Le Centre antifraude du Canada rapporte que c'est la fraude par Internet qui est la plus lucrative pour les criminels. En effet, ce sont les victimes des sollicitations par courriel et par Internet qui perdent le plus d'argent.

Les fraudeurs emploient l'Internet et les courriels pour entrer en contact avec des victimes potentielles. Les criminels aiment Internet pour plusieurs raisons :

- **Il n'y a aucune frontière.** Les consommateurs peuvent recevoir de l'information au sujet d'une offre provenant de partout dans le monde s'ils ont accès à Internet.
- **C'est difficile de se faire attraper.** Les compagnies qui utilisent des sites Web offrent souvent un accès gratuit aux consommateurs pendant une période d'essai. Les fraudeurs emploient ces périodes pour y installer une page, soutirer l'argent des consommateurs et puis fermer boutique lorsque la période d'essai arrive à échéance.
- **C'est rapide et facile.** Internet permet à un fraudeur d'envoyer des courriels à des milliers de personnes en moins d'une heure ou d'afficher un message sur un babillard électronique qui pourrait être lu par des dizaines de milliers de personnes.
- **C'est moins cher.** Avec Internet et les courriels, il n'est pas nécessaire pour un escroc de distribuer des échantillons du produit à vendre. Il suffit d'afficher sur sa page Web des images du produit pour susciter l'intérêt de cibles potentielles. Les confirmations et toute autre information écrite peuvent être envoyées par courriel, réduisant les coûts de téléphone et de courrier.
- **C'est difficile de se faire poursuivre.** Un site Web ou un courriel peut provenir de n'importe quel pays du monde. Un fraudeur court donc peu de risques d'être découvert, attrapé et poursuivi. Les différences juridiques d'un pays à l'autre jouent également un rôle important dans la poursuite des fraudeurs qui se servent d'Internet
- **C'est facile à utiliser.** Créer un site Web ou lui donner une apparence de légitimité est une opération simple pour ceux qui savent s'y prendre. Dans les sites de clavardage, il est facile de trouver des victimes potentielles : beaucoup de visiteurs de ces sites fournissent naïvement des informations personnelles. Des bandes publicitaires ou des courriels trompeurs peuvent diriger des consommateurs à leur insu vers des sites piégés qu'ils ne veulent pas visiter.

## 5.2 Différents types de fraudes par Internet

### 5.2.1 Les fraudes par pourriel

Le pourriel (aussi appelé spam ou pollurriel) est une communication électronique non sollicitée, envoyé par l'entremise du courrier électronique et effectué à des fins publicitaires.

Dans ce cas-ci, les fraudeurs ont recours à des courriels envoyés au hasard à de nombreux internautes. Même s'ils n'obtiennent que quelques réponses aux millions de courriels envoyés, cela leur rapporte beaucoup d'argent, et de nombreuses victimes se font subtiliser des avoirs ou des informations importantes.

#### VOICI QUELQUES EXEMPLES DE POURRIEL :

- Les lettres où l'on demande des transferts d'argent ;
- Les lettres présentant des gains ou des prix gagnés lors de loteries étrangères ;
- Les remèdes miracles, les produits liés à la perte de poids ou les publicités ou sites de fausses pharmacies en ligne font appel à Internet et aux pourriels pour vendre des produits et services qui souvent, n'ont aucun effet médical et dont le seul but, est d'enrichir le fabricant ou le promoteur. Les personnes âgées sont souvent la cible de ces fraudeurs.

Il est évident que le bon sens est le moyen principal pour vous prémunir de toute fraude perpétrée par l'entremise d'un pourriel. Il faut garder à l'esprit que quand bien même l'histoire véhiculée dans le courriel aurait une part de vérité, l'occasion soit trop belle ou trop alléchante pour être véridique.

**Considérez comme un pourriel tout message reçu d'un expéditeur que vous ne connaissez pas, qui ne s'adresse pas à vous directement, et qui vous promet un avantage quelconque. Il faut éviter de répondre à ces courriels, même si c'est pour vous « désabonner » de leur liste d'envoi, car cela indique aux fraudeurs que votre adresse est valide.**

## 5.2.2 Les fraudes relatives aux services de rencontre et aux sites de réseaux sociaux

Malgré le grand nombre de sites de rencontre légitimes au Canada, il existe de nombreuses fraudes relatives à ces services de rencontres.

Dans certaines de ces arnaques dites « romantiques », les fraudeurs créent un site Web où il faut payer pour chaque courriel, messages reçus et envoyés. Ils maintiennent votre intérêt en vous envoyant des messages vagues où il est question d'amour et de désir. Ainsi, vous restez « accroché » et vous continuez de payer pour utiliser le site de rencontre du fraudeur.

Dans d'autres cas, les fraudeurs vous envoient des fleurs ou de petits cadeaux afin de se rapprocher de vous et de devenir votre ami. Ensuite, ils vous parlent d'une forte somme d'argent qu'ils doivent transférer hors de leur pays ou qu'ils souhaitent partager avec vous. Ils vous demandent vos données bancaires ou de l'argent pour payer les frais administratifs requis pour libérer cette somme.

### SOYEZ VIGILANT !

**Ne donnez jamais vos renseignements personnels dans un courriel ou lorsque vous clavardez sur l'Internet. N'envoyez jamais d'argent, de données bancaires ou relatives à votre carte de crédit à une personne que vous ne connaissez pas.**

### QUELQUES CONSEILS POUR L'UTILISATION SANS RISQUE DES SITES DE RÉSEAUTAGE SOCIAL<sup>1</sup>

Faites les recherches qui s'imposent. Renseignez-vous avec soin sur le réseau social en ligne auquel vous voulez adhérer. N'utilisez que les services en ligne connus.

Lisez attentivement et comprenez clairement la politique du site sur la protection des renseignements personnels. Évitez d'utiliser les services qui partageront vos renseignements avec d'autres entreprises.

<sup>1</sup> La Fraude. Protection de renseignements personnels et protection contre l'escroquerie – Guide pratique canadien, Gendarmerie royale du Canada, Ottawa, 2007.

Ne vous attendez jamais à une protection parfaite de vos renseignements personnels.

Créez votre compte sans fournir de renseignements personnels comme votre numéro d'assurance sociale ou votre adresse.

Protégez le profil de votre compte avec les paramètres de sécurité les plus élevés et les plus restrictifs. Pour chaque élément d'information que vous donnez, posez-vous la question suivante : « *Un prédateur financier ou sexuel pourrait-il tirer parti de cette information ?* »

**Vous contrôlez l'information que vous publiez sur vos profils Internet. Ne donnez pas de munitions aux fraudeurs potentiels.**

### 5.2.3 Les fraudes par vente aux enchères en ligne

Les consommateurs devraient faire preuve de prudence chaque fois qu'ils achètent des biens sur des sites de vente aux enchères sur Internet. Vérifiez toujours les évaluations du vendeur et le nombre de transactions positives qu'il a obtenus afin de vous assurer qu'il a une bonne réputation. Si le produit se vend à un prix trop bas pour être crédible, soyez prudent ! C'est peut-être de la fraude.

Beaucoup d'articles de marques renommées comme les appareils électroniques, les vêtements de haute couture ou certains médias numériques populaires, comme les DVD, sont parfois offerts à des prix trop alléchants pour être réalistes. Ils sont probablement contrefaits. Si un vendeur accepte seulement les paiements par mandat-poste ou par transfert d'argent, il est possiblement un fraudeur. Ces méthodes de paiement ne peuvent pas être renversées et sont très difficiles à retracer.

### 5.2.4 Les fraudes par chèque de paiement en trop ou quand l'acheteur fraude le vendeur

Ce type d'escroquerie arrive habituellement lorsqu'un fraudeur répond à quelqu'un qui annonce dans Internet un objet de valeur à vendre, comme une voiture, une montre ou des bijoux. Le fraudeur répond à l'offre et envoie un paiement qui dépasse la valeur de l'objet à vendre sous forme de chèque personnel ou certifié, mais contrefait. Ce chèque peut paraître authentique, même

aux yeux de votre banque, car certains fraudeurs ont des aptitudes impressionnantes pour forger de faux chèques ou même pour en modifier des vrais.

Le fraudeur peut vous donner toutes sortes de raisons expliquant pourquoi il vous a surpayé, mais il demandera toujours de lui renvoyer la différence par virement. Cela est une étape importante de l'escroquerie, car un virement est anonyme et définitif. La banque a besoin d'un délai de 7 à 15 jours pour déterminer si le chèque du fraudeur est un faux, après quoi, si tel est le cas, le paiement sera rejeté. Ce qui signifie que le fraudeur, déjà en possession de votre bien, aura eu amplement de temps pour encaisser l'argent que vous lui aurez retourné.

### 5.2.5 L'hameçonnage

Voici ce qu'on peut lire à propos de l'hameçonnage sur le site Internet du ministère de la Sécurité publique du Canada<sup>2</sup> :

*« L'hameçonnage est un terme général qui définit la création et l'utilisation, par des criminels appelés hameçonneurs, de courriels et de sites Internet d'apparence officielle « représentant » des entreprises, des établissements financiers et des organismes gouvernementaux légitimes et reconnus, dans le but d'obtenir des renseignements personnels, financiers et de nature délicate. Ces criminels réussissent à convaincre les internautes de divulguer des renseignements sur leurs comptes financiers et bancaires ou d'autres renseignements personnels comme leurs noms d'utilisateur et mots de passe. »*

#### **QUE FAIRE CONTRE LES MANŒUVRES D'HAMEÇONNAGE ?**

Les gens qui répondent aux courriels hameçons mettent leurs comptes bancaires et leur situation financière à risque de trois façons.

1. Les hameçonneurs peuvent utiliser les données obtenues pour accéder aux comptes existants d'internautes pour retirer de l'argent ou pour acheter des biens ou des services coûteux.
2. Les hameçonneurs peuvent se servir de ces données pour ouvrir de nouveaux comptes bancaires ou comptes de cartes de crédit au nom de la victime, en utilisant une autre adresse.
3. L'internaute peut ne pas se rendre compte que l'on se sert de son identité à son insu.

---

<sup>2</sup> <http://www.publicsafety.gc.ca/prg/le/bs/phish-fra.aspx>

**Le Centre antifraude du Canada et le ministère de la Sécurité publique  
Canada recommandent aux internautes les conseils suivants :**

✓ **Identifiez-la !**

Vous recevez un courriel imprévu d'une entreprise bancaire ou de carte de crédit vous informant que votre compte sera fermé si vous ne confirmez pas votre information de facturation. Ne répondez pas à ce courriel et ne cliquez pas sur les liens qui se trouvent dans le message. Les hameçonneurs veulent vous inciter à réagir immédiatement à de la fausse information ou à des demandes en cliquant sur le lien et en entrant votre mot de passe ou votre numéro de carte de crédit.

✓ **Signalez-la !**

Communiquez avec votre banque ou votre compagnie de carte de crédit si vous avez fourni par mégarde des renseignements personnels ou financiers. Vous devriez également signaler le cas au service de police de votre municipalité. Il arrive souvent que la police prenne une déposition même si un autre organisme d'application de la loi est responsable de l'enquête.

✓ **Enrayez-la !**

Familiarisez-vous avec les pratiques de votre institution financière ou de votre entreprise émettrice de carte de crédit, qui n'a pas l'habitude d'envoyer des courriels pour confirmer les renseignements de leurs clients. Tenez-vous au courant des avis de sécurité et des mesures à suivre pour vous protéger de la fraude et du vol d'identité.


**VOICI QUELQUES EXEMPLES D'HAMEÇONNAGE :**

• **Le faux courriel d'une banque**

Vous recevez un courriel d'une institution financière vous demandant d'aller dans son site Web officiel, en cliquant directement sur le lien inclus dans le courriel, et ce, afin d'y valider vos renseignements personnels.



## Comparaison entre un site Web légitime et un site Web d'hameçonnage<sup>3</sup>

INDICE	LÉGITIME	HAMEÇONNAGE
<b>INDICATEUR DE LA SÉCURITÉ DU SITE</b>	Il y aura : <b>https//</b> dans la barre d'adresse et un <b>cadenas</b> dans la barre d'état. 	Peut contenir des irrégularités ou être sans indicateur de sécurité.
<b>ÉTAT DE FONCTIONNEMENT</b>	En état de fonctionner.	Parfois ne fonctionne pas ou peut mener vers certaines fonctions du site légitime.
<b>DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</b>	Non, on les possède déjà.	Oui, demande de renseignements personnels.
<b>ADRESSE DU SITE</b>	Utilisation et affichage exact de l'adresse complète du site.	La barre d'adresse ou d'état peut être fictive ou contenir une adresse semblable à celle du site légitime. Il peut aussi ne pas avoir de barre d'adresse.
<b>ERREUR DANS LA BARRE D'ÉTAT DE NAVIGATEUR</b>	En général, pas d'erreur.	Peut contenir des erreurs au moment de télécharger la page Web.
<b>PROCÉDURE D'ENTRÉE EN COMMUNICATION</b>	Accessible seulement avec un mot de passe valide.	Peut fonctionner avec un faux nom de connexion et un faux mot de passe.

<sup>3</sup> La Fraude. Protection de renseignements personnels et protection contre l'escroquerie – Guide pratique canadien, Gendarmerie royale du Canada, Ottawa. 2007.

**Voici un tableau pour vous aider à reconnaître un courriel légitime  
et un courriel d’hameçonnage<sup>4</sup>**

<b>INDICE</b>	<b>LÉGITIME</b> (de provenance connue et fiable)	<b>HAMEÇONNAGE</b>
<b>SALUTATIONS</b>	Généralement personnalisé.	Courriel parfois étrange ou non personnalisé.
<b>ORTHOGRAPHE</b>	En général ne contient pas de fautes d’orthographe.	Peut contenir des fautes d’orthographe
<b>URGENCE</b>	Laisse le temps de réfléchir à l’offre.	Déclarations dérangeantes ou sensibles afin de provoquer une réaction spontanée et immédiate.
<b>LIEN INTÉGRÉ OU CACHÉ</b>	Aucune tromperie.	Lien visible d’apparence légitime, mais destination actuelle frauduleuse probable.
<b>DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</b>	Non, en général.	Peut-être ou on peut vous amener sur un site où on les demande.
<b>EXPÉDITEUR</b>	Adresse électronique correspond à l’identité et au pays de l’expéditeur.	L’adresse électronique peut ne pas correspondre à l’identité ou au pays de l’expéditeur.
<b>UTILISATION DE COURRIER ÉLECTRONIQUE PAR L’ENTREPRISE</b>	Pas de demande de renseignements personnels aux clients par courrier électronique.	On utilise le nom et la réputation d’une organisation légitime pour communiquer avec un grand nombre de consommateurs et des renseignements personnels peuvent être demandés.
<b>TEXTE</b>	Habituellement compréhensible.	Peut contenir du texte de camouflage composé au hasard.

<sup>4</sup> La Fraude. Protection de renseignements personnels et protection contre l’escroquerie – Guide pratique canadien, Gendarmerie royale du Canada, Ottawa, 2007.

## 5.2.6 Les logiciels malveillants

Les logiciels malveillants, également appelés maliciels, logiciels espions, enregistreurs de frappe, chevaux de Troie, constituent une menace pour votre sécurité. Ces logiciels peuvent enregistrer le comportement de leurs victimes en ligne, modifier les réglages de l'ordinateur, ralentir l'appareil et produire d'autres effets indésirables.

Les internautes peuvent télécharger involontairement ces logiciels espions. Ces derniers proviennent de trois sources : des fichiers malicieux introduits dans des courriels non sollicités, des logiciels provenant de sources douteuses, et même certains sites Internet.

### PROTÉGEZ VOTRE ORDINATEUR !

**Les programmes informatiques changent continuellement, assurez-vous d'avoir un logiciel anti-espion (*anti-spyware*) à jour installé sur votre ordinateur. Ce type de protection est aussi important qu'un logiciel antivirus. De plus, les internautes doivent s'assurer d'avoir la dernière version de leur navigateur, car celle-ci sera plus en mesure d'intercepter les logiciels espions.**

### L'IMPORTANCE DE SÉCURISER LES RÉSEAUX SANS FIL OU WI-FI

Les réseaux Wi-Fi ont révolutionné le monde du réseautage et ont simplifié les connexions à Internet. Ils ont permis aux utilisateurs domestiques de brancher plusieurs appareils à Internet facilement sans avoir recours à des fils. Toutefois, les utilisateurs de réseaux domestiques doivent être prudents et sécuriser les réseaux au moyen du cryptage (installation d'un code de sécurité).

Un réseau non sécurisé permet aux étrangers d'accéder à votre ordinateur ou à l'information qu'il contient. De plus, il permet aux fraudeurs de passer par votre réseau afin d'avoir un accès à Internet pour commettre d'autres crimes. Cela leur permet de masquer leur identité, car toutes leurs actions seront liées à votre compte.

Certains criminels emploient une pratique connue sous le nom de *wardriving*, pour se promener dans divers quartiers jusqu'à ce qu'ils détectent un réseau non crypté qu'ils pourront utiliser. La mise en place d'un système de cryptage à accès protégé robuste comme WPA ou WPA2 constitue la seule façon de prévenir ce genre de crime. Le système WEP, moins sécuritaire, n'est pas recommandé.

## L'IMPORTANCE DE BIEN RECYCLER LES ÉQUIPEMENTS ÉLECTRONIQUES

Comme toutes les technologies, les ordinateurs, tablettes, téléphones intelligents et agendas électroniques, deviennent tôt ou tard dépassés et doivent être remplacés.

Les usagers se servent de ces équipements électroniques pour de multiples tâches et, avec le temps, un bon nombre de renseignements personnels et privés s'accumulent sur le disque dur. Quand ils se débarrassent de leur ordinateur, ils oublient souvent que toutes ces données existent toujours sur le disque dur même après un formatage.

La seule façon d'éliminer complètement les données sur un disque dur est de confier cette tâche à un programme conçu pour les supprimer en toute sécurité. Un tel programme efface toute l'information et écrase tous les fichiers, répertoires et partitions sur le disque. Il y a beaucoup d'excellentes options de ce produit sur le marché. Une option gratuite s'appelle *DBAN*<sup>5</sup> qui démarre d'un disque pour permettre l'écrasement complet d'un disque dur, incluant le système d'exploitation.

## UNE ÉTUDE AVEC DES RÉSULTATS SURPRENANTS

Une étude complétée par un professeur de sciences informatiques renommé, Simson Garfinkel<sup>6</sup>, démontre qu'une quantité incroyable de données peuvent être récupérées sur de vieux disques durs. Monsieur Garfinkel a acheté 150 disques durs d'occasion au hasard dans un site de vente aux enchères. Ces disques contenaient des milliers de numéros de carte de crédit, des transactions de guichet automatique, des documents commerciaux confidentiels, des images et des courriels personnels de nature très privée. Cette étude démontre l'importance d'effacer la totalité des données d'un disque dont on ne veut plus.

---

<sup>5</sup> « About DBAN », Darik's Boot and Nuke : <http://www.dban.org/>

<sup>6</sup> Simson Garfinkel, *Hard-Disk Risk*, Machine Shop, Technologies, Tools and Tactics : [http://simson.net/clips/2003/2003.CSO.04.Hard\\_disk\\_risk.htm](http://simson.net/clips/2003/2003.CSO.04.Hard_disk_risk.htm)

### 5.3 Messages clés pour prévenir cette fraude



---

#### **Soyez vigilant, si vous entendez ou lisez les messages suivants !**

« Je vous demande de m'aider pour sortir l'argent de ma famille du Nigéria. »

« Votre compte PayPal est échu. Veuillez cliquer ici pour renouveler votre compte et mettre à jour vos informations de paiement. »

« Votre banque a fait une mise à jour de son système pour s'assurer que vos renseignements seront mieux protégés. Veuillez cliquer ici pour confirmer votre numéro de compte et accéder au nouveau service. »

« Cher titulaire de compte en ligne, votre compte n'est pas accessible à l'heure actuelle, veuillez cliquer ici pour confirmer vos renseignements personnels ... »

---

#### **Prenez des précautions !**

- Faites attention à qui vous donne des renseignements personnels d'ordre financier ou autre.
- Ne vous fiez pas à la mise en page du site Web pour juger de la fiabilité de la compagnie. Assurez-vous que l'adresse de la page Web commence avec les lettres **https://www**.
- Ne répondez jamais à un courriel non sollicité même s'il vous demande de répondre afin de retirer votre nom de la liste d'envoi. La réponse que vous envoyez confirme la validité de votre adresse et vous continuerez à recevoir des courriels de cette compagnie ou de ses associés.
- Évitez de répondre aux bandes publicitaires même si l'offre est très alléchante.
- Soyez conscient qu'on peut vous demander d'apporter des corrections en composant un numéro de téléphone. La technologie VOIP permet de retracer l'appel. Si vous devez appeler votre fournisseur de carte de crédit, utilisez toujours le numéro qui se trouve sur votre facture.

- Assurez-vous que votre ordinateur est protégé par un logiciel antivirus et anti-espion (anti-spyware) ainsi qu'un pare-feu (firewall) et un filtre anti-pourriel et n'oubliez pas de les mettre à jour régulièrement, tout comme votre navigateur.
- N'ouvrez jamais les pièces jointes aux courriels non sollicités et soyez aussi prudent en téléchargeant des fichiers d'Internet, car ils peuvent contenir des virus *spyware*.
- Sécurisez votre réseau sans fil avec un système de cryptage solide comme WPA ou WPA2. Si vous n'êtes pas certain de la façon de protéger votre réseau, n'hésitez pas à faire appel à un professionnel ou à envisager l'utilisation d'un réseau avec fil (*wired*) pour plus de sécurité.
- Choisissez des méthodes de paiement protégées quand vous faites des achats en ligne ou quand vous faites affaire avec des personnes que vous ne connaissez pas. Des méthodes telles que les services de paiement en ligne comme **PayPal** ou **Vérfifié par Visa** permettent de faire des paiements instantanés et sécurisés. Si ces options ne sont pas disponibles pour vous, assurez-vous de garder en votre possession les objets à vendre jusqu'à ce que votre banque accepte et encaisse le paiement. Demandez à votre banque les détails à propos des délais d'encaissement des paiements.
- N'envoyez jamais de l'argent à quelqu'un qui vous sollicite en ligne, peu importe le taux de rendement promis ou l'insistance de la personne qui prétend avoir besoin de votre aide. Aussi, soyez très prudent en communiquant par Internet avec des personnes qui font des affirmations étranges ou incroyables, car il est très probable qu'elles tentent de faire de vous une victime.
- Si vous avez l'intention de vous débarrasser ou de vendre vos anciens ordinateurs, assurez-vous d'avoir complètement effacé toutes les données des disques durs. S'il vous est impossible d'effacer toute l'information de façon sécuritaire, détruisez le disque physiquement en le brisant à l'aide d'un marteau (le disque brillant à l'intérieur du lecteur) ou en le perçant de trous pour rendre la récupération de données impossible.

---

### **Posez-vous des questions !**

« Est-ce moi qui ai communiqué avec cette compagnie ou ai-je simplement répondu à un courriel ou à une bande publicitaire ? »

« Est-ce que je crois tout ce que je lis sur un tableau d'affichage ou dans un site Web ? »

« Est-ce qu'on me demande de fournir de l'information personnelle comme mon information bancaire ? »

« Et si oui, est-ce que j'ai fait le premier contact ? Est-ce que ce site est sécurisé ? »

« Est-ce bel et bien l'adresse Internet correcte de l'établissement avec laquelle je souhaite communiquer ? N'oubliez pas qu'il est facile de construire un site Web frauduleux. »

« Est-ce que j'utilise un réseau sécurisé ? »

---

### **Informez-vous !**

- Faites une recherche minutieuse sur la compagnie à laquelle vous vous intéressez et ne vous limitez surtout pas aux renseignements que cette compagnie fournit sur ses propres opérations.
- Ne répondez jamais à des courriels ou à des messages instantanés provenant d'institutions financières qui demandent de l'information personnelle par l'entremise d'un message de réponse ou par un lien vers un autre site. Toute autre demande semblable qui vous est faite par courriel est frauduleuse.
- En cas de doute, présentez-vous à votre institution financière en personne ou appelez-les en utilisant le numéro de téléphone que vous trouverez dans l'annuaire téléphonique.

**NE COMPOSEZ JAMAIS LES NUMÉROS  
INCLUS DANS LES MESSAGES.**

**La présentation de l'information sur la fraude dans Internet peut être compliquée, car elle contient beaucoup d'informations et parce qu'il est possible que tous les participants, ou même les animateurs ne soient pas tous des utilisateurs d'Internet. Si vous êtes peu familier avec Internet, voici quelques suggestions :**

- Ne laissez pas l'abondance de renseignements sur la fraude dans Internet vous intimider, Internet n'est qu'une autre méthode d'approche utilisée par les fraudeurs. L'information transmise à ce sujet peut être couverte aussi rapidement que celle des autres modules.
- Évitez de donner l'impression qu'il est dangereux de se servir d'Internet. Il est un médium d'information et un outil de communication très utile. Les consommateurs doivent simplement se protéger comme ils le font pour le porte-à-porte, le téléphone et le courrier.
- Refusez d'entrer dans une discussion technique au sujet d'Internet, car celle-ci risque de vous faire perdre l'attention des participants. Si l'on vous pose une question de cet ordre, dite simplement : « *C'est un peu trop technique pour ce dont nous voulons parler maintenant. Nous voulons simplement souligner les précautions à prendre quand nous utilisons Internet.* »
- Soyez honnête si une question surgit à propos d'Internet et que vous ne connaissez pas la réponse, mais prenez soin de revenir sur les conseils de prévention.
- Ne mentionnez aucun nom de compagnie ou d'un site Web particulier dans une présentation, à moins que ce ne soit en référence à un article de nouvelles. Par exemple, déclarer que « *les enchères en ligne peuvent être risquées* » est acceptable alors que dire « *ne faites pas confiance à XYZ.com* » ne l'est pas.
- Comparez et discutez avec les participants de leurs expériences de pourriels ou des stratégies de la fraude par Internet et les stratégies d'autres types de fraude. Par exemple la lettre reçue par courrier ou par courriel vous donne le temps d'en prendre connaissance et de réfléchir. En comparaison, dans la fraude par porte-à-porte ou par téléphone, tout se passe très vite, l'interaction est rapide, on a moins le temps de réfléchir.
- Si vous avez ces informations, n'hésitez pas à donner quelques références de cours d'ordinateur pour personnes âgées dans votre secteur.

**N'hésitez pas à présenter le court vidéo sur *Le Crime d'identité*  
présenté par la Banque du Canada**

[http://www.youtube.com/watch?v=bjoqIvfDLIs&feature=player\\_embedded](http://www.youtube.com/watch?v=bjoqIvfDLIs&feature=player_embedded)



## 5.4 Ressources de la section 5

1. **Freinons le pourriel, créons un internet plus fort et plus sécuritaire, 2005, 71 pages**  
[http://www.ic.gc.ca/eic/site/ecic-ceac.nsf/vwapj/freinons\\_le\\_pourriel\\_mai2005.pdf/\\$file/freinons\\_le\\_pourriel\\_mai2005.pdf](http://www.ic.gc.ca/eic/site/ecic-ceac.nsf/vwapj/freinons_le_pourriel_mai2005.pdf/$file/freinons_le_pourriel_mai2005.pdf)

2. **La Loi canadienne anti-pourriel**  
<http://www.ic.gc.ca/eic/site/030.nsf/fra/accueil>

3. **Agence de la consommation en matière financière du Canada**  
*La Fraude en ligne*  
<http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/consommateurs/fraude/fraudeLigne/index-fra.asp>

4. **Sécurité publique Canada**  
*Hameçonnage, une nouvelle forme de vol d'identité*  
<http://www.securitepublique.gc.ca/prg/le/bs/phish-fra.aspx>



# SECTION 6

## Les fraudes en matière d'investissements

<b>6.1</b>	<b>Description d'une fraude en matière d'investissements</b>	<b>2</b>
<b>6.2</b>	<b>Différents types de fraudes en matière d'investissements</b>	<b>3</b>
6.2.1	Les fraude par affinité	3
6.2.2	Les investissements à l'étranger	4
6.2.3	Les opérations pyramidales ou système de Ponzi	4
6.2.4	Les chaînes de lettres	5
6.2.5	Les fraudes sur titres dispensés	5
6.2.6	Les séminaires de placement	6
6.2.7	Les manipulations du marché	6
6.2.8	L'escroquerie sur les titres pétroliers et gaziers	7
6.2.9	L'escroquerie de change	7
6.2.10	L'escroquerie sur compte de retraite	7
<b>6.3</b>	<b>Stratégies employées par les fraudeurs</b>	<b>8</b>
6.3.1	L'arnaque à répétition, ou le double prélèvement	9
<b>6.4</b>	<b>Messages clés pour prévenir cette fraude</b>	<b>9</b>
<b>6.5</b>	<b>Ressources pour la section 6</b>	<b>11</b>



Prévention  
de l'abus et de la fraude  
envers les personnes âgées

# SECTION 6

## *Les fraudes en matière d'investissements*

### 6.1 Description d'une fraude en matière d'investissements

Il y a de plus en plus de fraudes en matière d'investissements au Canada. Plus d'un million de Canadiens ont déjà été victimes d'une fraude financière. Actuellement, les taux d'intérêt sont bas depuis une longue période. Les Canadiens qui gagnent un revenu fixe sont à la recherche d'instruments de placements plus rentables que ceux couramment offerts par les institutions bancaires et financières.

Les fraudeurs profitent de cette réalité économique en faisant miroiter des profits importants sur des investissements inexistantes. Les fraudeurs s'introduisent chez leurs victimes potentielles par le biais du courrier, du téléphone, de l'Internet ou des rencontres en personne.

Les escrocs savent comment jouer sur les cordes sensibles des personnes âgées et aborder les sujets qui les préoccupent, par exemple, offrir une succession à ses enfants ou petits-enfants. La fraude a des conséquences plus graves chez les personnes âgées, car ces dernières ne peuvent souvent pas recouvrer de leur vivant les sommes perdues.

#### **EMPRUNTER POUR INVESTIR, ATTENTION !**

**Bien que cela ne soit pas une escroquerie, les personnes âgées doivent être conscientes des conséquences possibles lorsqu'elles empruntent pour investir. Cette stratégie de placement peut souvent se retourner contre elles, les laissant sans recours et avec une nouvelle dette. Une perte sur de l'argent qui vous appartient n'est jamais aussi dramatique qu'une perte sur de l'argent emprunté que vous devez toujours rembourser avec des intérêts.**

## 6.2 Différents types de fraudes en matière d'investissements

Il existe de nombreuses fraudes en matière de placement. Il est important de bien s'informer avant de prendre des décisions d'investir notre argent !

Voici quelques fraudes courantes, répertoriées par les autorités provinciales et territoriales en valeurs mobilières du Canada.

### 6.2.1 Les fraudes par affinité

Les fraudeurs visent les associations amicales, les communautés ethniques ou les groupes religieux. Ils se fient sur la confiance instinctive que chacun porte à qui a les mêmes intérêts. Les fraudeurs sont parfois des membres de longue date du groupe. Ils peuvent aussi bâtir des relations avec des membres influents pour se faire accepter.

Dans un cas comme dans l'autre, ils abusent de la confiance qu'on leur témoigne pour donner à un placement frauduleux un air de légitimité. Les victimes de ces fraudes hésitent trop souvent à les signaler : elles tentent plutôt de régler les problèmes au sein du groupe, ce qui peut malheureusement laisser d'autres communautés à la merci de ces escrocs.

#### EXEMPLES

- **Toronto** -- Au sein d'un groupe religieux un membre aurait inventé un agent de blanchiment des dents : « Investissez 1 \$ et je vous en promets 20 \$ » **Résultat** : 8 millions de pertes chez les membres de ce groupe.
- **Arnprior, en 2006,2007** -- Le propriétaire d'une compagnie d'assurances, sans certificat de planificateur financier, promet des retours très intéressants (10 % et plus). Il fait de mauvais placements, utilise l'argent d'un investisseur pour payer les autres, etc. **Résultat** : 50 victimes, 6 millions de pertes et le suicide du malfaiteur. <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <http://www.cbc.ca/canada/ottawa/story/2007/11/28/ot-fraud-071128.html?ref=rss>

### 6.2.2 Les investissements à l'étranger

Les fraudeurs persuadent les investisseurs que les investissements à l'étranger rapporteront des profits beaucoup plus élevés. Certains pays sont appelés « paradis fiscaux » parce qu'ils n'ont pas à respecter les règles et les limites gouvernementales et celles de la bureaucratie.

Cependant, une fois que votre argent a quitté le Canada, il est très difficile de le retracer. De plus, plusieurs années plus tard à l'occasion d'une vérification, il se peut que l'Agence de revenu du Canada vous exige des suppléments d'impôt, des intérêts ou des pénalités.

### 6.2.3 Les opérations pyramidales ou système de Ponzi

Les opérations pyramidales ou systèmes de Ponzi sont des investissements qui peuvent sembler intéressants, mais ils sont illégaux. Dans une opération pyramidale classique, les participants essaient de faire de l'argent seulement en recrutant de nouveaux participants dans le programme. La première personne en recrute d'autres pour investir dans l'organisme et promet des profits élevés sur l'investissement. Souvent, des groupes particuliers sont visés : les femmes, les groupes ethniques, etc.

La promesse de profits élevés semble être vraie. Les personnes qui ont commencé la pyramide peuvent recevoir des dizaines de milliers de dollars quand la pyramide grandit. Les profits proviennent de l'argent investi par les nouvelles personnes. Toutefois, quand les gens ne recrutent plus ou n'envoient plus d'argent, la pyramide s'écroule et la plupart des personnes perdent leur investissement.

Les opérations pyramidales ne peuvent pas réussir parce que selon les méthodes de calcul mathématique, il est impossible de recruter le nombre de personnes nécessaires pour soutenir une pyramide.

### **LES OPÉRATIONS PYRAMIDALES SONT DIFFÉRENTES DU MARKETING À PLUSIEURS NIVEAUX (MULTI-LEVEL MARKETING - MLM)**

- Les compagnies de marketing à plusieurs niveaux sont des entreprises légales qui s'occupent habituellement de la vente de produits. Si le but d'une compagnie de marketing à plusieurs niveaux est d'engager des représentants plutôt que de vendre les produits de la compagnie, il peut s'agir d'une pyramide illégale.

## 6.2.4 Les chaînes de lettres

Les chaînes de lettres ressemblent aux opérations pyramidales parce qu'on vous promet beaucoup d'argent si vous suivez les instructions. Une chaîne de lettres typique vous donne le nom et l'adresse de plusieurs personnes que vous pouvez connaître ou pas. La lettre vous dit d'envoyer un certain montant, habituellement autour de 5 \$ ou 10 \$, à la personne au haut de la liste. Vous devez ensuite éliminer son nom, ajouter le vôtre au bas de la liste et envoyer la lettre à d'autres qui répéteront le même processus. Si la lettre est envoyée suffisamment de fois, votre nom se retrouvera en haut de la liste et vous recevrez des chèques dans le courrier.

Les chaînes de lettres sont illégales si elles demandent de l'argent ou d'autres articles de valeur et promettent, en échange, un profit important aux participants. Les chaînes de lettres ne peuvent pas fonctionner. Si la lettre doit aller à neuf niveaux différents, et que chaque personne à chaque niveau doit envoyer six lettres, vous aurez besoin de plus de 10 millions de personnes qui participent, comme dans le cas d'une pyramide.

**Les chaînes de lettres et les opérations pyramidales ont fait leur apparition dans Internet. Recruter des gens ou envoyer des chaînes de courriels devient beaucoup plus facile dans le cyberspace. Peu importe la façon dont on s'y prend, les chaînes de lettres et les opérations pyramidales sont illégales.**

## 6.2.5 Les fraudes sur titres dispensés

Les titres dispensés ne sont pas frauduleux en soi. Ils sont appelés ainsi parce les sociétés autorisées à les vendre n'ont pas à déposer d'information écrite au sujet des titres. Elles les proposent généralement à des investisseurs fortunés qui ont les moyens de se payer les conseils de professionnels et peuvent assumer les risques élevés que ces investissements représentent.

L'escroquerie commence habituellement par une invitation non sollicitée à investir dans une entreprise prometteuse qui est sur le point de faire un premier appel public à l'épargne. On pourrait vous dire que ce genre de placement est réservé aux personnes très riches, mais qu'une exception serait faite dans votre cas et qu'il vous suffit de signer quelques papiers. On vous encourage toutefois à y inscrire de faux renseignements concernant vos revenus.

**Les titres dispensés comportent des risques, et vous pourriez perdre tout l'argent investi. Si vous devez mentir au sujet de votre situation financière avant de pouvoir investir, vous prenez probablement un très grand risque.**

### 6.2.6 Les séminaires de placement

Méfiez-vous des séminaires de placement qui vous offrent l'occasion de faire fructifier votre argent ou de payer moins d'impôt. Il y a de bonnes chances que le séminaire en question fasse la promotion d'un placement précis lié à un allègement fiscal promis.

Dans certains cas, les déclarations des investisseurs ne sont vérifiées que plusieurs années plus tard. Les investisseurs constatent alors que l'Agence du revenu du Canada pourrait exiger qu'ils paient un supplément d'impôt, des intérêts ou des pénalités.

**Les occasions en or de profiter d'allègements fiscaux sont souvent trop belles pour être vraies. Il est prudent de faire appel aux services d'un conseiller fiscal indépendant et qualifié pour investir votre argent. De cette façon vous prenez des risques éclairés et vous évitez les pièges tendus par les fraudeurs.**

### 6.2.7 Les manipulations du marché

Dans une opération typique de manipulation des bourses, un investisseur est sollicité par un vendeur d'une maison de courtage qui lui offre une aubaine incroyable : une action représentant une occasion en or. L'action offerte est probablement fictive ou sans valeur. Une maison de courtage fait activement la promotion de plusieurs actions qu'elle détient.

Son objectif est de faire en sorte que le cours de l'action ou sa valeur augmente considérablement. Une fois qu'un nombre suffisant d'investisseurs a payé un prix trop élevé pour le titre, la maison de courtage cesse de soutenir le marché du titre en question et la valeur de ce dernier chute de façon dramatique, généralement à moins 0,01 \$ l'action. La maison de courtage ferme rapidement ses portes et les victimes n'ont plus que des titres sans valeur pour lesquels il n'y a aucune demande.



## 6.2.8 L'escroquerie sur les titres pétroliers et gaziers

Ces dernières années, les fluctuations du cours du pétrole et du gaz ont donné naissance à une multitude d'escroqueries faisant la promotion de fausses sociétés pétrolières et gazières.

Les escrocs sollicitent les investisseurs par courriel ou téléphone. Ils font miroiter une possibilité « prometteuse » d'investissement dans une société en commandite pétrolière et gazière et déclarent qu'une grande société pétrolière et gazière y a investi pour faire croire qu'elle est légitime. La société peut avoir un site Web d'apparence légitime ainsi que des brochures et des rapports de recherche sur papier glacé. Les documents promotionnels peuvent aussi inclure des rapports falsifiés sur de véritables sites de forage et estimations de production.

Méfiez-vous d'expressions comme « rapport de géologue professionnel » et des annonces de « découvertes formidables dans le sous-sol de puits ou de sites de forage adjacents ». Bien souvent, le siège social et les sites de forage de ces sociétés n'existent pas.

## 6.2.9 L'escroquerie de change

Ces escroqueries prennent souvent la forme d'annonces placées dans les journaux, ou sur Internet. Les annonces paraissent légitimes et vous offrent une occasion unique d'investir sur le marché des changes (des devises ou « forex »), d'acheter un logiciel spécialisé ou de vous inscrire à des cours sur le commerce des devises.

Les logiciels et les cours sur le commerce des devises analysent le rendement antérieur pour déceler les tendances des opérations sur devises. Ces tendances servent à prédire le mouvement de la valeur des devises. Les logiciels et les cours peuvent être utiles, mais ils ne garantissent pas les profits.

Dans la plupart des cas, votre argent n'est pas investi dans quoi que ce soit, mais simplement volé par l'escroc. S'il est investi sur le marché des changes, on ne vous a peut-être pas dit que ce genre de placement est très risqué. D'une façon ou d'une autre, vous risquez de perdre votre argent.

## 6.2.10 L'escroquerie sur compte de retraite

Si quelqu'un vous dit que vous pouvez puiser dans votre compte de retraite immobilisé (CRI) sans payer d'impôt, n'en croyez rien ! Dans la plupart des cas, il faut avoir atteint l'âge de 55 ans, et les fonds qui peuvent être retirés chaque année sont limités et assujettis à l'impôt. Si on vous affirme le contraire, vous avez peut-être affaire à un escroc !

**VOUS AVEZ PEUT-ÊTRE VU CE STRATAGÈME ANNONCÉ DANS LES JOURNAUX. VOICI COMMENT IL FONCTIONNE DANS LA PLUPART DES CAS :**

Un promoteur fait de la publicité pour un « emprunt sur REER » spécial qui vous permet de contourner les lois fiscales et de puiser dans vos fonds immobilisés :

1. Pour obtenir l'emprunt, vous devez vendre les titres que vous détenez dans votre CRI puis utiliser les fonds pour acheter les actions d'une société en démarrage vendues par le promoteur.
2. En échange, le promoteur promet de vous prêter 60 à 70 % des fonds investis, le solde constituant les frais. Il déclare que vous obtiendrez des liquidités libres d'impôt tout en conservant un investissement intéressant dans votre CRI.

Le problème, c'est que votre placement n'a probablement aucune valeur et que vous pourriez bien ne jamais toucher l'argent emprunté. Vous pourriez perdre l'argent économisé pour votre retraite.

**ATTENTION**

**Vous pourriez aussi avoir enfreint les lois fiscales fédérales et être tenu de payer à l'Agence du revenu du Canada des impôts sur des montants que vous n'avez jamais touchés.**

### **6.3 Stratégies employées par les fraudeurs**

Les fraudeurs emploient de nombreuses stratégies pour escroquer les investisseurs. Dans chaque cas, ils développent une relation avec les investisseurs en trouvant un terrain d'entente ou en se faisant passer pour un expert.

**VOICI QUELQUES-UNES DES STRATÉGIES UTILISÉES :**

- Ils créés des liens en vue de se rapprocher de leurs victimes potentielles ;
- Ils utilisent la vente à pression et des salles bruyantes ;
- Ils organisent des conférences et séminaires prenant l'allure de grand événement.

Ils profitent de l'anonymat d'Internet pour promouvoir certaines actions ou d'autres types d'investissements. Ils donnent des suggestions en ligne pour influencer la montée ou la chute des actions.

### 6.3.1 L'arnaque à répétition, ou le double prélèvement

Si on vous a déjà escroqué, vous risquez d'être sollicité de nouveau. Les escrocs auxquels vous avez donné de l'argent conservent généralement vos renseignements pour les réutiliser ou vendent leurs listes de noms et de coordonnées à d'autres arnaqueurs.

Voici comment cela fonctionne. Un certain temps après l'escroquerie, le fraudeur original ou un nouvel escroc entre en contact avec vous. Il vous explique que votre investissement initial est perdu en totalité ou en partie, mais qu'il peut vous aider à récupérer votre argent en échange du paiement de « frais ».

## 6.4 Messages clés pour prévenir cette fraude



---

### ***Soyez vigilant, si vous entendez ou lisez les phrases suivantes !***

« Cet investissement doit rester secret, nous ne voulons pas que tout le monde en profite ! »

« La compagnie n'est pas encore sur le marché public. »

« Votre argent va doubler en 18 mois, garantis ! »

« Faibles risques, profits élevés ! »

« Avec cet investissement intéressant à l'étranger, on tire parti d'une faille dans la loi des impôts. »

« Pour rentabiliser au maximum cet investissement, vous pouvez emprunter de l'argent ou prendre une hypothèque et être protégé à vie. »

« Devenez membre de notre club d'investissement et faites un massacre à la Bourse ! »

« Tuyaux d'un initié : Faites des bénéfices comme les experts. »

« Excellente possibilité d'investissement : il faut agir tout de suite ! »

---

## **Prenez des précautions !**

- N'acceptez jamais un contrat verbal.
- Prenez votre temps; ne laissez personne faire pression sur vous pour prendre une décision.
- Si vous avez des soupçons, communiquez avec les autorités en valeurs mobilières de votre province ou territoire.

---

## **Posez-vous des questions !**

« Est-ce que j'ai décidé d'avoir cette rencontre ? »

« Est-ce que cette personne est agréée pour vendre des actions dans ma province ou dans mon territoire ? »

« Est-ce qu'on m'a donné de l'information écrite sur cet investissement ? »

« Est-ce qu'on m'a poussé à emprunter afin d'investir ? »

« Est-ce que j'ai compris que si les profits sont plus élevés, le risque l'est aussi ? »

« Pourquoi cet investissement devrait être un secret ? »

« Est-ce que j'ai vérifié la validité du placement qu'on me propose avec une source de confiance ? »

---

## **Informez-vous !**

- Vérifiez l'enregistrement du vendeur en communiquant avec la *Commission des valeurs mobilières* de votre province (consultez la section *Ressources*).
- Vérifiez si des mesures disciplinaires ont été prises contre cette personne.
- Parlez avec quelqu'un que vous connaissez et en qui vous avez toute confiance avant d'investir dans quoi que ce soit.
- Sachez quel type de risque est associé avec vos investissements. Soyez certain de bien comprendre votre profil d'investisseur et le risque que vous pouvez tolérer en fonction de votre âge, de la réalité de votre famille et des autres facteurs qui vous concernent.

- Ne signez jamais un document avant de bien le lire et le comprendre. Si vous ne comprenez pas, demandez l'aide d'un ami, d'un membre de votre famille ou d'un conseiller financier en qui vous avez toute confiance.
- Posez des questions et prenez des notes détaillées sur les réponses que vous obtenez.

### SE SOUVENIR DES 5 GRANDES QUESTIONS :

**QUI** — Qui est la personne avec laquelle je fais affaire ?

**QUOI** — Quels sont les produits d'investissements qui me sont proposés ?

**OÙ** — Où sont mes comptes d'affaires ? Partout ou avec une firme responsable ?

**QUAND** — Quand me demande-t-on d'investir ?

**POURQUOI** — Pourquoi faire affaire avec ce conseiller ou acheter ce produit ?

## 6.5 Ressources de la section 6

1. *Protégez votre argent contre les fraudes et les escroqueries*, Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACV), 2008, 13 pages

[http://www.autorites-valeurs-mobilieres.ca/uploadedFiles/General/pdfs\\_fr/Protect\\_your\\_money\\_FWeb\\_2012.pdf](http://www.autorites-valeurs-mobilieres.ca/uploadedFiles/General/pdfs_fr/Protect_your_money_FWeb_2012.pdf)

2. *Les fraudeurs prennent pour cible les 50 ans ou plus*, Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACV)

[http://www.autorites-valeurs-mobilieres.ca/uploadedFiles/General/pdfs\\_fr/Les%20fraudeurs%20prennent%20pour%20cible%20les%2050%20ans%20ou%20plus.pdf](http://www.autorites-valeurs-mobilieres.ca/uploadedFiles/General/pdfs_fr/Les%20fraudeurs%20prennent%20pour%20cible%20les%2050%20ans%20ou%20plus.pdf)

3. *Le choix d'un conseiller financier*, Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACV), 2006, 16 pages

<http://www.gov.ns.ca/nssc/docs/CHOOSEFRENCH.pdf>

### COORDONNÉES DES AUTORITÉS EN VALEURS MOBILIÈRES AU CANADA

1. **Autorités canadiennes en valeurs mobilières (national)**

<http://www.autorites-valeurs-mobilieres.ca/>

Téléphone : (514) 864-9510

Renseignements : [csa-acvm-secretariat@acvm-csa.ca](mailto:csa-acvm-secretariat@acvm-csa.ca)

**2. British Columbia Securities Commission**

[www.bcsc.bc.ca](http://www.bcsc.bc.ca)

Téléphone : (604) 899-6500 Sans frais (C-B. et Alberta) : 1 800 373-6393

Renseignements : [inquiries@bcsc.bc.ca](mailto:inquiries@bcsc.bc.ca)

**3. Alberta Securities Commission**

[www.albertasecurities.com](http://www.albertasecurities.com)

Téléphone : (403) 297-6454

Renseignements : [inquiries@seccom.ab.ca](mailto:inquiries@seccom.ab.ca)

**4. Financial and Consumer Affairs Authority**

<http://www.sfsc.gov.sk.ca/>

Téléphone : (306) 787-5645 (à Regina)

**5. Commission des valeurs mobilières du Manitoba**

[www.msc.gov.mb.ca](http://www.msc.gov.mb.ca)

Téléphone : (204) 945-2548

Renseignements : [securities@gov.mb.ca](mailto:securities@gov.mb.ca)

**6. Commission des valeurs mobilières de l'Ontario**

<http://www.osc.gov.on.ca/>

Téléphone : (416) 593-8314

Renseignements : [Inquiries@osc.gov.on.ca](mailto:Inquiries@osc.gov.on.ca)

**7. Autorité des marchés financiers**

<http://www.lautorite.qc.ca/>

Téléphone : (514) 395-0337 (à Montréal)

**8. Commission des valeurs mobilières du Nouveau-Brunswick**

<http://www.nbsc-cvmnb.ca/nbsc/>

Téléphone : (506) 658-3060

Renseignements : [securities.branch@gnb.ca](mailto:securities.branch@gnb.ca)

**9. Securities Office**

[www.gov.pe.ca/securities](http://www.gov.pe.ca/securities)

Téléphone : (902) 368-4569

**10. Nova Scotia Securities Commission**

[www.gov.ns.ca/nssc](http://www.gov.ns.ca/nssc)

Téléphone : (902) 424-7768

**11. Service Newfoundland et Labrador**

<http://www.servicenl.gov.nl.ca/>

Téléphone : (709) 729-4189

**12. Superintendent of Securities (YK)**

[http://www.community.gov.yk.ca/corp/securities\\_about.html](http://www.community.gov.yk.ca/corp/securities_about.html)

Téléphone : 867-667-5225

**13. Surintendant des valeurs mobilières**

<http://www.justice.gov.nt.ca/SecuritiesRegistry/>

Téléphone : (867) 920-3318

**14. Superintendent of Securities (NVT)**

[http://nunavutlegalregistries.ca/sr\\_index\\_en.shtml](http://nunavutlegalregistries.ca/sr_index_en.shtml)

Téléphone : (867) 975-6590





# SECTION 7

## Les fraudes bancaires

<b>7.1</b>	<b>Description d'une fraude par carte de crédit</b>	<b>2</b>
7.1.1	Comment les fraudeurs s'y prennent pour voler les numéros de carte de crédit	2
<b>7.2</b>	<b>Description d'une fraude par carte de débit</b>	<b>3</b>
7.2.1	Comment les fraudeurs s'y prennent pour voler et copier une carte de débit et obtenir le NIP	3
7.2.2	Responsabilités du détenteur de carte de débit	4
<b>7.3</b>	<b>Que faire lorsqu'on est victime d'une fraude bancaire ?</b>	<b>5</b>
<b>7.4</b>	<b>Messages clés pour prévenir cette fraude</b>	<b>6</b>
<b>7.5</b>	<b>Ressources pour la section 7</b>	<b>9</b>



Prévention  
de l'abus et de la fraude  
envers les personnes âgées

# SECTION 7

## Les fraudes bancaires

### 7.1 Description d'une fraude par carte de crédit

La fraude bancaire faite par l'utilisation illicite d'une carte de crédit volée ou clonée est un autre crime très répandu. Cette fraude représente souvent une source de financement importante pour le crime organisé.

#### 7.1.1 Comment les fraudeurs s'y prennent pour voler les numéros de carte de crédit

- **Le double passage de la carte de crédit.** À l'occasion d'un achat, le caissier passe d'abord votre carte de crédit dans le lecteur approprié. Il la passe ensuite dans un lecteur illégal qui enregistre toutes les données contenues dans la bande magnétique, à l'arrière de votre carte.
- **Le vol d'une nouvelle carte** qui se trouverait dans un envoi postal à l'intention du détenteur.
- **L'enregistrement de vos informations** par les fraudeurs à partir d'un reçu pour ensuite créer un double de la carte.

Les compagnies de carte de crédit utilisent des programmes sophistiqués qui les alertent lorsque quelqu'un fait un achat qui ne correspond pas à votre profil de consommateur. Grâce à ce programme, votre compagnie de cartes de crédit peut vous appeler pour vérifier si vous avez bien effectué l'achat en question. Si ce n'est pas le cas, la compagnie gèlera votre carte afin qu'elle ne soit plus utilisée.

**Normalement, les consommateurs ne sont pas responsables et ne doivent pas payer pour des transactions frauduleuses sur leur carte de crédit. Il n'est donc pas nécessaire de se prévaloir d'une assurance contre l'utilisation frauduleuse de sa carte de crédit. Cependant, les consommateurs devraient vérifier les règlements internes de leur institution bancaire et de leur compagnie de carte de crédit.**

## 7.2 Description d'une fraude par carte de débit

Vous êtes victime de fraude par carte de débit lorsqu'on vole votre carte de débit, l'information qu'elle contient et votre numéro d'identification personnel (NIP), puis qu'on s'en sert pour effectuer des achats à un terminal de point de vente ou en ligne, ou pour retirer de l'argent à un guichet automatique bancaire, sans votre permission.

### 7.2.1 Comment les fraudeurs s'y prennent pour voler et copier une carte de débit et obtenir le NIP

- **Des NIP faciles à deviner.** Votre bourse ou votre portefeuille est volé et le voleur trouve votre NIP transcrit sur un bout de papier. Il peut aussi essayer avec succès un NIP facile à deviner : comme votre date de naissance inscrite sur une autre pièce d'identification dans votre portefeuille.
- **Un œil indiscret et le vol de portefeuille.** Un voleur vous observe alors que vous entrez votre NIP et vous distrait ensuite pour vous voler votre carte de débit.
- **Le blocage de carte.** Il existe divers dispositifs servant à bloquer votre carte dans un guichet automatique. Une fois que votre carte est bloquée, un étranger qui prétend vouloir vous aider, vous suggère d'entrer votre NIP plusieurs fois, mais la carte reste toujours bloquée. Si vous partez sans retirer votre carte, le fraudeur le fera et connaîtra votre NIP.
- **Le piégeage d'espèce.** Le blocage d'argent se produit lorsque des criminels place un objet dans le tiroir-caisse du guichet automatique dans le but d'entraver l'argent distribué lorsque les titulaires de carte procède à un retrait de fonds de leur compte bancaire. Pour réussir cette ruse, les criminels attachent une barrière temporaire à travers la fente de distribution de billets du guichet automatique qui empêche l'argent d'être distribué. Une fois que le titulaire de la carte quitte le guichet sous l'hypothèse qu'il y a un problème avec la machine, les criminelles se rendent au guichet pour enlever l'argent coincé dans le dispositif avec des pinces.
- **Le clonage de carte.** Des équipements spéciaux permettent de recueillir illégalement des NIP et l'information qui se retrouvent sur la bande magnétique des cartes. Les fraudeurs remplacent les claviers NIP par des modèles identiques, mais frauduleux pour que personne ne constate leur absence ; ils en modifient les composantes et les replacent à leurs points de vente d'origine. Ils peuvent alors télécharger par réseau sans fil les données stockées sur la bande magnétique des cartes de débit et le NIP quand leur titulaire s'en sert.

- **Les machines simulatrices.** Ces machines remplacent les véritables claviers d'identification personnelle. Elles transfèrent les renseignements relatifs à votre carte et à votre NIP et émettent un reçu de transaction. En réalité, elles n'envoient pas la transaction à l'institution financière. L'employé impliqué couvre votre achat en mettant de l'argent dans le tiroir-caisse de façon à ce que le propriétaire ne soit pas au courant de la fraude puisque les livres du point de vente balancent. Plus tard, l'employé utilisera les données de la carte volée pour créer une carte qui lui permettra de vider votre compte bancaire. Si on vous a remis un reçu de transaction, ce reçu est la preuve qu'il y a eu fraude puisque votre achat n'apparaît pas sur votre relevé bancaire.

## 7.2.2 Responsabilités du détenteur de carte de débit

Le *Code de pratique canadien des services de cartes de débit* a été élaboré pour protéger les consommateurs qui font usage des services de carte de débit au Canada. Le Code expose les responsabilités des consommateurs et celles de l'industrie. La plupart des institutions financières ont signé le Code et ont pris l'engagement d'assurer une protection des consommateurs égale ou supérieure à celle établie dans le Code.

### **EN VERTU DE CE CODE, VOUS N'ÊTES PAS RESPONSABLE DES PERTES DUES À DES CIRCONSTANCES HORS DE VOTRE CONTRÔLE À DEUX CONDITIONS :**

1. Si vous avez signalé l'incident aussitôt que vous avez constaté la perte ;
2. Si vous avez coopéré à toute enquête s'y rattachant.

### **P Parmi les circonstances hors de votre contrôle se trouvent entre autres :**

- Les situations où vous avez été victime d'une supercherie, de la force, d'intimidation ou d'un vol ;
- Des problèmes techniques lors de l'utilisation d'un guichet automatique ou d'un terminal de carte de débit ;
- Des pertes liées aux cartes contrefaites, défectueuses, expirées ou annulées.

## VOUS SEREZ TENU RESPONSABLE DE VOS PERTES :

- Si vous avez inscrit votre NIP sur votre carte ou l'avez conservé avec votre carte ;
- Si vous avez conservé avec votre carte une inscription mal camouflée de votre NIP ;
- Si vous avez choisi un NIP facile à deviner au moyen de renseignements personnels : nom, numéro de téléphone, date de naissance, adresse ou numéro d'assurance sociale ;
- Si vous avez révélé volontairement votre NIP à quelqu'un qui a participé par la suite à la fraude ;
- Si vous avez négligé d'aviser votre institution financière aussitôt que vous avez constaté que votre carte avait été perdue, volée ou fait l'objet d'un usage frauduleux ou que quelqu'un d'autre a pu découvrir votre NIP.

### 7.3 Que faire lorsqu'on est victime d'une fraude bancaire ?

- **Avisez votre institution financière immédiatement.** Une enquête sera alors lancée.
- **Appelez la police** pour signaler le vol et la fraude.
- **Informez-vous sur vos droits et vos responsabilités** de détenteur de carte auprès de l'institution financière.
- **Informez-vous sur le déroulement de l'enquête.** Votre institution doit vous tenir informée de l'avancement et des résultats de l'enquête.
  - Suite à l'enquête, si votre institution financière ne vous rembourse pas la totalité de vos pertes, elle devra démontrer que vous avez contribué à l'utilisation non autorisée de votre carte de débit. Si vous n'êtes pas satisfait de cette explication, adressez-vous au directeur de votre succursale.
  - Si l'affaire ne peut pas être réglée à la succursale, l'institution financière doit fournir de l'information sur le fonctionnement de son processus de règlement des différends, c'est-à-dire sur le délai de chaque étape ainsi que le nom de la personne à qui s'adresser. Vous avez droit de recevoir cette information par écrit.
- **Si votre problème n'est pas résolu, communiquez avec l'Ombudsman des Services Bancaires et d'Investissement (OSBI).** Si vous détenez un compte dans une coopérative de crédit ou une caisse populaire, et que votre problème n'a pas été

résolu au niveau de la succursale, communiquez avec votre autorité provinciale ou territoriale de réglementation du secteur financier.

- **Vous pouvez également communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada si vous croyez que votre institution financière n'a pas respecté le Code de pratique canadien pour les services de cartes de débit.** L'Agence de la consommation en matière financière du Canada est l'organisme du gouvernement fédéral qui contrôle la conformité des institutions bancaires, des fiducies et des sociétés de crédit au Canada. Elle peut vous informer davantage au sujet du processus de règlement des plaintes auprès de votre institution financière.

## 7.4 Messages clés pour prévenir cette fraude



---

### **Soyez vigilant, si vous si vous constatez les faits suivants !**

- Votre relevé mensuel de carte de crédit ou de débit affiche des achats ou retraits que vous ne vous rappelez pas avoir faits ou des achats effectués en ligne, par téléphone ou par courrier dont vous n'êtes pas responsable.
- Votre relevé de compte mensuel de carte de crédit n'est plus livré dans votre courrier; cette situation pourrait indiquer que vous êtes victime d'un vol d'identité.
- Le terminal de paiement électronique que vous devez utiliser n'a pas une apparence normale, car il semble y avoir trop de fils ou l'employé à la caisse passe votre carte de crédit ou de débit plus d'une fois dans le lecteur; ces deux anomalies pourraient indiquer la présence d'un appareil installé dans le but de faire de la contrefaçon de cartes de crédit.

---

### **Prenez des précautions !**

- Signez toutes les cartes de crédit à l'encre dès que vous les recevez.
- Ne prêtez jamais vos cartes de crédit ou vos cartes bancaires et ne divulguez jamais votre NIP à personne.

- Mémorisez votre NIP et évitez de le prendre en note. Si vous devez le faire, faites en sorte qu'il soit méconnaissable. Ainsi, changez-en l'ordre des chiffres ou remplacez certains chiffres par d'autres ou par des symboles, et cachez-le dans un autre dossier d'information.
- En choisissant votre NIP, évitez d'utiliser des renseignements évidents. Vous pourriez être tenu responsable si vous utilisez des numéros qui correspondent à votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre date de naissance ou votre numéro d'assurance sociale.
- Annulez les cartes de crédit que vous n'utilisez pas. Gardez une liste de toutes les cartes de crédit et de tous les comptes bancaires dans un endroit sûr et confidentiel.
- Signalez immédiatement à votre institution financière puis à la police, les cartes de crédit et débit qui ont été perdues ou volées.
- Assurez-vous de garder les factures des achats portés sur votre carte de crédit et comparez-les à votre relevé mensuel. Signalez immédiatement tout ce qui vous semble inexact.
- Ne jetez pas les reçus de vos cartes de crédit dans des poubelles publiques et prenez toujours le temps de les détruire avant de vous en débarrasser, même à la maison; faites de même avec les demandes d'application pour une carte de crédit qui vous sont personnellement adressées.
- Ne donnez votre numéro de carte de crédit ou vos renseignements personnels par téléphone que si vous avez pu vérifier que la compagnie que vous avez appelée est légitime.
- Ne perdez jamais de vue votre carte de crédit lorsque vous effectuez une transaction.
- Prévenez votre compagnie de crédit de votre itinéraire avant de partir en voyage.

---

### **Posez-vous des questions !**

« Est-ce qu'il est vraiment nécessaire de laisser en tout temps ma ou mes cartes de crédit dans mon portefeuille ? »

« Est-ce que j'ai trop de cartes de crédit en ma possession ? Cela me rend plus vulnérable à la fraude en cas de perte ou de vol et me demande une plus grande discipline pour assurer ma protection contre les escrocs. »

« Est-ce que je range ma ou mes cartes de crédit dans un endroit à la fois peu accessible et secret chez moi ? »

« Est-ce que j'ai totalement confiance en la personne qui m'aide à faire mes achats en ligne et qui a connaissance des renseignements qui apparaissent sur ma carte de crédit ? »

« Est-ce que j'ai bien réfléchi au fait que je suis entièrement responsable des achats portés au compte d'une carte de crédit additionnelle par un membre de ma famille ? »

« Est-ce que j'ai complété un formulaire de changement d'adresse à Postes Canada en prévision de mon déménagement ? »

---

### **Informez-vous !**

- Contacter, une fois par année, une des trois agences d'évaluation du crédit : Equifax, TransUnion et les Bureaux de Crédit du Nord inc., afin d'obtenir votre rapport de solvabilité.
- Demandez à votre institution financière de vous informer sur vos responsabilités en tant que détenteur de carte bancaire ou crédit.

**Les fraudes bancaires sont fréquentes et peuvent causer bien des maux de tête aux victimes. Lors de l'animation de votre atelier sur le sujet des fraudes bancaires :**

- **Évitez d'effrayer les participants.** Avec les systèmes de sécurité que les compagnies de carte de crédit ont mis en place, utiliser des cartes de crédit est souvent la manière la plus sécuritaire d'acheter des marchandises.
- **Insistez sur le fait que les consommateurs ne sont pas responsables des frais frauduleux sur leurs cartes.**
- **Utilisez un jeu de rôle pour stimuler la discussion de groupe.**



## 7.5 Ressources de la section 7

**1. Agence de la consommation en matière financière du Canada**

*Protégez-vous contre la fraude bancaire*

<http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/consommateurs/activitesBancaires/fraudeBanc/index-fra.asp>

**2. Gouvernement du Canada**

*Fraude par carte de crédit, 2009, 1 page.*

<http://canada.justice.gc.ca/fra/pi/vf-fv/pub/aines-elder/pdf/cartedecredit.pdf>

**3. Industrie Canada, Bureau de la consommation du Canada**

*Comment vous protéger contre la fraude par carte de débit*

<http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca01832.html>

**4. Interac**

*Prévention de la fraude par carte de débit INTERAC*

[http://www.interac.ca/fr/securite/prevention-de-la-fraude#consommateurs\\_Fr](http://www.interac.ca/fr/securite/prevention-de-la-fraude#consommateurs_Fr)

**5. Ministère de la justice Canada**

<http://www.justice.gc.ca/fra/pi/vf-fv/pub/aines-elder/carte-card.html>

**6. Ombudsman des services bancaires et d'investissements**

<http://www.obsi.ca/UI/CaseStudies/CaseStudies.aspx?langID=2>

**7. Protégez-vous.ca - Failles de sécurité dans les cartes à puce**

<http://www.protegez-vous.ca/les-nouvelles/2010-03/cartes-a-puce.html>



# SECTION 8

## *Le vol d'identité*

<b>8.1</b>	<b>Description d'une fraude par vol d'identité</b>	<b>2</b>
8.1.1	Comment les voleurs d'identité utilisent-ils vos renseignements personnels ?	2
<b>8.2</b>	<b>Stratégies employées par les fraudeurs</b>	<b>3</b>
8.2.1	L'étude des nécrologies	4
8.2.2	Le vol	4
8.2.3	L'accès aux déchets ou au recyclage et le détournement de courrier	4
8.2.4	L'utilisation d'Internet et de la technologie Informatique	4
<b>8.3</b>	<b>Que faire lorsqu'on est victime d'un vol d'identité ?</b>	<b>5</b>
<b>8.4</b>	<b>Messages clés pour prévenir cette fraude</b>	<b>7</b>
<b>8.5</b>	<b>Ressources de la section 8</b>	<b>9</b>



**Prévention**  
de l'abus et de la fraude  
envers les personnes âgées

# SECTION 8

## *Le vol d'identité*

### 8.1 Description d'une fraude par vol d'identité

Le vol d'identité signifie que quelqu'un **détourne** l'identité d'une autre personne. Il se produit lorsqu'une personne utilise vos renseignements personnels sans vous avertir ou sans demander votre permission en vue de commettre un crime comme une fraude ou un vol.

#### 8.1.1 Comment les voleurs d'identité utilisent-ils vos renseignements personnels ?

Les voleurs d'identité peuvent manipuler vos renseignements et porter atteinte à votre vie privée, votre réputation et à vos finances. Ils peuvent utiliser les identités volées pour faire des achats extravagants, ouvrir de nouveaux comptes bancaires, détourner le courrier, présenter des demandes d'emprunt, de cartes de crédit et des prestations sociales, louer des appartements et même commettre des crimes beaucoup plus graves en utilisant votre nom et vos informations personnelles.

- Ils appellent les compagnies émettrices de cartes de crédit de leur victime et demandent de changer l'adresse du compte de carte de crédit. Ils peuvent aussi ouvrir un nouveau compte en utilisant les informations personnelles de leur victime.
- Ils ouvrent des comptes bancaires, obtiennent des hypothèques ou des prêts bancaires en utilisant la propriété de la victime comme garantie sans qu'elle le sache. Ils peuvent également utiliser la carte de débit et produire des chèques sans provision.
- Ils ouvrent des comptes de téléphone cellulaire ou achètent des biens en utilisant les argents dans les comptes de banque de leur victime.
- Ils vendent des renseignements personnels dans Internet à d'autres criminels pour qu'ils puissent commettre une fraude.

- Certains voleurs d'identité peuvent même trouver un travail au nom de leur victime afin d'éviter la vérification du casier judiciaire ou éviter de payer des impôts.

Les vols d'identité font du tort au-delà des sommes volées. Les victimes voient alors leur cote de crédit descendre au niveau le plus bas, elles doivent souvent prendre beaucoup de temps et d'argent pour corriger leur historique de crédit. Et cela peut prendre plusieurs années pour que leur situation de crédit soit rétablie. Les effets de ce type de vol pourraient aussi avoir des impacts psychologiques ou porter atteinte à la réputation des victimes dans la communauté.

**À chaque minute en Amérique du Nord, une personne devient victime de vol d'identité. Ce type de fraude est l'un des crimes qui connaît la plus forte croissance au Canada. Le Centre antifraude du Canada a reçu en 2012 le signalement de vol et fraude d'identité de la part de 21 242 victimes pour des pertes de plus de 16 millions de dollars, cela représente une hausse de plus de 3 millions de dollars par rapport à l'année précédente.**

## 8.2 Stratégies employées par les fraudeurs

Pour voler une identité, les fraudeurs ont besoin des renseignements personnels de leur victime potentielle: nom, adresse, date de naissance, numéro d'assurance sociale (NAS), permis de conduire, passeport, etc. Ils s'approprient donc illégalement des éléments clés des renseignements personnels de leur victime.

Cependant, il n'est pas nécessaire que les voleurs d'identité aient en leur possession toutes ces informations pour commettre des fraudes. Ils peuvent utiliser certains renseignements pour obtenir d'autres documents importants. Ce procédé est appelé « *Identity Breeding* » (traduction libre : *clonage d'identité*). Par exemple, un voleur d'identité peut se servir d'un permis de conduire pour présenter une demande de carte d'assurance sociale. Par la suite, l'utilisation frauduleuse de cette identité lui permet de commettre des fraudes financières ou autres crimes.

## VOICI QUELQUES-UNES DES STRATÉGIES UTILISÉES :

### 8.2.1 L'étude des nécrologies

Un fraudeur vérifie de vieilles nécrologies avec l'intention de trouver quelqu'un qui a à peu près le même âge que lui. Souvent, les nécrologies fournissent les dates de naissance, le travail passé et les informations personnelles, y compris le nom de jeune fille de la mère. Le voleur devra peut-être visiter le cimetière pour confirmer les données qu'il possède déjà sur vous. Toutefois, simplement armé d'une date de naissance et du nom de jeune fille de la mère, il peut demander un acte de naissance.

### 8.2.2 Le vol

Les vols des portefeuilles et des sacs à main afin d'obtenir des cartes d'identité, des cartes bancaires et des cartes de crédit. Les vols du courrier, y compris les rapports de banque et de carte de crédit, les offres de cartes de crédit préapprouvées, les cartes d'appel et l'information sur les déclarations de revenus.

Les vols de renseignements personnels par le cambriolage de votre maison ou par l'introduction dans votre demeure sous de fausses représentations (réparateurs, vendeurs, femmes de ménage, etc.).

Au cours des dernières années, de nombreux incidents impliquant le vol ou la perte de données personnelles ont été rendus publics par des entreprises ou des organismes gouvernementaux, aussi bien aux États-Unis qu'au Canada.

### 8.2.3 L'accès aux déchets ou au recyclage

La vérification de vos poubelles et votre recyclage, ou celles d'une compagnie, à la recherche de renseignements personnels.

La fouille des vieux disques durs. Les voleurs d'identité peuvent examiner les disques durs trouvés dans les poubelles, ou achetés dans Internet, pour en extraire des renseignements personnels.

### 8.2.4 L'utilisation d'Internet et de la technologie informatique

L'utilisation des renseignements personnels que vous partagez dans Internet et les réseaux sociaux (*Facebook, MySpace, Twitter, LinkedIn, etc.*)

Par le biais de *l'hameçonnage*. Quand la victime clique sur l'adresse dans le courriel, son navigateur Web n'est pas dirigé vers le site de l'établissement, mais plutôt vers un faux site construit par les fraudeurs pour rassembler les renseignements fournis par la victime.

Par le biais des *réseaux domestiques sans fil* ou « *Wardriving* ». Les voleurs d'identité peuvent utiliser des appareils spécialisés pour lire et s'emparer de renseignements envoyés sur un réseau sans fil non sécurisé.

Avec l'aide de *logiciels espions (spyware)* et les *Chevaux de Troie*. Ces logiciels s'installent sur l'ordinateur d'une victime, sans sa connaissance, quand elle navigue sur certains sites particuliers ou ouvre un courriel. Une fois installés, ces logiciels peuvent suivre l'activité de la victime dans Internet. La prochaine fois que la victime tentera de naviguer vers le site de son institution financière, le logiciel espion produira une fausse copie du site et rassemblera les renseignements soumis par la victime.

### 8.3 Que faire lorsqu'on est victime d'un vol d'identité ?

- **Avisez les agences de solvabilité canadiennes** : *Equifax, TransUnion Canada* et les *bureaux de crédit du Nord inc.* Contacter une de ces agences pour obtenir, par écrit, une copie de votre rapport de crédit. Pour chaque demande, il faut fournir 2 pièces d'identité. Ce service est gratuit.
- **Avisez immédiatement la police.** Demandez un numéro d'incident ou de rapport. Il est important de rapporter un vol d'identité à la police, car l'accumulation de renseignements permet de gagner une cause en cour de justice.
- **Avisez immédiatement toutes les compagnies émettrices de cartes qui ont été volées et votre institution bancaire si des chèques ont été volés.** Assurez-vous aussi d'envoyer un avis écrit à toutes ces compagnies par télécopieur ou par courrier.
- **Passez en revue vos rapports de carte de crédit et de compte bancaire.** Informez le plus tôt possible la compagnie de carte de crédit ou la banque de toutes transactions qui n'ont pas été faites par vous.
- **Soyez prêt à remplir des déclarations écrites sous serment** pour établir votre innocence auprès des banques, des gens qui accordent du crédit et des destinataires des chèques volés. N'oubliez pas que les institutions peuvent aussi subir, comme les consommateurs, des pertes financières.
- **Signalez le vol de votre carte d'assurance sociale à la police,** si vous soupçonnez que quelqu'un l'utilise frauduleusement. Demandez le numéro du dossier, le nom du policier et son numéro de téléphone.
- **Demandez de nouveaux comptes, de nouvelles cartes bancaires et créez de nouveaux mots de passe** à votre ou vos institutions bancaires.
- **Si le courrier n'est plus livré,** ou que certains documents relatifs à vos comptes de crédit ou rapport de revenu ne sont plus livrés, **contactez Postes Canada.**

Servez-vous des tableaux suivants pour vous aider à suivre les étapes de l'utilisation frauduleuse de votre identité.

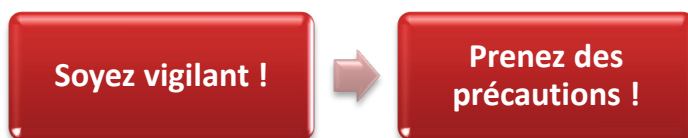
BANQUES, SOCIÉTÉS ÉMETTRICES DE CARTE DE CRÉDIT ET AUTRES ENTREPRISES				
Entreprise	Adresse et numéro de téléphone	Date du contact	Personne-ressource	Commentaires

AGENCES D'ÉVALUATION DU CRÉDIT				
Agence	Numéro de téléphone	Date du contact	Personne-ressource	Commentaires
Equifax Canada	1-800-465-7166			
Trans Union Canada	1-877-525-3823			
Trans Union Canada - résidents du Québec	1-877-713-3393			

APPLICATION DE LA LOI					
Agence	Numéro de téléphone	Date du contact	Personne-ressource	Numéro du dossier, si disponible	Commentaires
Police locale					
Centre antifraude du Canada	Sans frais 1-888-495-8501 info@centreantifraude.ca				



## 8.4 Messages clés pour prévenir cette fraude



---

### ***Soyez vigilant, si vous constatez les faits suivants !***

- Un créancier vous informe qu'une demande de crédit a été reçue avec votre nom et votre adresse sans que vous ayez fait cette demande.
- Des appels téléphoniques ou des lettres vous informent que vous avez été approuvé ou rejeté pour un crédit alors que vous n'en avez jamais demandé.
- Vous recevez des rapports de carte de crédit que vous ne possédez pas, ou d'autres factures de services que vous n'avez jamais utilisés.
- Vous ne recevez plus de rapports de carte de crédit ou vous remarquez qu'une partie de votre courrier ne vous est plus livré.
- Une agence de recouvrement vous informe qu'elle va vous poursuivre pour un compte en souffrance établi à votre nom alors que vous n'avez jamais ouvert ce compte.

---

### ***Prenez des précautions !***

- Signez toutes les cartes de crédit à l'encre dès que vous les recevez.
- Ne prêtez jamais vos cartes de crédit ou vos cartes bancaires.
- Gardez votre carte d'assurance sociale dans un lieu sûr. Ne l'ayez pas sur vous, à moins que ce ne soit indispensable.
- Annulez les cartes de crédit que vous n'utilisez pas. Gardez, dans un endroit confidentiel, une liste de toutes les cartes de crédit et de tous les comptes bancaires que vous détenez, des numéros de compte, des dates d'échéance, ainsi que des numéros de téléphone des départements du service à la clientèle et de la fraude.
- Ne mettez pas votre numéro d'assurance sociale (NAS) et votre acte de naissance dans votre portefeuille ou dans votre sac à main.

- Assurez-vous de garder les factures des achats portés sur votre carte de crédit et comparez-les à votre relevé mensuel. Signalez immédiatement toute erreur.
- Ne jetez pas vos cartes de crédit ou vos reçus de guichet automatique dans des poubelles publiques.
- Lorsque vous n'en avez plus besoin, détruisez tous vos reçus de cartes de crédit et de guichet automatique, les offres de crédit pré approuvé, les factures ainsi que tout autre document qui fournit de l'information confidentielle.
- Enlevez le courrier de votre boîte aux lettres aussitôt que possible après la livraison. Si possible, fermez votre boîte aux lettres à clé.
- Assurez-vous que tout le courrier est réacheminé si vous déménagez ou changez votre adresse d'envoi, et avisez tous les créanciers de n'importe quel changement d'adresse lorsque vous déménagez.
- Signalez et annulez tous les chèques ou rapports de carte de crédit perdus ou volés.
- Ne donnez votre numéro de carte de crédit, de carte de banque ou vos informations personnelles par téléphone seulement si vous avez pu vérifier que la compagnie que vous avez appelée est bien celle que vous recherchez.
- Évitez de garder par écrit vos NIP, votre NAS ou vos mots de passe. Ne mettez jamais cette information dans votre portefeuille, dans votre porte-monnaie ou votre sac à main.
- Passez en revue votre rapport de crédit tous les ans. Ceux-ci peuvent être obtenus à partir des trois agences d'indice de solvabilité canadiennes et sont gratuits. Assurez-vous que toute information fautive est vérifiée et corrigée.
- Protégez votre maison! Certaines banques conseillent d'ouvrir une marge de crédit minimale liée à une hypothèque sur votre maison. Même si vous ne vous servez jamais de cette marge de crédit, son existence fait que toute personne qui chercherait à placer une autre hypothèque sur votre maison déclencherait une vérification.
- Achetez une déchiqueteuse personnelle ou de groupe et détruisez vos documents personnels quand ils deviennent inutiles.
- Supprimez tous les renseignements sur vos disques durs ou tout autre appareil électronique (iPad, agenda électronique, cellulaire, etc.) avant de le jeter (consultez la **section 5** sur la fraude par Internet).

- Assurez-vous que l'adresse du site qui est affichée dans la barre de navigation correspond bel et bien au nom de votre banque ou du commerçant désiré. Quelquefois, des variations subtiles peuvent être difficiles à remarquer. Par exemple, certains sites d'hameçonnage remplaceraient un « l » avec un « 1 » comme ceci : [www.alloo2.com](http://www.alloo2.com) versus [www.al1oo2.com](http://www.al1oo2.com) (consultez la **section 5** sur la fraude par Internet).
- Protégez votre ordinateur et votre réseau sans fil en ajoutant un mot de passe et les logiciels appropriés et à jour (consultez la **section 5** sur la fraude par Internet).
- Limitez les renseignements que vous divulguez sur les sites de réseautage social.

## 8.5 Ressources de la section 8

### 1. Banque du Canada

Le crime d'identité

[http://www.youtube.com/watch?v=bjoqlvfDLIs&feature=player\\_embedded](http://www.youtube.com/watch?v=bjoqlvfDLIs&feature=player_embedded)

### 2. Comité des mesures en matière de consommation

<http://cmcweb.ca/epic/site/cmc-cmc.nsf/fr/fe00084f.html>

### 3. Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

[http://www.privcom.gc.ca/fs-fi/02\\_05\\_d\\_10\\_f.asp](http://www.privcom.gc.ca/fs-fi/02_05_d_10_f.asp)

### 4. Gendarmerie Royale du Canada

*Fraude d'identité au Canada*, 2007, 30 pages.

<http://www.rcmp-grc.gc.ca/pubs/ci-rc/if-fi/if-fi-fra.pdf>

### 5. Gouvernement de la Nouvelle-Écosse

*Se renseigner sur le vol d'identité*

<http://www.gov.ns.ca/snsmr/pdf/ans-consumer-identity-theft-fr.pdf>

### 6. Sécurité publique Canada

<http://www.securitepublique.gc.ca/prg/le/bs/identhft-fra.aspx>

## AGENCES DE SOLVABILITÉ CANADIENNES

### 1. Equifax Division des relations consommateur 1-800-465-7166

[http://www.consumer.equifax.ca/home/fr\\_ca](http://www.consumer.equifax.ca/home/fr_ca)

### 2. TransUnion Canada Centre de relations aux consommateurs 1-866-525-0262

[http://www.transunion.ca/ca/home\\_fr.page](http://www.transunion.ca/ca/home_fr.page)

### 3. Les Bureaux de Crédit du Nord Inc. 1-800-646-5876

[www.creditbureau.ca](http://www.creditbureau.ca)



# SECTION 9

## *Les fraudes par l'emploi de la fausse monnaie*

<b>9.1</b>	<b>Description d'une fraude par l'emploi de la fausse monnaie</b>	<b>2</b>
9.1.1	La série de billets en polymère	3
9.1.2	La série de billets <i>L'épopée canadienne</i>	5
<b>9.2</b>	<b>Messages clés pour prévenir cette fraude</b>	<b>6</b>
<b>9.3</b>	<b>Ressources de la section 9</b>	<b>7</b>



**Prévention**  
de l'abus et de la fraude  
envers les personnes âgées

# SECTION 9

## *Les fraudes par l'emploi de la fausse monnaie*

### **9.1 Description d'une fraude par l'emploi de la fausse monnaie**

Les personnes âgées ont davantage tendance à utiliser la monnaie pour leurs transactions courantes que la population en général. Et c'est dans les commerces où des billets de moins de 50 \$ s'échangent fréquemment qu'on risque le plus de se retrouver avec de l'argent sans aucune valeur entre les mains. Il arrive trop souvent que l'employé responsable de la caisse d'un magasin ne vérifie pas les billets pour éliminer les faux ou s'acquitte mal de cette tâche. La personne âgée devient alors la victime innocente d'une situation regrettable. En 2012, la GRC a dévoilé que les faux billets de 5 \$, 10 \$ et 20 \$ représentaient plus de la moitié de la totalité des billets contrefaits en circulation au Canada.

Il y a quelques années seulement, les fraudeurs pouvaient utiliser avec succès des logiciels et des appareils de photocopie pour reproduire illégalement les billets de banque. De nos jours, la Banque du Canada fait des efforts considérables et de plus en plus sophistiqués pour faire échec à la contrefaçon.

La mise en circulation de la nouvelle génération des billets de banque en polymère marque, en 2011, un tournant majeur dans la lutte contre la contrefaçon. Les nouveaux billets sont dotés d'éléments de sécurité novateurs, dont une combinaison tout à fait unique d'éléments transparents et d'images holographiques complexes. Comme les billets en polymère sont parmi les plus avancés à voir le jour au pays et comptent parmi les plus sûrs au monde, ils permettent de repousser les frontières de la sûreté des billets de banque. Et bien que le polymère soit une nouveauté au Canada, plus de 30 pays y ont recours pour l'impression de leurs billets de banque, certains depuis les années 1990. La série de billets en polymère est la plus sûre que nous ayons émise jusqu'à présent.

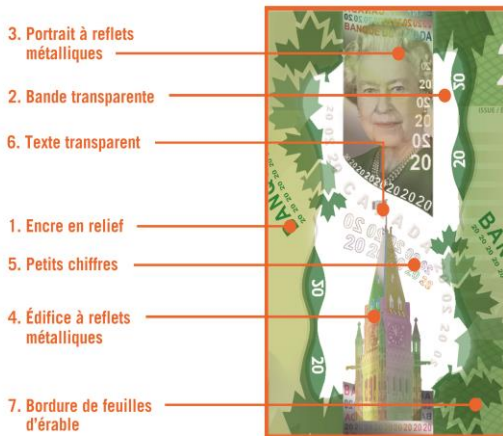
En vérifiant les billets de banque, on protège tout le monde, alors ne soyez pas offensé si un caissier examine attentivement vos billets. La vérification systématique des éléments de sécurité des billets de banque (qu'il s'agisse de petites ou de grosses coupures) permet aux caissiers d'intercepter les faux billets et d'empêcher que ceux-ci se retrouvent dans leurs tiroirs-caisses ou dans la monnaie qu'on vous remet. Si une

personne aînée s’aperçoit après vérification que le billet qu’on vient de lui remettre est peut-être un faux, elle doit le signaler poliment à la personne à la caisse et le refuser sans porter de blâme. Cette personne est peut-être une fraudeuse ou une victime d’un escroc. De plus, la personne aînée doit signaler l’incident à la police locale ou au Centre antifraude du Canada.

**Les institutions bancaires ne remboursent pas les faux billets parce que cela aurait pour effet d’encourager les criminels. La personne qui détient un tel billet devient donc par le fait même une victime de fraude et doit le rapporter à la police. D’où l’importance d’apprendre à reconnaître les faux billets et de savoir les refuser.**

### 9.1.1 La série de billets en polymère

Les nouveaux billets en polymère sont faciles à vérifier et difficiles à contrefaire. Ils sont pourvus de parties transparentes comportant les mêmes éléments de sécurité novateurs visibles au recto et au verso du billet.



## **TOUCHEZ LE BILLET**

### **1. Encre en relief**

Touchez le billet pour sentir l'encre en relief sur le grand chiffre, les épaules du grand portrait et les mots « Banque du Canada » et « Bank of Canada ».

## **EXAMINEZ LE BILLET**

### **2. Bande transparente**

Examinez le billet pour vérifier la présence de la bande transparente contenant un portrait et un édifice à reflets métalliques.

### **3. Portrait à reflets métalliques**

Examinez les détails du portrait à reflets métalliques dans la bande transparente. Celui-ci correspond au grand portrait.

### **4. Édifice à reflets métalliques**

Examinez les détails de l'édifice à reflets métalliques dans la bande transparente. Inclinez le billet et observez le changement marqué des couleurs de l'édifice.

### **5. Petits chiffres**

Examinez les chiffres à l'intérieur et autour de la bande transparente. Ceux-ci correspondent à la valeur du billet. Certains chiffres sont inversés (image-miroir).

### **6. Texte transparent**

Examinez le mot « Canada ». Il est transparent et légèrement en relief.

### **7. Bordure de feuilles d'érable**

Examinez les feuilles d'érable qui bordent la bande transparente. Certaines feuilles la traversent.

### **8. Feuille d'érable givrée**

Examinez la feuille d'érable givrée pour vous assurer que son contour est transparent.

## **REGARDEZ AU VERSO DU BILLET**

Regardez au verso du billet pour vous assurer que les éléments dans la bande transparente ont les mêmes couleurs et détails qu'au recto.



## ÉLÉMENT DE SÉCURITÉ ADDITIONNEL

### 9. Chiffres cachés

Les chiffres cachés permettent d'effectuer une vérification supplémentaire si vous avez encore des doutes sur l'authenticité d'un billet en polymère après en avoir vérifié les autres éléments de sécurité.

#### 9.12 La série de billets *L'épopée canadienne*

Il est facile de vérifier les éléments de sécurité des billets de banque. Voici un rappel de la façon de vérifier les billets de la série *L'épopée canadienne*.



### EXAMINEZ LE BILLET

#### 1. Bande métallique

Inclinez le billet. Les chiffres et les feuilles d'érable changent de couleur.

#### 2. Image fantôme

Tenez le billet devant une source de lumière et examinez-le. Une petite image fantôme du portrait apparaît. Elle est visible des deux côtés du billet.

### 3. Traits

Tenez le billet devant une source de lumière et examinez-le. Les traits forment une ligne pleine qui est visible des deux côtés du billet.

Inclinez le billet. Les traits passent du doré au vert. Les caractères de petite taille (p. ex., CAN 20) correspondent à la valeur du billet.

### 4. Chiffre en morceaux

Tenez le billet devant une source de lumière et examinez-le. Les motifs irréguliers figurant au recto et au verso du billet forment un chiffre complet qui est visible des deux côtés du billet.

## TOUCHEZ LE BILLET

### 5. Encre en relief

Touchez la surface du billet pour sentir l'encre en relief sur les épaules du portrait, le gros chiffre et les mots « Banque du Canada • Bank of Canada ».

## 9.2 Messages clés pour prévenir cette fraude



---

### **Soyez vigilant, si vous entendez ces demandes ou si vous constatez les faits suivants !**

« Peux-tu me casser mon 50 \$ ? Le magasin n'a pas la monnaie et je suis pressé. »

« J'ai besoin de monnaie pour le parcomètre et il y a un policier qui donne des contraventions un peu plus loin. »

---

### **Posez-vous des questions !**

« Suis-je prêt à perdre mon argent si j'accepte ce vieux billet ? »

« Si j'ai le sentiment que ce billet peut être frauduleux, pourquoi devrais-je l'accepter ? »

« Est-ce que je connais une façon polie d'exiger un billet de banque qui présente des éléments de sécurité plus sûrs et plus fiables ? »

---

## **Informez-vous !**

- Les éléments de sécurité ne sont utiles que si vous vous en servez. Si vous connaissez bien vos billets, vous pourrez détecter un faux en un coup d’œil et vous protéger ainsi contre la fraude.

### **9.3 Ressources de la section 9**

#### **1. Banque du Canada**

Vérification – Prévention – Signalement

[www.banqueducanada.ca/billets/prevention-de-la-contrefacon/](http://www.banqueducanada.ca/billets/prevention-de-la-contrefacon/)

*La série de billets en polymère (2011)*

[www.banqueducanada.ca/billets/series-de-billets-de-banque/polymere/](http://www.banqueducanada.ca/billets/series-de-billets-de-banque/polymere/)

*La série L'épopée canadienne (2001–2006)*

[www.banqueducanada.ca/billets/series-de-billets-de-banque/epopee-canadienne/](http://www.banqueducanada.ca/billets/series-de-billets-de-banque/epopee-canadienne/)

*La contrefaçon des billets de banque*

[http://www.youtube.com/watch?v=SXGGZ\\_T4vB4&feature=player\\_embedded](http://www.youtube.com/watch?v=SXGGZ_T4vB4&feature=player_embedded)



# SECTION 10

## Ressources

<b>10.1</b>	<b>Liens Internet</b>	<b>2</b>
<b>10.2</b>	<b>Dépliants, guides et affiches</b>	<b>5</b>
10.2.1	Dépliants sur les fraudes en personne, par le porte-à-porte, par téléphone, par courrier et par Internet	5
10.2.2	Dépliants sur les fraudes bancaires	5
10.2.3	Dépliants sur les fraudes en matière d'investissements	6
10.2.4	Dépliants sur les fraudes par l'emploi de la fausse monnaie	6
<b>10.3</b>	<b>Documents audiovisuels</b>	<b>7</b>
<b>10.4</b>	<b>Autres publications</b>	<b>7</b>



**Prévention**  
de l'abus et de la fraude  
envers les personnes âgées

# SECTION 10

## Ressources

### 10.1 Sites Internet

**Les sites Web changent souvent, de nouveaux sites sont créés et d'autres disparaissent. Consultez-les régulièrement !**

- 1. Agence de la consommation en matière financière du Canada**  
<http://www.moneytools.ca/fra/mt-protect-fra.asp#suspect>  
<http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/consommateurs/fraude/index-fra.asp>  
(informations sur la fraude)
- 2. Agence de santé publique du Canada**  
<http://www.phac-aspc.gc.ca/ncfv-cnivf/age-fra.php>  
(violence envers les personnes âgées)
- 3. Association des banquiers canadiens**  
<http://www.cba.ca/fr/component/content/category/48-fraud-security>  
(informations sur la fraude et la sécurité des investissements)
- 4. Autorités canadiennes en valeurs mobilières**  
[http://www.autorites-valeurs-mobilières.ca/outils\\_de\\_linvestisseur.aspx?id=88](http://www.autorites-valeurs-mobilières.ca/outils_de_linvestisseur.aspx?id=88)  
(informations sur la fraude financière)
- 5. Autorité des marchés financiers (QC)**  
<http://www.lautorite.qc.ca/clientele/consommateur/prevention.fr.html>  
(informations sur la fraude financière)
- 6. Bureau d'assurance du Canada**  
[http://www.ibc.ca/fr/Insurance\\_Crime/Fraud\\_Alert/index.asp](http://www.ibc.ca/fr/Insurance_Crime/Fraud_Alert/index.asp)  
(informations sur les fraudes d'assurance)

**7. Bureau de la consommation du Canada**

[http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/h\\_ca02228.html](http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/h_ca02228.html)

(informations sur la fraude)

<http://www.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/fr/ca01834f.html>

(informations sur la fraude par carte de débit)

**8. Bureau de la concurrence**

[http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/h\\_00122.html](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/h_00122.html)

(informations sur la fraude)

<http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/02586.html>

(informations sur la fraude médicale en ligne)

**9. Caisses Desjardins du Québec et caisses populaires de l'Ontario**

<http://www.desjardins.com/fr/particuliers/clienteles/aines/fraude/exploitation/>

(informations sur l'exploitation financière des aînés)

**10. Centre antifraude du Canada**

<http://www.antifraudcentre-centreantifraude.ca/francais/home.html>

**11. Comité des mesures en matière de consommation**

<http://cmcweb.ca/epic/site/cmc-cmc.nsf/fr/fe00084f.html>

(informations sur le vol d'identité)

**12. Commissariat à la protection de la vie privée du Canada**

[http://www.privcom.gc.ca/fs-fi/02\\_05\\_d\\_10\\_f.asp](http://www.privcom.gc.ca/fs-fi/02_05_d_10_f.asp)

(informations sur le vol d'identité)

**13. Commission des valeurs mobilières de l'Ontario**

[http://www.osc.gov.on.ca/fr/Investors\\_protect-yourself\\_index.htm](http://www.osc.gov.on.ca/fr/Investors_protect-yourself_index.htm)

(informations sur la fraude financière)

**14. Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes**

<https://www.innate-dncl.gc.ca/index-fra>

(liste nationale de numéros de télécommunications exclus)

**15. Equifax**

<https://www.equifaxcreditwatch.ca/gs/French/index.asp?languageid=2&afl=OPIEM>

(informations sur votre dossier de crédit)

**16. FakeChecks.org**

<http://www.fakechecks.org/french/index2.html>

(informations sur les fraudes)

**17. Gendarmerie royale du Canada**

<http://www.rcmp-grc.gc.ca/scams-fraudes/index-fra.htm>

(informations sur les fraudes)

**18. Centre opérationnel de lutte contre le télémarketing frauduleux (COLT)**

<http://www.rcmp-grc.gc.ca/qc/services/colt/accueil-colt-home-fra.htm>

**19. Info consommation.ca**

<http://www.infoconsommation.ca/eic/site/032.nsf/fra/accueil>

(informations sur la fraude en générale)

**20. Information-Ontario**

[http://www.ontario.ca/fr/information\\_bundle/land\\_registration/content/stel02\\_166043](http://www.ontario.ca/fr/information_bundle/land_registration/content/stel02_166043)

(informations sur les fraudes immobilières)

**21. Interac - Prévention de la fraude par carte de débit INTERAC**

[http://www.interac.ca/fr/securite/prevention-de-la-fraude#consommateurs\\_Fr](http://www.interac.ca/fr/securite/prevention-de-la-fraude#consommateurs_Fr)

**22. Ministère de la Justice Canada**

<http://www.justice.gc.ca/fra/min-dept/pub/tf/index.html#rrecom>

(informations sur la fraude par télémarketing)

**23. Police provinciale de l'Ontario**

<http://www.opp.ca/ecms/index.php?id=355>

(informations sur les fraudes)

**24. Sécurité publique Canada**

<http://www.securitepublique.gc.ca/prg/le/bs/identhft-fra.aspx>

(informations sur le vol d'identité)

**25. TransUnion Canada**

[http://www.transunion.ca/ca/personal/fraudidentitytheft\\_fr.page](http://www.transunion.ca/ca/personal/fraudidentitytheft_fr.page)

(informations sur les fraudes – et sur votre dossier de crédit)



## 10.2 Dépliants, guides et affiches

La plupart de ces dépliants, guides et affiches peuvent être commandés et livrés gratuitement. Ils représentent des ressources et informations intéressantes à remettre aux participantes et participants d'ateliers *Non à la fraude*.

### 10.2.1 Dépliants sur les fraudes en personne, par le porte-à-porte, par téléphone, par courrier et par Internet

#### 1. Bureau de la concurrence

*On vous fait un don généreux, détrompez-vous!*, 2008, 1 page

[http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/vwapj/think-again-f.pdf/\\$FILE/think-again-f.pdf](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/vwapj/think-again-f.pdf/$FILE/think-again-f.pdf)

*Tu cherches du travail? Prends garde aux arnaqueurs employeurs!* 2008, 1 page

[http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/vwapj/colt-beware-f.pdf/\\$FILE/colt-beware-f.pdf](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/vwapj/colt-beware-f.pdf/$FILE/colt-beware-f.pdf)

*Projet faux espoirs, combattre la fraude dans le domaine du cancer*, 2008, 1 page

[http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/vwapj/project-false-hope-f.pdf/\\$FILE/project-false-hope-f.pdf](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/vwapj/project-false-hope-f.pdf/$FILE/project-false-hope-f.pdf)

*Cure miracle pour le diabète?*, 2006, 5 pages

[http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/vwapj/26P173-Diabetes-f.pdf/\\$FILE/26P173-Diabetes-f.pdf](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/vwapj/26P173-Diabetes-f.pdf/$FILE/26P173-Diabetes-f.pdf)

#### 2. Gouvernement du Canada

*Fraude par porte-à-porte*, 2009, 1 page

<http://canada.justice.gc.ca/fra/pi/vf-fv/pub/aines-elder/pdf/porteaporte.pdf>

*Fraude par loterie*, 2009, 1 page

<http://canada.justice.gc.ca/fra/pi/vf-fv/pub/aines-elder/pdf/loterie.pdf>

#### 3. Ministère des services aux consommateurs et aux entreprises (Ontario)

*Dons à des œuvres de bienfaisance : informez-vous avant de donner*, 2004, 1 page

<http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/pgt/charitable donations.pdf>

### 10.2.2 Dépliants sur les fraudes bancaires

#### 1. Gouvernement du Canada

*Fraude par carte de crédit*, 2009, 1 page

<http://canada.justice.gc.ca/fra/pi/vf-fv/pub/aines-elder/pdf/cartedecredit.pdf>

## 2. Interac

*Flash Interac, les principaux 3 mythes dissipés*

<http://www.interac.ca/images/FPMinfographicFRENCH.jpg>

### 10.2.3 Dépliants sur les fraudes en matière d'investissement

#### 1. Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACV)

*Protégez votre argent contre les fraudes et les escroqueries*, 2008, 13 pages

[http://www.osc.gov.on.ca/documents/fr/Investors/res\\_protecting-your-money\\_fr.pdf](http://www.osc.gov.on.ca/documents/fr/Investors/res_protecting-your-money_fr.pdf)

*Le choix d'un conseiller financier*, 2006, 16 pages

<http://www.gov.ns.ca/nssc/docs/CHOOSEFRENCH.pdf>

#### 2. Bureau de la concurrence

*Compétent, courtois, criminel*, 2008, 2 pages

[http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/vwapj/pamphlet-fact-campaign-fr.pdf/\\$FILE/pamphlet-fact-campaign-fr.pdf](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/vwapj/pamphlet-fact-campaign-fr.pdf/$FILE/pamphlet-fact-campaign-fr.pdf)

*Ne laissez pas un arnaqueur vous dépouiller de vos économies!*, 2008, 1 page

[http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/vwapj/criminal-show-no-remorse-f.pdf/\\$FILE/criminal-show-no-remorse-f.pdf](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/vwapj/criminal-show-no-remorse-f.pdf/$FILE/criminal-show-no-remorse-f.pdf)

#### 3. Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

*Liste de vérification pour la détection des fraudes d'investissement*, 2006, 2 pages

[http://www.osc.gov.on.ca/documents/fr/Investors/res\\_investment-fraud-checklist\\_fr.pdf](http://www.osc.gov.on.ca/documents/fr/Investors/res_investment-fraud-checklist_fr.pdf)

#### 4. Commission des valeurs mobilières du Québec

*Ne mordez pas à l'hameçon*, 2002, 11 pages

<http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs43444>

#### 5. Gouvernement du Canada

*Fraude en matière d'investissement*, 2009, 1 page

<http://canada.justice.gc.ca/fra/pi/vf-fv/pub/aines-elder/pdf/investissement.pdf>

### 10.2.4 Dépliants sur les fraudes par l'emploi de la fausse monnaie

#### 1. Banque du Canada

La trousse d'information sur *Les nouveaux billets canadiens en polymère*

[http://www.banqueducanada.ca/wp-content/uploads/2012/05/pamphlet\\_education.pdf](http://www.banqueducanada.ca/wp-content/uploads/2012/05/pamphlet_education.pdf)

Informations sur la série *L'épopée canadienne* (2001- 2006)

[http://www.banqueducanada.ca/wp-content/uploads/2010/09/general\\_public\\_leaflet-f.pdf](http://www.banqueducanada.ca/wp-content/uploads/2010/09/general_public_leaflet-f.pdf)

La trousse et les dépliants peuvent être commandés à la Banque du Canada au 1 888 513-8212.

## 10.3 Documents audiovisuels

Les documents audiovisuels, disponibles sur Internet peuvent être présentés lors de l'animation de vos ateliers de sensibilisation *Non à la fraude*.

1. **Attention! Arnaque!, FakeChecks.org, 2010, (vidéo en ligne)**  
<http://www.fakechecks.org/french/videos.html>
2. **Échec à la fraude, à vous de jouer, Banque du Canada**  
<http://www.banqueducanada.ca/billets/billet-de-banque-videos/>
3. **Vos outils financiers, Agence de la consommation en matière financière du Canada**  
*La fraude par cartes de crédit et de débit*  
<http://www.fcac-acfc.gc.ca/ft-of/fraude-1-8-fra.html>

## 10.4 Autres publications

Voici d'autres ressources sur le thème de la fraude envers les personnes âgées. Ce sont des enquêtes, études, et livres qui viennent compléter l'information que l'on retrouve dans le guide *Non à la fraude*.

1. **Enquête canadienne de 2007 sur la fraude par marketing de masse, Environics Research Group, préparé pour le bureau de la concurrence Canada, février 2008 (ROP 459-06) 33 pages**  
[http://www.ic.gc.ca/eic/site/icgc.nsf/vwapj/Environics-BureauConcurrence-FMM-RapportFinal-Fev2008.pdf/\\$file/Environics-BureauConcurrence-FMM-RapportFinal-Fev2008.pdf](http://www.ic.gc.ca/eic/site/icgc.nsf/vwapj/Environics-BureauConcurrence-FMM-RapportFinal-Fev2008.pdf/$file/Environics-BureauConcurrence-FMM-RapportFinal-Fev2008.pdf)
2. **La fraude par marketing de masse, Rapport au ministre de la Sécurité publique du Canada et à l'Attorney General des États-Unis, mars 2008, 49 pages**  
[http://www.publicsafety.gc.ca/prg/le/oc/\\_fl/mass-marketing-fraud-2008-5-year-report-fra.pdf](http://www.publicsafety.gc.ca/prg/le/oc/_fl/mass-marketing-fraud-2008-5-year-report-fra.pdf)
3. **Fraude d'identité au Canada, GRC, 2007, 30 pages**  
<http://www.rcmp-grc.gc.ca/pubs/ci-rc/if-fi/if-fi-fra.pdf>
4. **La Fraude : Protection des renseignements personnels et protection contre l'escroquerie, guide pratique canadien, GRC, Ottawa 2007, 52 page**  
<http://www.rcmp-grc.gc.ca/scams-fraudes/canad-practical-pratique-guide-fra.pdf>
5. **Guide de sécurité à l'intention des aînés, GRC, 2008, 32 pages**  
<http://www.rcmp-grc.gc.ca/pubs/ccaps-spcca/seniors-aines-fra.htm>
6. **Le petit livre noir de la fraude, Bureau de la concurrence, 2012, 30 pages**  
[http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/vwapj/Little-Black-Book-Scams-f.pdf/\\$FILE/Little-Black-Book-Scams-f.pdf](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/vwapj/Little-Black-Book-Scams-f.pdf/$FILE/Little-Black-Book-Scams-f.pdf)



# SECTION 11

## *Exercices, questionnaires, jeux de rôles et scénarios*

<b>11.1</b>	<b>Exercices</b>	<b>2</b>
11.1.1	À quoi ressemble un fraudeur ?	3
11.1.2	Description d'un fraudeur et d'une victime	4
11.1.3	Est-ce que c'est une fraude ?	5
11.1.4	Comment dire NON	9
11.1.5	Reconnaître une arnaque	10
11.1.6	Le travail à la maison	11
11.1.7	Manipuler un billet de banque	12
11.1.8	Refuser un billet de banque d'une ancienne série	13
<b>11.2</b>	<b>Questionnaires</b>	<b>14</b>
11.2.1	Je teste mes connaissances	14
11.2.2	Prévenir les fraudes en matière de placements	16
<b>11.3</b>	<b>Jeux de rôles</b>	<b>18</b>
11.3.1	Les offres frauduleuses de rénovation domiciliaire	21
11.3.2	Les fraudes par téléphone et par télémarketing	22
11.3.3	Les fraudes en matière d'investissements	23
11.3.4	Obtenir par la fraude un numéro de carte de crédit	24
<b>11.4</b>	<b>Scénarios</b>	<b>25</b>
11.4.1	Les valeurs mobilières	25
11.4.2	Les opérations pyramidales	29
11.4.3	Obtenir par la fraude un numéro de carte de crédit	31



**Prévention**  
de l'abus et de la fraude  
envers les personnes âgées

# SECTION 11

## Exercices, questionnaires, jeux de rôles et scénarios

Les exercices, questionnaires, jeux de rôles et scénarios qui sont proposés dans cette section du *Guide d'information Non à la fraude*, peuvent servir d'entrée en matière ou pour conclure la présentation d'une ou de plusieurs sections lors de la présentation d'un atelier **Non à la fraude**.

Les étudiants adultes apprécient la variété des méthodes d'enseignement au cours d'un atelier. Les discussions et les présentations magistrales ou les conférences ont des limites quand elles essaient d'expliquer la dynamique entre le fraudeur et sa victime potentielle. Les exercices de mises en situation et les jeux de rôles offrent une alternative intéressante et divertissante aux animatrices et animateurs d'atelier de sensibilisation.

### 11.1 Exercices

Cette partie présente une série d'exercices qui peuvent être présentés au début ou à la fin des ateliers pour stimuler les discussions et les interactions avec les participantes et participants des ateliers. Selon les auditoires et le temps disponible, ces exercices peuvent aussi faire l'objet d'une présentation complète.

La plupart de ces exercices peuvent être exécutés en petits groupes de 5 ou 6 personnes. Les exercices de groupe permettent aux participantes et participants de discuter davantage sur certains sujets et de retenir les éléments les plus importants. Cela permet également de réduire l'anxiété de certaines personnes qui n'aimeraient pas faire l'exercice seul.

QUAND UTILISER CES EXERCICES	
<b>EXERCICES 1 à 3</b>	peuvent être utilisés lors de l'animation d'un atelier présentant la <b>SECTION 1</b> – La fraude en général.
<b>EXERCICE 4</b>	peut être utilisé lors de l'animation d'un atelier présentant la <b>SECTION 2</b> - Les fraudes par le porte-à-porte et la <b>SECTION 3</b> – les fraudes par téléphone et télémarketing.
<b>EXERCICES 5 à 6</b>	peuvent être utilisés lors de l'animation d'un atelier présentant la <b>SECTION 4</b> – les fraudes par courrier.
<b>EXERCICES 7 à 8</b>	peuvent être utilisés lors de l'animation d'un atelier présentant la <b>SECTION 9</b> – les fraudes par l'emploi de la fausse monnaie.

---

## 11.1.1 À quoi ressemble un fraudeur ?

### QUAND UTILISER CET EXERCICE

Cet exercice est un excellent brise-glace, il peut être utilisé au début d'une présentation.

### OBJECTIFS

- Montrer que les fraudeurs ressemblent à des gens ordinaires.
- Déterminer les raisons pour lesquelles les gens font parfois confiance à un fraudeur.

### TEMPS DE PRÉSENTATION

- 5 à 10 minutes

### MATÉRIEL NÉCESSAIRE

- ✓ De grandes feuilles de papier ou un tableau
- ✓ Des marqueurs de couleur

### INSTRUCTIONS

1. Demandez aux participants.es de vous aider à dessiner un fraudeur sur une grande feuille ou sur le tableau.
2. Dessinez un personnage (seulement avec des lignes droites).
3. Demandez-leur d'ajouter des traits ou un détail pour compléter le portrait.
4. Si les participants.es n'y arrivent pas, posez des questions. Par exemple : « *Quelle expression un fraudeur pourrait avoir sur son visage ?* » ou « *Quel est le genre de vêtements qu'un fraudeur porterait ?* ».

#### **À retenir**

Les fraudeurs réussissent parce qu'ils ressemblent à n'importe qui.

---

## 11.2.2 Description d'un fraudeur et d'une victime

### QUAND UTILISER CET EXERCICE

Au début d'une présentation.

### OBJECTIF

Apprendre à reconnaître les caractéristiques des fraudeurs et celles des victimes.

### TEMPS DE PRÉSENTATION

– 15 minutes

### MATÉRIEL NÉCESSAIRE

- ✓ De grandes feuilles de papier ou un tableau
- ✓ Des marqueurs de couleur

### INSTRUCTIONS

1. Demandez aux participants.es de vous aider à identifier les adjectifs pour définir un fraudeur, une victime de fraude.
2. Écrivez tous les adjectifs sur une grande feuille ou au tableau.
3. Pour les fraudeurs, les réponses peuvent inclure : avide, méchant, amical, riche, innovateur, persuasif, etc.
4. Pour les victimes de fraude, les réponses peuvent inclure : âgée, crédule, stupide, avide, confiant, amical, isolé, etc.

#### **À retenir**

- Les fraudeurs réussissent parce qu'ils ont l'air amical et gentil.
- Les victimes ne sont ni crédules ni stupides; les fraudeurs ont réussi à voler de l'argent à des personnes instruites. Les fraudeurs sont simplement très rusés.



---

### 11.1.3 Est-ce que c'est une fraude ?

#### QUAND UTILISER CET EXERCICE

À la fin d'une présentation consacrée à un type de fraude qui peut ressembler à celui présenté dans l'une ou l'autre des mises en situation.

#### OBJECTIFS

Les mises en situation proposées dans cet exercice ne représentent pas toutes des fraudes, certaines illustrent des situations légales. Les participantes et participants de l'atelier doivent rester alertes et apprendre à reconnaître les situations frauduleuses.

#### TEMPS DE PRÉSENTATION

– 15 minutes

#### INSTRUCTIONS

1. Choisissez une ou plusieurs mises en situation et présentez-les clairement.
2. Posez-leur les questions qui accompagnent chaque mise en situation.

### Présentation de 4 mises en situation

#### MISE EN SITUATION 1

Vous recevez une carte postale vous indiquant que vous avez gagné une télévision. Vous vous souvenez avoir rempli un formulaire d'inscription lors d'une fête pour personnes âgées il y a plusieurs mois, mais vous ne vous rappelez plus pourquoi. Tout ce que vous devez faire pour réclamer votre prix est de composer le 1-900-555-1234.

#### QUESTIONS À POSER

1. Vous rappelez-vous avoir rempli un formulaire d'inscription à un tirage pour gagner une télévision ?
2. Combien devrez-vous déboursier pour réclamer votre prix gratuit ? Vous pourriez avoir à lire les très petits caractères pour connaître le montant à payer.
3. D'après la carte postale, est-ce qu'il y a d'autres frais ou d'autres conditions à remplir ?
4. Est-ce qu'un prix est vraiment gratuit si vous devez payer votre communication téléphonique pour le réclamer ?

### **À retenir**

- Tous les appels 1-900 occasionnent des frais sur votre facture de téléphone. Il peut s'agir d'un taux fixé d'avance ou d'un coût par minute.
- Demander à quelqu'un de composer un numéro 1-900 est légal. Vous avez la responsabilité de décider si l'appel en vaut le prix.

## **MISE EN SITUATION 2**

La compagnie de magazines à laquelle vous êtes abonné vous envoie un formulaire d'inscription à un concours. L'annonce indique que si votre numéro est le même que celui qui va être tiré au sort, vous gagnerez une voiture, des vacances fabuleuses ou un gros lot de 1 000 000 \$. Dans l'enveloppe se trouvent aussi des bons de commande pour d'autres magazines. Tout ce que vous devez faire c'est de retourner le formulaire d'inscription d'ici la fin de la semaine.

### **QUESTIONS À POSER**

1. Est-ce qu'on vous demande d'envoyer de l'argent ?
2. Est-ce que vous devez commander de la marchandise ou un service ?
3. Quelles sont vos chances de gagner ?
4. Connaissez-vous le nom de la compagnie qui offre les prix ?

### **À retenir**

Les compagnies de sweepstakes utilisent souvent la chance de gagner un prix pour vous vendre de la marchandise. Ces compagnies doivent clairement énoncer les conditions pour gagner un prix. Elles doivent aussi indiquer que vous n'êtes pas obligé d'acheter quoi que ce soit pour avoir une chance de gagner. Cela est une condition légale pour les concours par courrier.

## MISE EN SITUATION 3

Vous venez de prendre votre retraite pour des raisons de santé. Vous avez besoin de rester occupé et vous aimeriez avoir un revenu supplémentaire. Vous cherchez donc un travail à temps partiel. Vous voyez une annonce dans votre journal local : une compagnie recherche des personnes qui désirent travailler à partir de leur domicile. Les employés peuvent gagner 1 000 \$ par semaine en assemblant des bijoux. Tout ce que vous devez faire est d'envoyer un chèque d'un montant de 250 \$ pour payer le matériel de base vous permettant de travailler dans une enveloppe déjà affranchie avec vos noms et adresse à une boîte postale à Toronto.

### QUESTIONS À POSER

1. Connaissez-vous la nature du travail qu'on vous demande de faire à partir de votre domicile pour cette compagnie ?
2. Est-ce que le salaire de 1 000 \$ par semaine correspond au genre de travail annoncé ?
3. Que connaissez-vous au sujet de cette compagnie ? Depuis quand existe-t-elle, comment est-elle structurée, etc. ?

#### **À retenir**

Beaucoup de gens travaillent à la maison. Cependant, il y a des risques à répondre à une annonce dans le journal qui exige de l'argent pour vous permettre de commencer un travail.

## MISE EN SITUATION 4

Quelqu'un sonne à votre porte. Quand vous ouvrez, vous voyez une charmante jeune femme qui vous demande un don pour l'*Association de répit pour les proches des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer*. Elle vous dit que cet organisme de charité soutient les aidants naturels qui s'occupent de ces personnes en payant des heures de répit afin qu'ils puissent se reposer. Vous connaissez plusieurs personnes qui souffrent de cette maladie et les difficultés que leurs aidants naturels rencontrent. Elle vous informe qu'elle est dans votre quartier seulement cet après-midi-là. Ce n'est que maintenant que vous avez la chance de pouvoir faire un don en argent comptant ou par chèque.

## QUESTIONS À POSER

1. Avez-vous déjà entendu parler de cette œuvre de charité ? Êtes-vous certain que ce nom ne fait que ressembler à celui d'un organisme de charité reconnu ?
2. Est-ce que la personne à votre porte vous a donné de l'information crédible sur cet organisme de charité et sur sa mission ?
3. Pouvez-vous obtenir un rapport annuel et l'état financier, ainsi qu'un document présentant comment et où les fonds ramassés seront distribués ?
4. Est-ce que cette personne est employée par l'organisme qui collecte les fonds ? Si c'est le cas, connaissez-vous le pourcentage du don qui ira directement à l'œuvre de charité ?
5. Vous sentez-vous obligé ou bousculé pour faire un don immédiatement, ou est-ce que vous avez le temps de réfléchir quelques jours ?

### À retenir

Aujourd'hui, de plus en plus d'organismes de charité demandent des dons au public, habituellement par des compagnies qui sont payées pour ramasser de l'argent. Les organismes de charité comptent souvent sur l'argent obtenu grâce au porte-à-porte pour financer d'importants services communautaires.

---

## 11.1.4 Comment dire NON

### QUAND UTILISER CET EXERCICE

Cet exercice est utile à la fin d'un atelier.

### OBJECTIF

Il est très difficile pour certaines personnes de dire « non ». Cet exercice très important offre aux participantes et participants différentes façons de signifier un refus. Il s'agit de leur permettre d'acquérir une habileté pour se défendre contre les fraudeurs.

### TEMPS DE PRÉSENTATION

- 5 minutes pour les discussions de groupe
- 10 à 15 minutes pour discussion générale

### MATÉRIEL NÉCESSAIRE

- ✓ Un bloc de présentation
- ✓ Des marqueurs de couleurs

### INSTRUCTIONS

1. Dites aux participants.es que certaines personnes sont incapables de dire « non », de raccrocher le téléphone ou de fermer la porte parce qu'ils pensent que ces comportements sont grossiers. Ces personnes ont besoin d'apprendre à agir d'une autre façon pour décourager le fraudeur.
2. Posez la question suivante : *comment pouvons-nous retarder une prise de décision au sujet d'une offre, ou dire « non » à cette offre ?*
3. Inscrire les réponses des groupes sur le bloc de présentation. Et animer une discussion plus générale.

### QUELQUES RÉPONSES POSSIBLES

1. Les meilleures réponses sont : « Non, merci » et raccrocher ou « Je ne suis pas intéressé, merci » et fermer la porte.
2. Voici d'autres expressions moins directes, mais tout aussi efficaces : « Je ne prends jamais une décision sans en parler à mon fils/à ma fille/à mon conjoint/à ma conjointe. »
3. « Veuillez m'envoyer de l'information par écrit. Je déciderai après. »
4. « Je dois obtenir trois soumissions et je vous recontacterai. Donnez-moi votre numéro de téléphone, s.v.p. »
5. « J'ai déjà dressé ma liste de dons pour cette année. Envoyez-moi de l'information et je verrai pour l'an prochain. »

---

## 11.1.5 Reconnaître une arnaque

### QUAND UTILISER CET EXERCICE

Cet exercice est utile à la fin d'un atelier.

### OBJECTIF

Aider les participantes et participants à distinguer entre les loteries légales et celles qui sont illégales.

### TEMPS DE PRÉSENTATION

– 15 minutes

### MATÉRIEL NÉCESSAIRE

- ✓ Un bloc de présentation
- ✓ Des marqueurs couleur

### INSTRUCTIONS

1. Lisez un énoncé, et allouez un temps pour une discussion d'équipe.
2. Demandez aux équipes de donner leur réponse.
3. Donnez la bonne réponse en l'expliquant (s'il y a lieu).
4. Répétez la séquence pour chaque énoncé.

### PARMI CES ÉNONCÉS, LESQUELS REPRÉSENTENT DES ARNAQUES ?

1. On vend des billets au centre commercial pour un tirage organisé par la Fondation de l'hôpital de (*mettre ici le lieu de la présentation*). **Réponse : ce n'est pas une arnaque.**
2. Je reçois par la poste une offre de billets de loterie dont le prix principal est de 12 millions de dollars. Ces billets sont vendus par la Loterie nationale de la République de Latvie. **Réponse : c'est une arnaque.**
3. Je reçois par la poste une offre de faire partie d'un groupe d'achat de la loterie canadienne Max à raison de 40 dollars pour 20 séries de numéros.  
**Réponse : ce n'est pas une arnaque.**
4. Je reçois un avis m'informant que j'ai gagné 22 304 \$ dans un concours; il m'est demandé de faire parvenir 15 dollars pour les frais d'administration.  
**Réponse : c'est une arnaque.**
5. Je reçois une offre de participation à un concours qui me rend éligible à gagner 50 000 \$ si je m'inscris à une revue pour la modique somme de 3 \$ (écrit en très petits caractères : « aux deux semaines »). **Réponse : c'est une arnaque.**
6. Je reçois un billet de loterie de ma fille comme cadeau de Saint-Valentin.  
**Réponse : ce n'est pas une arnaque.**

---

## 11.1.6 Le travail à la maison - Étude de cas sur la fraude par courrier

### OBJECTIF

Aider les participants à identifier les signaux d'alarme.

### TEMPS DE PRÉSENTATION

- 10 à 15 minutes

### MATÉRIEL NÉCESSAIRE

- ✓ Un bloc de présentation
- ✓ Des marqueurs de couleur

### SCÉNARIO

Une personne âgée a besoin d'argent pour changer sa voiture. Sans revenu supplémentaire, elle devra abandonner l'idée d'avoir une dernière voiture dans sa vie. Elle trouve l'annonce suivante dans le journal local :

*« On cherche quelqu'un qui a du temps et qui voudrait gagner un bon salaire avec un emploi à temps partiel. Les revenus potentiels sont de 18 000 \$ à 60 000 \$ par année. Investissement de départ : 149 \$ à 249 \$. »*

### INSTRUCTIONS

1. Distribuez un exemplaire du scénario à chaque groupe.
2. Dites-leur qu'ils auront cinq minutes pour décider si la personne âgée devrait accepter cette offre. Si oui, quelles questions devrait-elle poser et quelles conditions devra-t-elle respecter ? Sinon, pour quelles raisons. Rappelez-leur qu'on ne peut en rien changer la situation de la personne âgée.
3. Attirez l'attention des participants.es après cinq minutes. En circulant dans la salle, demandez aux membres de chaque groupe de lire leur étude de cas à haute voix et de partager ce qu'ils feraient.
4. Écrivez les réponses sur un tableau.
5. Demandez à l'ensemble des participants.es s'ils ont d'autres idées à partager après avoir écouté la réponse de tous les groupes. Écrivez celles-ci sur le bloc de présentation ou au tableau.

En conclusion, ramener l'attention du groupe vers le tableau pour des suggestions sur la prévention de la fraude contre le consommateur.

---

## 11.1.7 Manipuler un billet de banque

### OBJECTIF

Apprendre aux participantes et participants à identifier les faux billets à l'aide des éléments de sécurités dont sont dotés les billets de banque en polymère.

### TEMPS DE PRÉSENTATION

- 5 à 10 minutes pour l'exercice
- 5 minutes pour la discussion

### MATÉRIEL NÉCESSAIRE

- ✓ Un billet de banque
- ✓ Une carte lenticulaire et le dépliant de la Banque du Canada

### INSTRUCTIONS

Touchez le billet, examinez-le et regardez-le au verso en s'assurant que tous réussissent à identifier 2 ou 3 des éléments de sécurité.

#### **NOTE**

Ne reproduisez pas de billet de banque, c'est illégal !



---

## 11.1.8 Refuser un billet de banque d'une ancienne série

### OBJECTIF

Permettre aux participantes et participants de trouver leur façon de dire **NON**.

### TEMPS DE PRÉSENTATION

- 15 à 20 minutes pour l'exercice
- 5 minutes pour la discussion

### MATÉRIEL NÉCESSAIRE

- ✓ Un ancien billet de banque
- ✓ Une feuille de papier découpée aux dimensions d'un billet de banque sur lequel on inscrit une somme

### INSTRUCTIONS

1. Divisez le groupe en équipe de deux personnes A remet un billet de banque d'une série antérieure.
2. B dit **non** à sa façon.

#### **NOTE**

Il est important que le participant B utilise une stratégie pour réussir à dire **NON**.

## 11.2 Questionnaires

Cette partie présente deux questionnaires qui peuvent être présentés à la fin des ateliers. Selon les auditoires et le temps disponible, ces questionnaires peuvent aussi faire l'objet d'un aide-mémoire ou résumer la section présentée lors de l'atelier.

QUAND UTILISER CES QUESTIONNAIRES	
QUESTIONNAIRE 1	peut être utilisés lors de l'animation d'un atelier présentant la <b>SECTION 1</b> – La fraude en général.
QUESTIONNAIRE 2	peut être utilisé lors de l'animation d'un atelier présentant la <b>SECTION 2</b> - Les fraudes en matière des investissements.

### 11.2.1 Je teste mes connaissances sur les fraudes

#### QUAND UTILISER CE QUESTIONNAIRE

À n'importe quel moment au cours d'une présentation; il peut être aussi efficace au début qu'à la fin d'une présentation.

#### OBJECTIF

Permettre aux participantes et participants de vérifier leurs connaissances au sujet de la fraude et des escroqueries.

#### TEMPS DE PRÉSENTATION

- 5-10 minutes pour répondre au jeu-questionnaire et 10 minutes pour en discuter

#### MATÉRIEL NÉCESSAIRE

- ✓ Le questionnaire à reproduire pour distribuer
- ✓ De grandes feuilles ou un tableau et des marqueurs de couleur

#### INSTRUCTIONS

1. Lisez un énoncé, demandez aux participants.es d'indiquer selon eux, si l'énoncé est vrai et/ou faux et donnez la bonne réponse en l'expliquant et répétez la séquence pour chaque énoncé.

#### RÉPONSES AU JEU-QUESTIONNAIRE

Q1 = vrai      Q2 = faux      Q3 = vrai      Q4 = vrai      Q5 = faux  
Q6 = faux      Q7 = vrai      Q8 = faux      Q9 = faux      Q10 = faux

Reproduisez le questionnaire si vous choisissez de faire l'exercice en petits groupes ou individuellement.

## QUE SAVEZ-VOUS SUR LA FRAUDE ?

Pouvez-vous dire quelles affirmations sont vraies et lesquelles sont fausses ? Cochez la case « V » pour vrai, « F » pour faux et « ? » si vous ne savez pas.

V	F	?	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. Les personnes âgées sont plus susceptibles d'être la cible des fraudeurs.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2. Un fraudeur peut obtenir de l'information sur une victime potentielle seulement en se servant de sources illégales.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3. Les fraudeurs semblent dignes de confiance et amicaux. En général, ils ne font pas de menaces.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4. Beaucoup de gens, victimes d'un fraudeur, négligent de rapporter leur perte à la police.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5. Vérifiez toujours l'identité d'une personne qui veut entrer dans votre maison en appelant le numéro qu'elle vous fournit.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6. Au Canada, il est légal d'acheter un billet de loterie australien.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7. Si une publicité vous demande de composer un numéro 1-900, c'est un signe de fraude.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8. C'est une bonne idée de prendre une assurance au cas où vous perdriez vos cartes de crédit.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9. Vous êtes sûr qu'il n'y aura pas de fraude si la compagnie donne de l'information écrite.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10. Emprunter pour investir dans une action qui garantit des rendements élevés peut être une bonne idée.

---

## 11.2.2 Prévenir les fraudes en matière de placements

### QUAND UTILISER CE QUESTIONNAIRE

Pendant la discussion sur les fraudes en matière de placements ou comme résumé à la fin de la présentation.

### OBJECTIF

Permettre aux participantes et participants de vérifier leurs connaissances au sujet de la fraude financière.

### TEMPS DE PRÉSENTATION

– 5 à 10 minutes

### MATÉRIEL NÉCESSAIRE

✓ Le questionnaire aide-mémoire pour prévenir les fraudes en matière de placements

### INSTRUCTIONS

1. Reproduisez et distribuez le questionnaire à chaque participant.
2. Aidez les participants.es à comprendre les questions si nécessaire.
3. Rappelez-leur que toutes les réponses positives indiquent une fraude potentielle.

### RÉPONSES AU JEU-QUESTIONNAIRE

Q1 = non

Q2 = oui

Q3 = oui

Q4 = oui

Q5 = non

Q6 = non

Q7 = non

Q8 = oui

Reproduisez le questionnaire si vous choisissez de faire l'exercice en petits groupes ou individuellement.

## QUESTIONNAIRE AIDE-MÉMOIRE

### Prévenir les fraudes en matière de placements<sup>1</sup>

Répondez aux questions suivantes :

- | Oui                      | Non                      |  |
|--------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1. Connaissez-vous la personne qui vous parle d'investissement ?   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 2. Est-ce que le vendeur se montre peu disposé à fournir des informations écrites sur l'investissement ? |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 3. Est-ce qu'on vous a garanti un retour élevé sur l'investissement ?                                    |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 4. Est-ce que le vendeur prétend que l'investissement présente peu ou pas de risques ?                   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 5. Est-ce qu'on vous garantit que votre argent sera disponible lorsque vous en aurez besoin ?            |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 6. Est-ce qu'on vous a donné de « l'information dite privilégiée » ?                                     |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 7. Est-ce que l'information sur cet investissement n'est disponible que dans Internet ?                  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 8. Est-ce que l'investissement semble trop beau pour être vrai ?   |

<sup>1</sup> Le questionnaire a été élaboré à partir de la liste aide-mémoire des fraudes en matière de placements de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, 2001.

## 11.3 Les jeux de rôles

Dans le cadre d'un atelier Non à la fraude, un jeu de rôles est simplement un exercice de prise de conscience d'une réalité.

L'objectif des jeux de rôles est de faire vivre aux participantes et participants des situations de tentative de fraude dans un contexte de « vie presque réel ». Les jeux de rôles donnent aussi l'occasion aux animateurs et aux participants.es de s'amuser et de se détendre.

QUAND UTILISER CES JEUX DE RÔLES	
<b>JEU DE RÔLES 1</b>	peut être utilisé lors de l'animation d'un atelier présentant la <b>SECTION 2</b> – Les fraudes en personne et par le porte-à-porte.
<b>JEU DE RÔLES 2</b>	peut être utilisé lors de l'animation d'un atelier présentant la <b>SECTION 3</b> – Les fraudes par téléphone et par télémarketing.
<b>JEUX DE RÔLES 3</b>	peuvent être utilisés lors de l'animation d'un atelier présentant la <b>SECTION 6</b> – Les fraudes en matière d'investissements.
<b>JEUX DE RÔLES 4</b>	peuvent être utilisés lors de l'animation d'un atelier présentant la <b>SECTION 7</b> – Les fraudes bancaires et la <b>SECTION 8</b> – Le vol d'identité.

### COMMENT PLANIFIER UN JEU DE RÔLES

Un jeu de rôles bien exécuté peut s'avérer un outil d'enseignement et de sensibilisation extrêmement utile tandis qu'un jeu de rôles désorganisé peut nuire à l'ensemble de l'atelier. Afin que les participants tirent profit au maximum de cette courte mise en scène, les animateurs doivent prendre le temps de le planifier et de le répéter, sauf si l'interprétation est spontanée et livrée par des participants.

Vous pouvez utiliser les scénarios à 12.4 pour faire vos jeux de rôles ou vous inspirer de ceux-ci pour en composer de nouveaux.

### EXERCICE INTERACTIF À FAIRE AVEC LE GROUPE DURANT LE JEU DE RÔLE « AGITER LE DRAPEAU ROUGE ! »

L'exercice « Agiter le drapeau rouge » est simple et efficace et il peut être utilisé à la suite de chaque jeu de rôles.

Il permet d'aider les participantes et participants à reconnaître les signaux d'alarme utilisés dans le jeu de rôles. Il est suggéré de faire un exercice interactif avec le reste du groupe lors de la présentation de jeux de rôle.

## **VOICI QUELQUES DIRECTIVES POUR VOUS AIDER À PLANIFIER « AGITER LE DRAPEAU ROUGE »**

- Assurez-vous de noter à l'avance les expressions que vous avez l'intention d'utiliser et de vraiment les employer pendant le jeu de rôles.
- Distribuez les drapeaux rouges (bandes de papier ou tissu rouge) au groupe.
- Dites-leur qu'ils doivent agiter le drapeau chaque fois qu'un interprète affirme quelque chose de suspect.
- Demandez à quelqu'un de noter les phrases identifiées suspectes par la majorité des drapeaux levés.
- Passez en revue, après le jeu de rôles, les expressions retenues par le groupe discutez des raisons pour lesquelles il faut s'en méfier.

## **DISCUSSION APRÈS LE JEU DE RÔLES**

Une fois le jeu de rôles terminé, il est essentiel de discuter avec les participants.es de ce qu'ils ont compris et retenu. Il est donc important de prévoir quelques questions ouvertes pour chacun des jeux de rôles.

## **VOICI DEUX SUGGESTIONS POUR ORIENTER LA DISCUSSION**

1. Demandez aux participants.es d'imaginer ce qui se serait produit si la victime dans le jeu de rôles, avait pu reconnaître les expressions dont il faut se méfier ou si elle avait posé des questions pertinentes à la détection de cette fraude particulière;
2. Profitez de la situation illustrée par le jeu de rôles pour passer en revue les différents signaux d'alarme qu'une victime potentielle peut détecter pour identifier une intention frauduleuse; énumérez aussi les questions qui permettent de mettre en échec les plans d'un escroc et les démarches nécessaires pour apprendre à se protéger contre ceux-ci. Exemple d'une question à éviter : « *Qu'est-ce que la victime a bien pu faire pour être piégée ?* ». Cette question, d'allure négative, laisse entendre que la victime est à blâmer, ce qui contrevient aux objectifs pédagogiques de votre atelier.

---

## 11.3. 1 Les offres frauduleuses de rénovation domiciliaire

### QUAND UTILISER CE JEU DE RÔLES

Pendant la discussion sur les fraudes par le porte-à-porte ou comme résumé à la fin de la présentation.

### MATÉRIEL NÉCESSAIRE

- ✓ Une tablette à pince
- ✓ Un stylo
- ✓ Un chapeau de construction
- ✓ Un carnet de chèques

### MISE EN SITUATION 1 - RÉPARATIONS DE LA MAISON

Un homme qui travaille dans le secteur remarque que votre toit, votre allée de garage ou votre cheminée a un problème. Si vous signez un contrat immédiatement et faites un versement, il vous fera le travail à prix réduit. L'offre inclut le matériel et elle n'est valable que le jour même.

### MISE EN SITUATION 2 - RÉPARATIONS DE LA MAISON

À la suite d'un désastre naturel, un fraudeur se présente à votre porte et vous propose de faire des réparations à votre demeure à prix très réduit. Il prétend, pour justifier l'aubaine qu'il vous offre, qu'il est subventionné par un organisme de charité dont le but est de venir en aide aux citoyens dont les propriétés ont subi d'importants dommages. Il affirme que le travail coûtera moins cher et sera fait plus rapidement que celui couvert par la compagnie d'assurance. Il demande un acompte immédiatement.

### INSTRUCTIONS

1. Élaborez un dialogue à partir de ce scénario.
2. Distribuez le scénario aux volontaires qui feront le jeu de rôle.
3. Présentation du jeu de rôle.
4. Discutez ensemble suite à la présentation du jeu de rôle.

### SUGGESTION DE TEXTE POUR L'INTERPRÈTE DU JEU

L'homme se présente à votre porte :

*« Vous souvenez-vous de moi? J'ai travaillé pour vous l'année dernière. Peut-être avions-nous seulement parlé de faire cette réparation supplémentaire? Vous m'aviez dit à ce moment vouloir reporter ce travail à l'année suivante. Faites un chèque maintenant et je reviendrai vous apporter le contrat. »*



---

## 11.3.2 Les fraudes par téléphone et par télémarketing

### QUAND UTILISER CE JEU DE RÔLE

Pendant la discussion sur les fraudes par le téléphone ou télémarketing ou comme résumé à la fin de la présentation.

### MATÉRIEL NÉCESSAIRE

- ✓ 2 téléphones

### MISE EN SITUATION 1 – GRAND-MAMAN, VITE J'AI BESOIN D'AIDE !

Madame Leblanc reçoit un appel téléphonique dans la nuit. Il s'agit d'un fraudeur qui se fait passer pour un de ses petits-enfants. Il affirme être en difficulté et avoir besoin d'argent immédiatement. Lors de la semaine de vacances, Pierre a eu un accident et éprouve des difficultés pour revenir au pays s'il ne paye pas les services médicaux qu'il a reçus. Il a donc besoin d'argent de façon urgente.

### MATÉRIEL NÉCESSAIRE

- ✓ Une casquette de police ou une carte d'identité
- ✓ Une tablette à pince et un stylo

### MISE EN SITUATION 2 – C'EST POUR UNE BONNE CAUSE !

Quelqu'un récolte de l'argent pour l'association de bienfaisance de la police. Un officier a été tué dans l'exercice de ses fonctions, mais il n'avait pas été dans le département assez longtemps pour avoir droit à une pension. Sa veuve et ses 3 enfants n'ont aucune ressource. Alors on vous demande de faire un don, du montant que vous voudrez, pour leur venir en aide.

### INSTRUCTIONS

1. Élaborez un dialogue à partir de ces scénarios.
2. Distribuez le ou les scénarios aux volontaires qui feront le jeu de rôle.
3. Présentation du jeu de rôle.
4. Discutez ensemble suite à la présentation du jeu de rôle.

---

### 11.3.3 Les fraudes en matière d'investissements

#### QUAND UTILISER CE JEU DE RÔLES

Pendant la discussion sur les fraudes en matière d'investissement ou comme résumé à la fin de la présentation.

#### MISE EN SITUATION 1 – LES VALEURS MOBILIÈRES

##### MATÉRIEL NÉCESSAIRE

- ✓ 2 téléphones
- ✓ 2 joueurs : A et B
- ✓ Un magazine, un café, un chèque
- ✓ Une enseigne indiquant « *Deux semaines plus tard* ».
- ✓ Reproduire et distribuer le scénario 1 qui se trouve à la fin de cette section.

##### SUJETS POUR LA DISCUSSION APRÈS LE JEU DE RÔLES

1. Identifiez les signaux d'alarme.
2. Faites le lien entre emprunter pour investir (comme stratégie dangereuse pour les personnes âgées) et la fraude.
3. Créez un nom qui a l'air officiel, par exemple, des **valeurs de la réserve fédérale** parce que la plupart des vrais fraudeurs n'emploieront pas le terme **primes bancaire**.

##### VOICI DES SUGGESTIONS POUR ORIENTER LA DISCUSSION

- ✓ Que se produirait-il si A et B se rencontraient à nouveau ?
- ✓ Que se produirait-il si A donne à B un autre chèque et si un nouvel investissement est fait ?
- ✓ Que se produirait-il si B donne à A un chèque de son fils, l'impliquant dans la fraude ?
- ✓ Que se produirait-il si A convainc B de prendre une hypothèque sur sa maison entièrement payée afin d'obtenir de plus gros profits. Puis il disparaît, laissant B avec une dette ?

## QUAND UTILISER CE JEU DE RÔLES

Pendant la discussion sur les fraudes en matière d'investissement ou comme résumé à la fin de la présentation.

## MISE EN SITUATION 2 – LES OPÉRATIONS PYRAMIDALES

### MATÉRIEL NÉCESSAIRE

- ✓ 2 téléphones
- ✓ 2 joueurs : A et B
- ✓ Un magazine, un café, un chèque
- ✓ Une enseigne indiquant « *Deux semaines plus tard* ».
- ✓ Reproduire et distribuer le scénario 2 qui se trouve à la fin de cette section.

### SUJETS POUR LA DISCUSSION APRÈS LE JEU DE RÔLES

1. Identifiez les signaux d'alarme.

### OPTIONS DE MISES EN SITUATIONS

1. S'il s'agit de deux hommes, ils pourraient organiser une rencontre pour jouer aux quilles, aux cartes, etc.
2. S'il s'agit d'un homme et d'une femme, ils pourraient décider de se rencontrer à la prochaine réunion du comité à l'église.
3. Peu importe le sexe des personnes, une invitation à dîner marcherait à condition qu'elles se connaissent suffisamment et qu'elles soient assez proches pour avoir une relation de confiance.

---

### 11.3.4 Obtenir par la fraude un numéro de carte de crédit

#### QUAND UTILISER CE JEU DE RÔLES

Pendant la discussion sur les fraudes bancaires ou sur le vol d'identité ou comme résumé à la fin de la présentation.

#### MATÉRIEL NÉCESSAIRE

- ✓ 2 téléphones
- ✓ 2 joueurs : A et B
- ✓ Reproduire et distribuer le scénario 3 qui se trouve à la fin de cette section.

#### VOICI DES SUGGESTIONS POUR ORIENTER LA DISCUSSION

- ✓ Comment le consommateur aurait-il pu faire une enquête ?
- ✓ De quelles expressions faut-il se méfier ?
- ✓ Quelles sont les conséquences de donner son numéro de carte de crédit ?

## 11.4 Scénarios

Cette partie présente trois exemples de scénarios développés pour animer les jeux de rôles. Selon les thèmes abordés, il est possible d'utiliser ces scénarios tel quel ou de les adapter selon les sujets traités. Vous pouvez également utiliser ces modèles pour en créer de nouveaux.

QUAND UTILISER CES SCÉNARIOS	
SCÉNARIO 1 et 2	peuvent être utilisés comme scénarios lors de l'animation de jeux de rôle sur les fraudes en matière d'investissement.
SCÉNARIO 3	peut être utilisé comme scénario lors de l'animation d'un jeu de rôle sur les fraudes bancaires.


---


### 11.4.1 Les valeurs mobilières


#### SCÈNE 1


 **B lit une revue.**  **A entre dans la salle.**

 Bonjour, comment allez-vous ?

 Bonjour, pas mal merci. Et vous ?

 OK. (Il s'assoit) Qu'est-ce que vous lisez ?

 Le magazine Time de cette semaine. C'est tellement déprimant! L'économie est si mauvaise! Comment est-ce que quelqu'un peut faire de l'argent de nos jours ?

 Je suis d'accord avec vous. Les taux d'intérêt sont terribles. Mais vous savez, j'étais un conseiller en investissements avant de prendre ma retraite, et il existe toujours de bons endroits où investir.



Ce serait bien si vous pouviez m'en identifier quelques-uns !



Bien, il y en a un que je connais qui garantit d'excellents profits sans aucun risque.



Quoi? Aucun risque ? Est-ce que c'est possible ?



Ah, oui. Mais malheureusement, ce n'est normalement disponible que pour les personnes qui travaillent dans les banques.



Je savais que ça avait l'air trop beau pour être vrai.



En fait, je connais une façon de vous mettre dans le coup, mais vous ne devez en parler à personne.



Naturellement. Dites-m'en davantage !



Cela s'appelle des Valeurs mobilières à primes ou V.M.B.



Je n'ai jamais entendu parler de cela.



Je vous ai dit que la plupart des personnes ne peuvent pas les acheter. Mais faites-moi confiance, elles sont géniales. *En une semaine seulement vous obtiendrez un profit de 20 % sur votre placement.*



Êtes-vous sérieux ? Combien est-ce que je dois investir ?



Si vous me donnez aujourd'hui un chèque de 2 000 \$, vous récupérerez 2 400 \$ avant la fin du mois.



2 000 \$ – c'est beaucoup pour moi. Je ne suis pas sûre que je puisse avoir une telle somme.



Alors, que diriez-vous de 1 000 \$?



Je suis plus à l'aise avec ce montant. Je peux vous donner un chèque tout de suite.

**Arrêtez**  
**Montrez l'enseigne indiquant : deux semaines plus tard.**

## SCÈNE 2



**B** entre pendant que



**A** se prépare à partir.



Bonjour, \_\_\_\_\_. Ça fait plaisir de vous revoir.



Merci. Je suis heureux que vous soyez arrivé avant mon départ. J'ai quelque chose pour vous. (Ils vont un peu plus loin. A prend un chèque de son portefeuille et le donne à B).



Oh mon Dieu ! Vous avez réussi ! – exactement comme vous l’aviez promis. C’est incroyable.



Je vous ai dit que vous pouviez me faire confiance. Ces P.B. sont très sûrs.



Est-ce que je peux le faire à nouveau ?



Bien sûr — pourquoi ne pas me remettre ce chèque pour investir à nouveau? Peut-être voulez-vous même y ajouter quelque chose, maintenant que vous avez vu comment cela fonctionne ?



**B redonne le chèque à A.**



Absolument ! Je voudrais ajouter un autre 2 000 \$. Mais je n’ai pas mon carnet de chèques avec moi aujourd’hui. Si vous êtes d’accord, je vous l’enverrai aussitôt que j’arriverai chez moi.



Bien sûr — aucun problème. Vous avez mon adresse.



À propos, pensez-vous que d’une façon ou d’une autre, mon fils puisse investir là-dedans ? Il a une hypothèque énorme...

**Arrêtez**




## 11.4.2 Les opérations pyramidales


Dialogue entre  A et  B


 Allo ?


 Bonjour, comment allez-vous ?


 Bonjour, je n'avais pas réalisé que vous étiez déjà de retour. Comment s'est passée votre croisière ?

 Fabuleuse ! C'était génial. Vous devez aller voir l'Alaska vous-même un jour.

 Ce n'est pas demain la veille. Nous venons de finir de payer les rénovations de la salle de bains et maintenant, on dirait que la voiture est en train de nous laisser tomber.

 Si vous avez besoin de conseils, nous venons juste d'acheter une nouvelle voiture. Harry peut en parler à George.

 Mon Dieu ! Comment avez-vous fait cela ? Une nouvelle voiture et une croisière !

 J'ai joint une sorte de groupe d'investissements à l'église. Vraiment, vous devriez vous joindre à nous.



À l'église ? De quoi parlez-vous ?



Nous sommes quelques dames — *et c'est bien mieux* — *et plus sûr* — que d'acheter et vendre des actions.



Comment est-ce que ça marche ? J'aimerais beaucoup avoir moi aussi d'autres revenus !



C'est si simple. Tout ce que vous devez faire est de placer 500 \$ et dans six ou sept semaines au plus, vous récupérerez 30 000 \$, *garantis*.



Vous devez être folle ! Comment est-ce possible ?



Ne vous inquiétez pas de cela. Croyez-moi, ça marche. Regardez-moi — *et mes deux enfants sont aussi dans ce groupe*.



Qu'est-ce que je dois faire ?



Pourquoi ne pas se rencontrer pour un café demain, et si vous êtes vraiment intéressée, apportez un chèque avec vous et je vous donnerai tous les détails.



C'est une bonne idée. Je voudrais en savoir davantage avant de me décider. Et vous pourrez tout me raconter au sujet de votre voyage en même temps.


**Arrêtez**


### 11.4.3 Obtenir par la fraude un numéro de carte de crédit

Dialogue entre  « A » et  « B ».

 Bonjour?

 Bonjour. Est-ce que je peux parler à Théophilda Tremblay, S.V.P. ?

 Parlez. Qui est-ce ?

 Mon nom est Chris Adams. J'appelle du magasin La Baie au sujet du service de porcelaine anglaise que vous avez commandé. Je suis désolé, mais nous ne pourrions pas livrer votre commande avant le mois prochain. Il y a un problème avec notre fournisseur.

 De la porcelaine ? Je n'ai commandé aucun service.

 Vous êtes M. (Mme) Tremblay, n'est-ce pas ?

 Oui.

 Et vous n'avez pas commandé un service de porcelaine ?

 Certainement pas !



Bien, c'est étrange ! J'ai une commande ici pour un service pour huit personnes. Nous avons chargé votre carte de crédit Mastercard 350 \$.



Quoi ?



Je suis vraiment désolé. Je ne comprends pas ce qui est arrivé. Mais ne vous inquiétez pas, puisque ce service n'est plus sur le marché. Je vais donc annuler la commande.



Je suis contente d'apprendre cela.



Je dois créditer **votre Mastercard. S.V.P., pourriez-vous me donner votre numéro** ? *Je ne l'ai pas ici* puisque je n'appelais qu'au sujet du retard.



Une minute. Je vais chercher ma carte.

**Arrêtez**

# SECTION 12

## *Le planificateur d'un atelier Non à la fraude*

12.1	Description du planificateur d'atelier	2
12.2	Calendrier de planification	3
12.3	Aide-mémoire logistique	4
12.4	Tableau synthèse d'un atelier	5
12.5	Formulaire d'évaluation de l'atelier par l'animateur	6
12.6	Tableau d'identification des ressources locales	9



**Prévention**  
de l'abus et de la fraude  
envers les personnes âgées

# SECTION 12

## *Le planificateur d'un atelier Non à la fraude*

### 12.1 Description du planificateur d'atelier

Cette section rassemble quelques outils essentiels que vous devez conserver et qui deviendront un guide pour planifier vos présentations, la mémoire des ateliers que vous avez animé pour vous et pour les futurs animatrices et animateurs de votre région.

Elle comprend :

- un calendrier de planification ;
- un aide-mémoire pour les questions logistiques, les renseignements sur la clientèle et liste du matériel ;
- un tableau synthèse pour vous aider à planifier le déroulement de votre atelier ;
- un formulaire d'évaluation de l'atelier et une série de questions pour inscrire vos observations, les commentaires des participantes et participants des ateliers, vos suggestions pour les prochains ateliers, ainsi que les suivis à faire ;
- un tableau d'identification des ressources locales.

**Les organismes doivent offrir un appui, un encadrement et le suivi nécessaire aux bénévoles formés dans le but de leur permettre d'animer adéquatement des ateliers *Non à la fraude*. Dans le calendrier de planification, les tâches précédées d'un astérisque (\*) sont effectuées par les associations et les organismes qui organisent l'atelier de sensibilisation.**

#### **NOTE**

Vous pouvez reproduire toutes les pages de cette section pour chacune de vos présentations. Il est alors important pour l'historique des ateliers de mentionner la date.

## 12.2 Calendrier de planification

### 3 MOIS AVANT

- Étudier votre guide pour connaître le contenu.
- Commencer votre synthèse d'atelier et décider du contenu à présenter.
- Déterminer le temps requis pour chaque atelier.
- \* Déterminer des dates possibles d'ateliers.
- \* Vérifier si les dates ne sont pas en conflits avec des congés fériés, ou des événements spéciaux dans votre région.

### 7 SEMAINES AVANT

- Se familiariser avec le type de public qui recevra votre animation.
- Revoir vos techniques d'animation : accueil, directives, déroulement, brise-glace, messages clefs, évaluation et outils d'animation.
- \* Préparer une invitation à être envoyée par la poste, par courriel, et remettre en personne.
- \* Faire une liste d'endroit où poser vos affiches et demander la permission.
- \* Commencer la promotion de l'atelier.

### LA VEILLE DE L'ATELIER

- Vérifier l'ensemble du matériel d'animation et le nombre de copies.
- Vérifier l'équipement technique (ordinateur portable, projecteur, etc.).

### LA JOURNÉE DE L'ATELIER

- Arriver au moins 1 heure d'avance.
- Monter la salle et installer l'équipement.
- Prévoir du temps pour nettoyer la salle après l'atelier.

### 2 MOIS AVANT

- Effectuer des recherches pour trouver des ressources locales.
- Identifier les dépliants à remettre lors de l'atelier.
- \* Préparer un budget si nécessaire.
- \* Communiquer avec les responsables de divers organismes, maisons de retraite ou autres afin de proposer votre atelier à votre clientèle cible et évaluer l'intérêt.
- \* Choisir l'endroit idéal où on pourrait vous accorder une salle gratuitement.
- \* Développer une stratégie promotionnelle afin d'attirer les gens.
- \* Commander les dépliants.
- \* Réserver la salle à l'endroit choisi – à confirmer plus tard avec les responsables par écrit ou par courriel.

### 1 ET 2 SEMAINES AVANT

- Se familiariser avec l'équipement.
- Préparer les dépliants et les documents à remettre.
- \* Préparer l'affiche pour diriger les participants.es.
- \* Imprimer et préparer le matériel.

### APRÈS L'ATELIER

- Revoir les évaluations des participants.es.
- Faire les suivis nécessaires.
- Prendre note de ce qui a bien fonctionné, à améliorer ou à ne pas faire pour la prochaine fois.
- Ramasser toutes les affiches dans les commerces ou babillards.
- \* Remercier par écrit si possible les responsables de la salle ou autres de leur appui.

## 12.3 Aide-mémoire logistique

### LOGISTIQUE

Date : \_\_\_\_\_ Heure : \_\_\_\_\_ Durée de l'atelier : \_\_\_\_\_

Lieu : \_\_\_\_\_

Salle : \_\_\_\_\_ Étage : \_\_\_\_\_ Stationnement : \_\_\_\_\_

Autres renseignements : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### CLIENTÈLE

Organisme client : \_\_\_\_\_ Personne contact : \_\_\_\_\_

Nombre de participants.es : \_\_\_\_\_ Écart d'âge : \_\_\_\_\_ Besoins spéciaux : \_\_\_\_\_

Surtout des femmes \_\_\_\_\_  Surtout des hommes \_\_\_\_\_  Groupe mixte \_\_\_\_\_

Y aura-t-il un repas ? une collation? \_\_\_\_\_ Quoi et fourni par qui ? \_\_\_\_\_

À quel moment ? \_\_\_\_\_

Autre détail : \_\_\_\_\_

Animateurs et experts présents : \_\_\_\_\_

### MATÉRIEL

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Tables et chaises      | <input type="checkbox"/> DVD / VHS           | <input type="checkbox"/> Ruban adhésif            |
| <input type="checkbox"/> Prises de courant      | <input type="checkbox"/> Ordinateur portable | <input type="checkbox"/> Guide de présentation    |
| <input type="checkbox"/> Rallonges électriques  | <input type="checkbox"/> Projecteur          | <input type="checkbox"/> Copie des Sections       |
| <input type="checkbox"/> Chevalet de conférence | <input type="checkbox"/> Écran de projection | <input type="checkbox"/> Document de rétention    |
| <input type="checkbox"/> Crayons - Marqueurs    | <input type="checkbox"/> Piles pour souris   | <input type="checkbox"/> Dépliants à donner       |
| <input type="checkbox"/> Porte-noms - cocardes  | <input type="checkbox"/> Microphone          | <input type="checkbox"/> Numéros de tél. contacts |
|   |  | <input type="checkbox"/> Formulaires d'évaluation |

### NOTES

---

---

---

---



## 12.4 Tableau synthèse de l'atelier

ÉTAPES	SUJETS	MÉTHODOLOGIES	TEMPS
<b>INTRODUCTION</b>	Mot de bienvenue, présentation de l'animateur, présentation de l'atelier, des objectifs et du déroulement de la journée, présentation des invités (s'il y a lieu), et selon la grosseur du groupe, présentation des participantes et participants.	La parole d'abord à l'animateur, puis ensuite, aux participantes et participants.	Prévoir environ ____ minutes.
<b>ANIMATION DU CONTENU</b>	Choisir une ou plusieurs sections provenant du Guide d'Information <i>Non à la fraude</i> . (Vous pouvez utiliser les présentations PowerPoint à la Section 13 et les adapter au besoin.)	Choisir une méthode de présentation du contenu : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>introduction des thèmes choisis à l'aide d'un questionnaire ou d'un exercice</b></li> <li>- <b>présentation du contenu, à l'aide des modèles de présentation PowerPoint « clés en main »</b></li> <li>- <b>présentation d'un jeu de rôle ou petit vidéo assurer la compréhension des sections présentées</b></li> </ul>	Prévoir environ ____ minutes ou plus avec une pause de ____ minutes.
<b>PRÉSENTATION DES RESSOURCES</b>	Présentation des ressources locales et des documents de rétention et autres dépliants à remettre aux participants.es.	Distribution de dépliants d'information.	Prévoir environ ____ minutes.
<b>CONCLUSION</b>	Récapitulation des éléments importants et des messages clés. Remerciements aux personnes présentes à l'atelier, et aux partenaires pour l'organisation de l'événement.	En interaction avec les participants pour la partie de la récapitulation du contenu.	Prévoir environ ____ minutes.
<b>ÉVALUATION</b>	Présentation du formulaire d'évaluation de l'atelier <i>Non à la fraude</i> qui se trouve à la Section 14 du guide. Et présenter l'importance de remplir le formulaire d'évaluation de l'atelier.	Distribution des formulaires d'évaluation.	Prévoir environ ____ minutes.

## 12.5 Formulaire d'évaluation de l'atelier par l'animateur

Suite à l'atelier, mesurez et cochez votre degré de satisfaction envers votre animation.

**ATELIER DU :** \_\_\_\_\_

LA PLANIFICATION DE L'ATELIER	très satisfait	satisfait	Insatisfait
Tout ce qui concerne la logistique			
L'information recueillie sur les participants.es			
L'élaboration du contenu			
Le choix des moyens pédagogiques : questionnaire, jeux de rôles, vidéo, etc.			

L'ANIMATION DE L'ATELIER	très satisfait	satisfait	Insatisfait
Le degré de connaissance personnelle sur les thèmes présentés			
L'utilisation des outils d'animation choisis			
L'aisance devant le groupe			
Le contrôle des discussions			
La capacité à maintenir l'intérêt du groupe			
La façon de récapituler et de conclure			

**PLANIFICATION DE L'ATELIER**

---

---

---

---

---

**ANIMATION DE L'ATELIER**

---

---

---

---

---

**OBSERVATIONS DE L'ANIMATEUR**

---

---

---

---

---

**SUITE AUX COMMENTAIRES DES PARTICIPANT.ES EN GÉNÉRAL**

---

---

---

---

---

**SUGGESTIONS POUR AMÉLIORER LE PROCHAIN ATELIER**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**QUELQUES SUIVIS À FAIRE**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**REMERCIEMENTS À FAIRE**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 12.6 Ressources locales identifiées

DESCRIPTION DES SERVICES	CONTACT ET NUMÉRO DE TÉLÉPHONE	ADRESSE POSTALE ET COURRIEL	COMMENTAIRES



# SECTION 13

## Présentations PowerPoint d'atelier Non à la fraude

<b>13.1</b>	<b>Description des présentations PowerPoint pour les ateliers Non à la fraude</b>	<b>2</b>
<b>13.2</b>	<b>Les quatre modèles de présentations PowerPoint</b>	<b>3</b>
13.2.1	La fraude en générale	
13.2.2	Les fraudes en personne, par téléphone, par courrier et par Internet	
13.2.3	Les fraudes d'investissements et bancaires	
13.2.4	Le vol d'identité et la fraude par l'emploi de la fausse monnaie	



**Prévention**  
de l'abus et de la fraude  
envers les personnes âgées

# SECTION 13

## *Présentations PowerPoint d'atelier Non à la fraude*

### **13.1 Description des présentations PowerPoint pour les ateliers Non à la fraude**

Cette section vous propose quatre présentations PowerPoint « clés en main » qui résument les contenus des diverses fraudes présentées dans le guide.

Elle comprend :

- Une présentation PowerPoint sur la fraude en générale;
- Une présentation PowerPoint sur les fraudes en personne, par téléphone, par courrier et par Internet;
- Une présentation PowerPoint sur les fraudes d'investissements et bancaires;
- Une présentation PowerPoint sur le vol d'identité et la fraude par l'emploi de la fausse monnaie.

**Nous avons conçu ces modèles de présentations PowerPoint pour vous offrir des outils d'animation. Les modèles de présentation PowerPoint reprennent le contenu du Guide. N'hésitez pas à les modifier selon vos besoins et les intérêts de votre public !**



# SECTION 14

## *Conclusion et évaluation des participants*

### **Conclusion**

- Prenez cinq minutes à la fin pour récapituler les points principaux.
- Passez en revue le plan de l'atelier et les objectifs définis avec les participants au début.
- Remerciez le commanditaire, les experts invités et les participants.
- Distribuez le formulaire d'évaluation en expliquant son importance, et après le départ des participants, rassemblez les formulaires remplis.
- Si vous distribuez des dépliants ou des brochures, prenez le temps de bien les présenter.

### **Évaluation**

Même si votre atelier s'est bien déroulé, il y a toujours des aspects à améliorer. Pour cette raison, il est important d'utiliser les formulaires d'évaluation. Ils sont conçus pour donner à l'animateur et /ou à son équipe une occasion d'évaluer l'atelier et de s'auto-évaluer en tenant compte des différents points de vue.



**Prévention**  
de l'abus et de la fraude  
envers les personnes âgées

## L'évaluation par les participants

L'évaluation est la seule manière de savoir ce que les participants ont pensé de votre animation et d'avoir une idée de leur degré de satisfaction à l'égard de votre atelier. A-t-il fait une différence ? Les participants ont-ils appris quelque chose ?

Le formulaire d'évaluation donne aux participants une occasion de s'exprimer de façon anonyme sur votre présentation et vous permet d'améliorer votre capacité de parler en public.

### **VOICI QUELQUES SUGGESTIONS POUR VOUS AIDER À BIEN UTILISER CETTE ÉVALUATION :**

- Distribuez le formulaire pendant l'animation, au début ou à la fin, et séparément des autres documents afin que les participants sachent qu'ils ne doivent pas l'apporter à la maison.
- Expliquez aux participants en quoi consiste ce formulaire et à quel point il est essentiel pour le projet.
- Indiquez-leur où déposer les formulaires après les avoir remplis.
- Passez en revue les formulaires remis pour avoir une idée de ce qui s'est bien passé et de ce qui pourrait être amélioré.
- Déterminez si les critiques négatives émises au sujet de l'animation sont valides; ne les percevez pas comme des attaques à votre endroit mais voyez-y plutôt des repères qui peuvent servir à bonifier votre prochaine présentation.
- Résumez ce qui vous a été dit et inscrivez les commentaires pertinents dans votre planificateur d'atelier à la page 7.

# FORMULAIRE D'ÉVALUATION DES PARTICIPANTS



Date \_\_\_\_\_ animateur \_\_\_\_\_

## Vos renseignements personnels

54 ans et moins

55-64 ans

Homme

65-74 ans

Femme

75 ans et plus

## VOTRE APPRÉCIATION DE L'ATELIER NON À LA FRAUDE

Êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants ?

OUI

PLUS OU  
MOINS

NON

Les objectifs de l'atelier Non à la fraude ont été bien expliqués.

Ce genre d'atelier et sa durée me conviennent.

Les documents distribués me seront utiles.

J'aimerais suivre un autre atelier Non à la fraude.

J'ai l'intention de recommander cet atelier à d'autres personnes.

## L'ÉVALUATION DE VOS APPRENTISSAGES

Êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants ?

OUI

PLUS OU  
MOINS

NON

Je sais maintenant reconnaître certaines fraudes.

Je sais maintenant me protéger et me défendre contre certaines fraudes.

Je sais maintenant à qui m'adresser si j'ai des questions au sujet de la fraude.

Je sais maintenant quoi faire si je suis victime de fraude.

## Vos commentaires

Qu'avez-vous le plus apprécié de l'atelier ?

---

---

---

---

Que suggérez-vous pour améliorer l'atelier ?

---

---

---

---

MERCI D'AVOIR PARTICIPÉ À CET ATELIER ET PRENDRE LE TEMPS DE REMPLIR CE FORMULAIRE.



# SECTION 15

## *Outil aide-mémoire*

### **Outil aide-mémoire**

Ce dépliant est un aide-mémoire sur les informations et les messages que vous aurez présentés lors d'un atelier de sensibilisation sur la fraude. Nous vous invitons à le remettre à la fin de votre atelier en même temps que l'évaluation finale.

### **CES DÉPLIANTS SONT DISPONIBLES AUX ENDROITS SUIVANTS :**

Vous pouvez obtenir des exemplaires de ces dépliants en communiquant avec l'association de votre province ou territoire ou en communiquant directement avec la Fédération des aînées et aînés francophones du Canada (FAAFC).

Vous pouvez également imprimer le dépliant en couleur ou noir et blanc sur papier 11 x 18. Vous obtiendrez le fichier électronique en communiquant votre demande à [info@faafc.ca](mailto:info@faafc.ca) ou en consultant notre site internet au <http://www.faafc.ca/>



**Prévention**  
de l'abus et de la fraude  
envers les personnes aînées



# SECTION 16

## Affiche promotionnelle

### Promotion de votre atelier

Cette affiche promotionnelle est un outil pour faire la promotion de vos ateliers que vous animerez dans votre communauté. Vous n'avez qu'à compléter les informations sur l'affiche telles que la date, l'endroit ainsi qu'un numéro de téléphone pour réserver une place. L'affiche pourra également servir comme invitation et être envoyée par courriel ou par la poste. Le jour de votre atelier, l'affiche pourra être installée à l'extérieur de l'immeuble ainsi que la salle où se déroulera votre événement pour accueillir les participants.

### VOICI QUELQUES EXEMPLES D'ENDROITS À INSTALLER VOS AFFICHES :

1. Résidences et clubs pour retraités et personnes âgées.
2. Centres communautaires et centres de services sociaux.
3. Hôpitaux, cliniques médicales et pharmacies.
4. Bureaux d'optométristes, audioprothésiste et podiatres.
5. Certains commerces et dépanneurs.
6. Associations communautaires à but non lucratif.
7. Boutiques spécialisées pour soins de longue durée.
8. Centres juridiques, bureaux d'avocats et notaires.

#### NOTE

Veillez prendre soin d'obtenir la permission auprès des responsables avant d'installer cette affiche dans un endroit public.



Prévention  
de l'abus et de la fraude  
envers les personnes âgées





# NON À LA FRAUDE

ATELIER DE  
SENSIBILISATION POUR  
PERSONNES DE 50 ANS +

DATE

• \_\_\_\_\_

ENDROIT

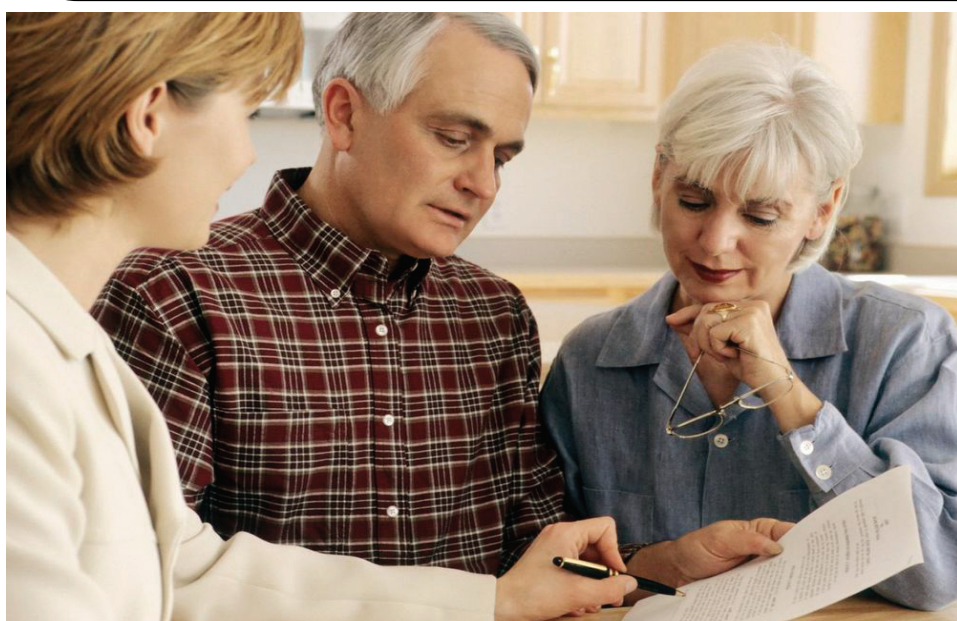
• \_\_\_\_\_

Réservez  
auprès de

• \_\_\_\_\_

## INVITATION

Venez apprendre comment vous protéger de divers types de fraudes commises envers les personnes âgées. Nos ateliers sont animés par des personnes âgées à un auditoire de personnes de 50 ans et plus. **C'EST GRATUIT !**



PROJET DE LA FÉDÉRATION  
DES AÎNÉES ET AÎNÉS  
FRANCOPHONES DU CANADA  
Téléphone (613) 564-0212  
Courriel [info@faafc.ca](mailto:info@faafc.ca)  
[www.faafc.ca](http://www.faafc.ca)

Réalisation grâce à un  
financement du programme  
*Nouveaux Horizons pour les aînés*  
du Ministère des Ressources  
humaines et Développement des  
compétences Canada.