



Alerte à la fraude!



La fraude coûte des milliards de dollars aux Canadiens et aux Canadiennes chaque année. Ce crime, dont les victimes sont majoritairement des aînés, est perpétré par des escrocs habiles dont les

outils principaux sont la persuasion, la dissimulation et les déclarations trompeuses.

Les aînés sont souvent ciblés parce qu'ils ont la réputation d'être vulnérables et d'avoir facilement accès à de grosses sommes d'argent. L'escroquerie peut prendre la forme de prix gagnés, de rabais spéciaux, d'investissements, de rénovations domiciliaires, de dons... et est habituellement exécutée par des criminels qui se donnent l'apparence d'aimables et honnêtes gens. Mais attention! Leur seul but est de voler votre argent et vos biens.

Pour des aînés qui ont trimé dur toute leur vie, la perte de leurs économies, de leurs biens ou même de leur maison par suite d'un crime de « persuasion » peut être dévastatrice. Les aînés victimes de fraude ont rarement les moyens de remplacer les pertes qu'ils subissent et peuvent trouver difficile de faire à nouveau confiance aux autres et de se sentir en sécurité. Le stress qui en découle peut miner leur santé physique et mentale.

Il est souvent difficile d'enquêter et d'engager des poursuites dans les cas de fraude. Bien que des lois efficaces, une application diligente et des peines sévères soient essentielles, la prévention est le meilleur moyen de mettre les criminels hors d'état de nuire. La sensibilisation des aînés aux fraudes potentielles et à la façon de procéder des criminels constitue la première étape pour éviter qu'ils en soient victimes.

Lloyd Brunet
Membre du CCNTA
Territoires du Nord-Ouest





CCNTA

Le Conseil consultatif national sur le troisième âge est constitué d'au plus 18 membres venant de partout au Canada. Les membres apportent au Conseil diverses compétences pour conseiller le ministre fédéral de la Santé, ses collègues et le public sur la situation des aînés et les mesures requises pour répondre au vieillissement de la population canadienne. Les membres actuels du Conseil sont :

Patricia Raymaker,
présidente, Alb.

Eileen Malone, N.-B.

Reg MacDonald, N.-B.

Lloyd Brunet, T.N.-O.

Jean Claude Duclos, Qc

Yvette Sentenne, Qc

Gérald Poulin, Ont.

Michael Gordon, Ont.

Anne Skuba, Man.

Bubs Coleman, Sask.

Ruth Schiller, C.-B.

Expression est publié quatre fois l'an par le Conseil consultatif national sur le troisième âge. Ce bulletin est aussi disponible sur le site Internet du Conseil. Veuillez faire parvenir vos commentaires et tout avis de changement d'adresse à :

CCNTA

Indice d'adresse 1908A1

Ottawa (Ontario)

K1A 1B4

Tél. : (613) 957-1968

Télééc. : (613) 957-9938

Courriel : seniors@hc-sc.gc.ca

Internet :

www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines

N° de convention : 1834576

ISSN : 0822-8213

■ Regarder la fraude en face

La fraude a plus d'un nom : escroquerie, arnaque, manigance, filouterie... et les fraudeurs peuvent être d'une créativité renversante pour s'enrichir à vos dépens. Voici quelques exemples de fraudes bien connues :

- **Les faux sweepstakes, tirages au sort et concours publicitaires** : la forme la plus répandue d'escroquerie visant les aînés – on vous demande d'envoyer de l'argent pour défrayer le coût des taxes et de la livraison de votre prix. Inutile de vous dire que vous ne le recevez jamais!
- **Fraudes d'investissements** : « un investissement sans risque avec profits garantis! »; ventes de billets de loterie sans valeur ou investissements factices, y compris des actions, des lingots « d'or », des « diamants » ou autres « pierres précieuses ».
- **Fraudes téléphoniques** : vous recevez par courrier une carte vous annonçant que vous avez gagné un prix. Pour le réclamer, vous devez communiquer par téléphone à ce qui vous *semble* être un numéro sans frais. En réalité, il s'agit d'un appel interurbain et les frais vous seront facturés. Après tout, rien n'indiquait que c'était un appel sans frais!
- **Escroqueries en rénovation domiciliaire** : travail non conforme aux normes, prix gonflés, réparations inutiles ou de mauvaise qualité, travailleurs non qualifiés. Ou on vous offre une « inspection gratuite », habituellement effectuée sur le toit ou en un autre endroit que vous pouvez difficilement inspecter vous-même, puis on vous apprend qu'il y a de « sérieux problèmes » qui nécessitent des « réparations urgentes ».
- **Annonces trompeuses** : le « tapis de grandeur 9 par 12 » que vous avez commandé est en fait mesuré en *pouces*, et non en pieds.
- **Magnifique terrain ou propriété de retraite** : qui, vérification faite, est un marécage en Floride...
- **Campagne de financement frauduleuse** : pas un sou n'est versé pour la « bonne cause », ou seul un infime pourcentage de l'argent amassé y est consacré.



- **Fraudes médicales** : remèdes miracles, appareils ou « médicaments » commandés par correspondance.
- **Arnaques « entre nous »** : un inconnu vous apprend qu'il vient de trouver une importante somme d'argent et vous offre de partager l'argent avec vous, mais vous devez avancer des fonds pour montrer votre « bonne foi ». Autre exemple : le criminel affirme être un inspecteur bancaire ou un policier qui vous demande de retirer de l'argent pour prendre sur le fait un employé de banque malhonnête. Il vous fait croire que l'argent sera ensuite remis dans votre compte.

Vous pouvez vous faire rouler plus d'une fois par le même escroc, ou par d'autres criminels à qui il a vendu la liste des noms et adresses de ses victimes. Il existe même des fraudeurs qui se font passer pour des avocats, des comptables ou des fonctionnaires de la cour et qui promettent, en échange d'argent, de vous aider à récupérer l'argent que vous avez perdu lors d'une première escroquerie¹.

Bien que le contact initial des fraudeurs se fasse souvent par téléphone, il ne faut pas confondre ces criminels avec le télémarketing légitime utilisé par de nombreux organismes et entreprises pour vendre leurs biens et services ou pour solliciter des dons. Ces organismes sont toujours disposés à vous faire parvenir de la documentation écrite et à vous donner le temps de réfléchir avant de prendre une décision. Les criminels n'agissent pas ainsi. C'est d'ailleurs l'un des indices de la fraude.

Ne soyez pas trop poli...

Mettez fin à la discussion si vous avez le moindre doute, si vous ne pouvez obtenir suffisamment d'informations ou si vous sentez que l'on exerce de la pression sur vous.

Il n'est pas impoli de raccrocher au nez de quelqu'un qui ne vous semble pas digne de confiance. Dites « Rayez-moi de votre liste et n'appellez plus ici. » Ensuite, raccrochez même si l'interlocuteur continue de parler.

RACCROCHEZ!

Les aînés sont ciblés

Les enquêtes sur la criminalité révèlent que plus de la moitié des victimes connues de télémarketing trompeur ou frauduleux sont âgées de plus de 60 ans et que plus des deux tiers sont des femmes. Les plus de 60 ans comptent pour les trois quarts des victimes d'escroqueries de plus de 5 000 dollars, et la vaste majorité sont victimes plus d'une fois.

Aux États-Unis, le FBI affirme que le choix des personnes âgées comme cibles est une pierre angulaire du télémarketing frauduleux. L'*American Association of Retired Persons* le confirme : 42 % des aînés interrogés avaient reçu, au cours des six derniers mois, 20 appels ou plus de quelqu'un qui essayait de leur vendre quelque chose, qui leur parlait d'un concours ou de sweepstakes, ou qui leur demandait de faire un don de charité. De plus, plusieurs de ces victimes avaient un haut niveau d'instruction, un entourage d'amis et des revenus supérieurs à la moyenne. En un mot, personne n'est à l'abri de la fraude.

Les victimes de fraudes de rénovation sont en général des femmes. Elles ont en

¹American Association of Retired Persons, "Consumer Fraud: Telemarketing" : <http://www.aarp.org/fraud/home.htm>.



moyenne 74,5 ans, et 95 % d'entre elles vivent seules et sont peut-être veuves depuis peu. Les hommes, quant à eux, sont plus souvent victimes de fraudes en matière d'investissements et de valeurs mobilières².

■ Pourquoi les aînés sont-ils à risque?

Les criminels recherchent non pas un groupe d'âge, mais bien des personnes vulnérables. C'est souvent le cas des aînés. Beaucoup vivent avec un revenu fixe et peuvent donc être sensibles à l'attrait d'une « bonne affaire ». De plus, la plupart des aînés font confiance aux autres parce qu'ils sont eux-mêmes honnêtes. La politesse est pour eux une seconde nature et ils peuvent trouver très difficile de mettre fin à une conversation téléphonique même s'ils ne sont pas intéressés.

Les aînés sont aussi généreux. C'est dans ce groupe d'âge que l'on trouve la moyenne la plus élevée de donateurs. Par conséquent, ils peuvent être plus enclins à faire des dons de charité à des gens qui font de la sollicitation criminelle pour ce qui *semble* être une bonne cause.

Parce qu'un grand nombre d'aînés vivent seuls, ils n'ont pas facilement recours aux conseils éclairés d'un proche. Lorsqu'ils reçoivent l'appel d'une personne agréable ou la visite d'un vendeur aimable, l'échange amical peut les mettre en confiance et les empêcher de porter un jugement critique. Même s'ils ne sont pas isolés, beaucoup d'aînés n'aiment pas l'idée de demander



conseil sur des questions d'ordre financier. Pour plusieurs, il s'agit là d'un sujet tabou.

Autre problème : trop d'aînés ne sont pas au courant de ce type de crimes et ne peuvent donc pas reconnaître ou dénoncer les télévendeurs fraudeurs et les vendeurs malhonnêtes.

Enfin, comme les aînés sont à la maison pendant les heures d'ouverture des banques et qu'ils peuvent avoir facilement accès à leur argent (le pécule proverbial!), il est facile de comprendre pourquoi les criminels ciblent les aînés comme victimes potentielles de fraudes.

■ Combattre la fraude

La lutte contre les crimes de persuasion exige la concertation des efforts en matière d'application des lois, de prévention du crime et de sensibilisation de la population. Certains moyens utilisés pour frauder, soit le téléphone, le courrier et Internet, n'ont aucune frontière géographique. Par

² Toronto Police Services, escouade de la fraude, présentation au forum de l'Association canadienne des individus retraités, juin 1998.



conséquent, pour combattre la fraude, il est nécessaire qu'il y ait harmonisation des lois entre les administrations et coopération entre les provinces et les pays pour l'application des lois.

En vertu du *Code criminel* du Canada, la fraude est un crime. La publicité mensongère et toute autre pratique commerciale frauduleuse sont couvertes par les dispositions de la *Loi sur la concurrence*. Le télémarketing trompeur est passible d'un maximum de cinq ans de prison et d'une amende dont le montant est illimité. (En 1999, à Montréal, un tribunal a imposé une amende d'un million de dollars.) Il est **illégal** d'exiger un « paiement anticipé » pour réclamer un prix, d'utiliser des cadeaux ou des prix comme appâts pour vendre d'autres produits sans dévoiler la valeur réelle du cadeau, ou d'offrir un produit à un prix nettement excessif.

Toutefois, il peut être difficile d'intenter des poursuites dans les cas de fraude. Au Canada, le taux de poursuites liées à ces crimes est relativement bas pour plusieurs raisons. Selon le *Code criminel*, le crime se produit là où l'arnaqueur commet son crime, et non là où réside la victime. Si un fraudeur fait un appel de l'Ontario, les poursuites doivent avoir lieu dans cette province, même si la victime habite dans une autre province. La plupart des services de police n'ont pas les ressources nécessaires pour se rendre partout au pays ou à l'étranger pour interroger les victimes, et celles-ci peuvent ne pas être en mesure de voyager ou ne pas

vouloir le faire.

Autre obstacle : la réglementation bancaire. Si un directeur ou un commis de banque remarque des transactions inhabituelles dans le compte d'un aîné, par exemple des retraits importants ou fréquents, il est possible qu'il ne puisse signaler la situation à la famille ou à la police parce que les lois sur la vie privée l'en empêchent.

En bref, comparés aux bénéfices potentiels, les risques associés aux crimes de persuasion, sont relativement faibles. Les criminels sont tout à fait conscients de cette situation et en profitent au maximum.

Internet est l'instrument le plus récent d'escroquerie. Pour combattre la fraude sur Internet, le Manitoba est devenu, en août 2000, la première province du Canada (et probablement de l'Amérique du Nord), à voter une loi visant à protéger les consommateurs qui font des transactions au moyen du commerce électronique. L'objectif consiste à s'assurer que les transactions sur Internet profitent de la même protection ►►

Des loups déguisés en agneaux

Les escrocs sont d'aimables et charmants menteurs. Il peut s'agir d'hommes ou de femmes, de jeunes personnes ou de personnes plus âgées, d'individus travaillant seuls ou en équipe. Ils/elles peuvent ressembler à des directeurs de banques, des policiers, des inspecteurs de drains, d'électricité, d'eau, de fournaise ou de gaz, des déneigeurs bénévoles, des travailleurs de la santé, des agents de voyage et des releveurs de compteurs.

ATTENTION!

³ Industrie Canada, « Une meilleure loi pour lutter contre la fraude téléphonique », Bulletin trimestriel sur la consommation, volume 4, numéro 2 (juin 1999).



Les indices d'une fraude

Si l'offre est trop belle pour être vraie... il y a de fortes chances que ce soit le cas!

- Vous avez gagné un prix mais vous devez envoyer de l'argent pour payer les coûts de livraison ou les taxes. Sachez que si vous avez remporté un prix, vous n'avez rien à payer.
- Pression ou précipitation – « C'est votre dernière chance. » « Cette offre prend fin aujourd'hui. »
- Confidentialité – « Cette offre est tellement bonne qu'il faut que cela reste entre nous. »
- Paiement à l'avance pour acheter le matériel nécessaire – Les entreprises de rénovation en règle et bien établies ont du crédit auprès de leurs fournisseurs et n'ont pas besoin d'un dépôt en espèces.
- Argent comptant seulement – L'interlocuteur n'accepte aucun chèque ou carte de crédit pouvant être retracé ou annulé. Il veut que vous lui télégraphiez de l'argent ou que vous le lui fassiez parvenir par courrier. Ou il vous offre de vous envoyer un messenger ou un camion de poste prioritaire pour aller chercher l'argent.
- Un appelant essaie de gagner votre amitié, s'appitoie sur vos problèmes, vous appelle par votre prénom et vous demande des détails sur votre vie privée (vivez-vous seul? y a-t-il de la parenté qui vit tout près?)
- Un appelant vous demande de l'information confidentielle sans raison, en particulier des détails bancaires ou qui ont trait à votre carte de crédit. Lorsque vous achetez, vous n'avez pas à dévoiler le nom de votre succursale ou le type de compte. Ne donnez jamais non plus votre numéro d'identification personnel (NIP) ou votre numéro d'assurance sociale (NAS).
- L'appelant se fait passer pour un enquêteur relativement à une fraude ou vol commis par un employé de banque. Sachez que les banques et la police n'impliquent jamais les clients.
- Les escrocs tirent profit de la vulnérabilité des gens. Attention aux approches doucereuses après la mort d'un proche, pendant un désastre naturel, ou à la suite d'une tragédie largement médiatisée.

(Adaptation des conseils de PhoneBusters sur Internet).

(suite de la page 5)

juridique que les transactions conventionnelles.

■ Il faut aller chercher de l'aide

L'une des principales difficultés dans la lutte contre la fraude et l'escroquerie envers les aînés est leur hésitation à dénoncer le crime parce qu'ils ont honte de s'être fait « avoir ». Les aînés doivent être informés de la fréquence des fraudes de toutes sortes et savoir que les fraudeurs sont des criminels aguerris, extrêmement persuasifs et capables de tromper le plus subtil d'entre nous. Si les crimes ou les soupçons ne sont pas dénoncés, il y a peu de chances d'arrêter les criminels ou de les poursuivre en justice.

PhoneBusters est un centre national de lutte contre la fraude et d'aide aux victimes. Sous l'égide de la Police provinciale de l'Ontario, le centre est accessible sans frais de partout au pays (voir *Ressources*); il reçoit en moyenne de 100 à 120 appels par jour signalant des fraudes de télémarketing, principalement des sweepstakes ou des concours factices. **SeniorBusters**, un groupe d'aînés bénévoles qui travaille avec PhoneBusters, donne du soutien et de l'information par téléphone aux aînés victimes de ce type de fraude. Depuis la naissance de PhoneBusters, le nombre de



crimes de télémarketing semble avoir chuté. Cependant, le faible taux de dénonciation, estimé à 15 % ou moins, demeure source d'inquiétudes.

PhoneBusters est parrainé par le **Groupe de travail sur la prévention du télémarketing trompeur**, un regroupement d'entreprises et d'organisations du secteur public (dont Industrie Canada, l'Association des banquiers canadiens, MasterCard, VISA et la GRC) qui ont uni leurs forces pour combattre la fraude. Leur stratégie consiste à renseigner les consommateurs sur les façons de reconnaître, de réagir et de dénoncer la fraude. Les membres du Groupe de travail poursuivent cette oeuvre de sensibilisation au moyen de films vidéo et d'avertissements imprimés sur les relevés bancaires et sur les comptes de téléphone et de cartes de crédit.

En plus des initiatives à l'échelle nationale comme PhoneBusters, les programmes communautaires qui ont de fréquentes relations avec les aînés vulnérables, comme les services de repas ou de soins à domicile, peuvent être utiles pour les sensibiliser à leurs droits ainsi qu'à l'aide dont ils peuvent bénéficier en cas de fraude.

Les médias, en particulier la télévision, sont d'autres moyens de donner aux consommateurs l'information qui leur permettra de se protéger. Certains journalistes se spécialisent en matière de fraudes et d'escroqueries. Les émissions **La Facture**, à Radio-Canada, **Marketplace**, sur la chaîne CBC, et **Goldhawk**, à CTV, contribuent grandement à sensibiliser la population canadienne aux risques d'escroqueries. Les banques et autres institutions financières commencent aussi à

L'escroquerie de la « marchette »

Une sympathique jeune femme, poussant une marchette, frappe à la porte d'une personne âgée et se présente comme représentante d'une compagnie qui vend ces appareils de marche au prix imbattable de 100 \$, une « offre qui prend fin aujourd'hui même ». Une fois la vente conclue, elle part avec l'argent de la personne âgée pour aller chercher une marchette toute neuve qui se trouve « en bas dans sa camionnette ». La victime ne revoit jamais ni la vendeuse, ni la marchette, ni l'argent. (Source : « Fraud Alert », dans *Solutions*, automne/hiver 2000.)

s'engager dans la prévention et la sensibilisation en matière de fraudes.

■ Mieux vaut prévenir...

Vous pouvez vous protéger contre la fraude et l'escroquerie en prenant conscience de l'omniprésence et de la nature de ces crimes. Tout le monde peut en être victime. Apprenez à reconnaître les signaux avertisseurs et n'hésitez pas à consulter un proche si vous songez à déboursier une importante somme d'argent.

Si vous êtes victime d'une fraude, dénoncez-la. Le télémarketing trompeur et les autres fraudes sont des crimes graves et de plus en plus courants. Ne laissez pas les criminels s'en tirer.

Enfin, n'ayez pas honte et ne soyez pas gêné de parler de la façon dont on vous a fraudé. Au contraire, faites part de votre expérience aux autres. C'est le meilleur moyen de protéger la société contre des criminels sans conscience qui s'enrichissent aux dépens des plus vulnérables. ■



Ressources

Aide par téléphone

- PhoneBusters : 1-888-495-8501 (sans frais).
- Le Better Business Bureau de votre région.
- La section de la prévention du crime et/ou la section des services aux victimes du poste de police de votre région. (Certaines régions disposent de système d'alerte au crime afin d'informer les résidents sur les fraudes en cours.)
- Dans toutes les provinces et tous les territoires à l'exception de l'Ontario et du Québec, consultez le détachement de la GRC de votre région. En Ontario, consultez la Police provinciale de l'Ontario et au Québec, la Sûreté du Québec.

Lecture suggérée

Gendarmerie royale du Canada, « Escroqueries et fraudes contre les personnes âgées » (1985) et « Seniors' Guidebook to Safety and Security » (1994). Ce dernier ouvrage peut être téléchargé à partir de www.rcmp-ccaps.com/seniors.htm

Vidéos

« Trop beau pour être vrai... » – une vidéocassette produite par la GRC. On y traite de l'escroquerie en matière de rénovation domiciliaire au moyen de deux exemples tirés de faits réels. On peut se procurer cette vidéocassette auprès de la GRC.

« Escroqueries » – une vidéocassette parrainée par la GRC et Industrie Canada. On peut se la procurer à la GRC. Elle traite des fraudes financières et des fraudes de télémarketing qui ciblent les aînés. Utile pour les regroupements d'aînés et les municipalités.

Aide en ligne

www.phonebusters.com: site Web de PhoneBusters. Conseils, ressources, etc.

www.bbb.org/pubpages/scamspage.asp: le site du Better Business Bureau : information sur la fraude par télémarketing et conseils pour vous protéger.

www.consommateur.qc.ca: le Réseau de protection des consommateurs du Québec.

strategis.ic.gc.ca/oca: le Carrefour des consommateurs et le Forum sur la prévention, sur le site d'Industrie Canada.

www.fifty-plus.net: pour les alertes à la fraude de l'Association canadienne des individus retraités.

heads-up.ca/publications.htm: site basé à Edmonton qui donne des conseils sur la façon d'éviter tous les types de fraudes.



Lloyd Brunes est un membre du CCNTA qui réside dans les Territoires du Nord-Ouest. Il était Superviseur des Travaux publics de la ville de Hay River jusqu'à sa retraite, en 1995. Il siège aussi au Conseil consultatif des aînés des T.N.-O. depuis trois ans et est

membre du Conseil d'administration de la Société des aînés. M. Brunes est un infatigable bénévole au service des aînés de sa région. Il est persuadé que le bénévolat rapporte autant au donneur qu'au bénéficiaire. Il a participé récemment aux cérémonies de lancement de l'Année internationale des volontaires pour les Territoires du Nord-Ouest.