

# ENDETTEMENT CHEZ LES AÎNÉ(e)S : détecter pour mieux intervenir

## Outil de détection et d'intervention

Les Associations coopératives d'économie familiale (ACEF) constatent que de plus en plus d'aîné(e)s arrivent à la retraite avec des dettes ou en accumulent en raison d'événements de vie. En parler à des personnes compétentes, même si c'est difficile, est important, car l'endettement peut générer plusieurs autres problèmes.

Détecter des difficultés financières à tout âge, et faire connaître les ressources et solutions possibles, est une première étape vers une meilleure situation financière. Il est particulièrement important pour les personnes endettées qui s'approchent de la retraite de trouver les moyens d'améliorer leur situation budgétaire pour éviter qu'elle ne s'aggrave lorsque les revenus, et les besoins, vont changer.

Destiné aux intervenant(e)s, le présent outil (constitué d'un test et d'un tableau d'analyse des résultats) peut vous aider à identifier les problèmes vécus par les personnes âgées, à les accompagner ou les orienter vers les ressources appropriées, selon la situation.

Prévu à l'intention des personnes de 50 ans et plus, l'outil *Test éclair sur votre santé financière* (reproduit ci-après), est aussi disponible pour distribution. Il peut être la première étape du processus de détection sur lequel s'appuieront vos interventions.

Notez que le tableau suit la même numérotation que le test.



Cet outil est une réalisation d'Union des consommateurs en collaboration avec l'Université de Sherbrooke.  
Il a été financé par le programme Québec ami des aînés du ministère de la Famille du Québec.

## TEST ÉCLAIR sur votre santé financière

### Vous avez 50 ans et plus?

Parmi les affirmations suivantes,  
cochez celles qui correspondent à votre situation.

1. Je ne connais pas très bien ma situation financière.
2. Je fais souvent des dons à mes proches même si je n'en ai pas les moyens.
3. Je boucle souvent mes fins de mois avec du crédit (cartes, marges ou argent prêté par des proches).
4. Je n'ai pas d'épargne pour faire face aux imprévus.
5. Je n'arrive pas à réduire le solde de mes dettes et de mes comptes.
6. Je n'aurai pas fini de payer mes dettes au moment de ma retraite.
7. J'ignore comment mes revenus et mes besoins vont évoluer dans le futur.
8. Au cours des dernières années, j'ai vécu des changements (séparation, maladie, perte d'emploi, décès, etc.) qui ont fragilisé ma santé financière.
9. Je suis parfois stressé(e) par ma situation financière.

## BILAN

### Vous n'avez rien coché?

Excellent! Vous semblez bien contrôler vos finances personnelles et avoir les ressources pour faire face à un imprévu ou à un changement important dans votre vie. **Restez vigilant!**

### Vous avez coché un ou plusieurs éléments?

Attention ! Vous devez vous occuper de vos finances personnelles. En réagissant rapidement, vous minimiserez les conséquences sur votre situation financière et sur votre santé. **Ne tardez pas!**

### Comment?

**En faisant votre budget** ou en vous informant auprès d'une ressource appropriée.

## RESSOURCES GRATUITES

### Pour vos questions budgétaires :

- ACEF ou service budgétaire de votre région
- Site Tout bien calculé : [www.toutbiencalcule.ca](http://www.toutbiencalcule.ca)

Mettre ici les coordonnées de votre organisation sans but lucratif.

### Pour du soutien psychosocial : contactez Info-Social au 8-1-1

### Pour connaître vos revenus à la retraite :

- Retraite Québec : 1 800 463-5185
- Sécurité de la vieillesse : 1 800 277-9915



Cet outil est une réalisation d'Union des consommateurs en collaboration avec l'Université de Sherbrooke. Il a été financé par le programme Québec ami des aînés du ministère de la Famille du Québec.

# ENDETTEMENT CHEZ LES AÎNÉ(e)S : détecter pour mieux intervenir

J'observe que... ou selon le test	Pour valider mes observations ou selon le test	Pour mieux comprendre	POUR AGIR
<p><b>1. La personne ne connaît pas très bien sa situation financière.</b></p>	<p><b>La personne :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> connaît-elle ses entrées et sorties d'argent?</li> <li><input type="checkbox"/> pourrait-elle remplacer son/sa conjoint(e) si il/elle n'était plus en mesure de s'occuper du budget?</li> <li><input type="checkbox"/> sait-elle si son/sa conjoint(e) a des dettes?</li> <li><input type="checkbox"/> a-t-elle fait des achats importants (biens ou services) sans se demander si elle en avait les moyens?</li> </ul>	<p>Le fait de ne pas connaître l'état des revenus et des dépenses, ou encore l'ampleur des dettes, rend la personne ou le couple plus vulnérable financièrement. Aussi, éprouver de la difficulté à lire, écrire ou compter, ou en être incapable, est un facteur de risque.</p> <p>Faire son budget est un incontournable pour éviter ou minimiser l'endettement à la retraite.</p> <p>Dans certains couples, un seul des deux gère l'argent, ce qui peut poser problème lors d'un décès, d'une séparation ou d'une maladie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parler de l'importance d'être au courant de sa propre situation financière pour être en mesure de prendre des décisions éclairées, et d'éviter des abus.</li> <li>- Inciter à engager un dialogue entre conjoints pour éviter que l'un ou l'autre n'ait des surprises qui pourraient compromettre sa sécurité financière.</li> <li>- Pour s'assurer d'avoir un budget équilibré, proposer de faire un budget et un bilan financier (état des dettes et actifs) avec des outils, imprimés ou électroniques, développés par les associations de consommateurs.</li> </ul> <p><b>À qui s'adresser?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ACEF ou service budgétaire de sa région : <a href="http://www.toutbiencalcule.ca">www.toutbiencalcule.ca</a></li> </ul>

J'observe que... ou selon le test	Pour valider mes observations ou selon le test	Pour mieux comprendre	<b>POUR AGIR</b>
<p><b>2. La personne fait souvent des dons à des proches même si elle ne semble pas en avoir les moyens.</b></p>	<p><b>La personne :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> reçoit-elle des visites particulièrement à chaque 1<sup>er</sup> du mois ?</li> <li><input type="checkbox"/> se sent-elle obligée de faire des cadeaux ou d'aider financièrement ses proches ?</li> <li><input type="checkbox"/> a-t-elle modifié récemment son testament ? Est-ce que ses proches sont au courant ?</li> <li><input type="checkbox"/> a-t-elle signé une procuration donnant accès à son compte bancaire à un de ses proches ?</li> </ul>	<p>Une personne âgée peut faire régulièrement des cadeaux à ses enfants ou à des proches. Les raisons pour donner sont multiples, elles vont du simple plaisir au sentiment d'obligation, par exemple pour ne pas perdre le peu de contact qu'elle a avec ses enfants.</p> <p>Si leur situation financière ne permet pas cette générosité, des personnes âgées peuvent en arriver à devoir se priver de biens essentiels (nourriture, médicaments, etc.) à cause de ces « dons » ou de ces engagements. Elles peuvent aussi avoir recours au crédit et s'endetter pour faire ces « dons ».</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Engager un dialogue sur les conséquences de ces « dons » ou de ces engagements, notamment sur la capacité de l'ainé à subvenir à ses propres besoins.</li> <li>- Proposer l'intervention d'une travailleuse sociale.</li> <li>- S'informer sur les régimes de protection, les procurations et les testaments.</li> </ul> <p><b>À qui s'adresser ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ligne Aide Abus Aînés : 1 888 489-2287</li> <li>- ACEF ou service budgétaire de sa région : <a href="http://www.toutbiencalcule.ca">www.toutbiencalcule.ca</a></li> <li>- Info-Social: 8-1-1</li> <li>- Chambre des notaires : 1 800 notaire</li> <li>- FADOQ régionale : 1 800 544-9058</li> </ul>

J'observe que... ou selon le test	Pour valider mes observations ou selon le test	Pour mieux comprendre	POUR AGIR
<p><b>3. La personne boucle souvent ses fins de mois avec du crédit (cartes, marges ou argent prêté par des proches).</b></p>	<p><b>La personne :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> comprend-elle les conditions d'utilisation des produits de crédit personnel ? (ex. la marge de crédit hypothécaire, les intérêts de la carte de crédit, etc.)</li> <li><input type="checkbox"/> dit-elle qu'elle n'a pas le choix de recourir au crédit pour faire face aux dépenses quotidiennes ?</li> </ul>	<p>Une carte de crédit est un mode de paiement pratique.</p> <p>Cependant, si la personne l'utilise pour équilibrer le budget mensuel, il y a peut être besoin de consulter pour éviter l'endettement.</p> <p>Ce n'est pas parce que du crédit lui est accordé, ou qu'on en hausse la limite, que la personne a les revenus pour le rembourser – les prêteurs se fient plus aux bonnes habitudes de paiement qu'aux capacités réelles à rembourser.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Proposer de faire un budget et un bilan financier (état des dettes et actifs) avec des outils, imprimés ou électroniques, développés par les associations de consommateurs afin de réduire le recours au crédit, et de dégager de l'épargne – un coussin financier permet d'éviter beaucoup de stress.</li> <li>– Évaluer la possibilité de réduire le coût du crédit (intérêts,...).</li> </ul> <p><b>À qui s'adresser ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ACEF ou service budgétaire de sa région : <a href="http://www.toutbiencalcul.ca">www.toutbiencalcul.ca</a></li> <li>– Institution financière</li> </ul>
<p><b>4. La personne n'a pas d'épargne pour faire face aux imprévus.</b></p>	<p><b>La personne :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> a-t-elle été obligée d'utiliser le crédit pour des dépenses importantes ou des imprévus ?</li> <li><input type="checkbox"/> a-t-elle fait des dépenses à crédit pour la maison ou l'automobile ?</li> <li><input type="checkbox"/> craint-elle un retard dans le versement de sa paie ou de sa pension parce que ça la placerait dans une situation financière difficile ?</li> </ul>	<p>Des dépenses non prévues dans le budget ou un retard dans le versement d'un revenu peuvent être épongés par l'épargne. On évite ainsi d'avoir recours au crédit et de s'endetter.</p>	

J'observe que... ou selon le test	Pour valider mes observations ou selon le test	Pour mieux comprendre	POUR AGIR
<p><b>5. La personne n'arrive pas à réduire le solde de ses dettes et de ses comptes.</b></p> <p><b>6. La personne n'aura pas fini de payer ses dettes au moment de sa retraite.</b></p>	<p><b>La personne :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> fait-elle seulement le paiement minimum sur ses cartes de crédit, ou n'y arrive même pas ?</li> <li><input type="checkbox"/> éprouve-t-elle de la difficulté à payer la totalité de son loyer, ou de ses factures d'électricité, de télévision ou de téléphone ?</li> <li><input type="checkbox"/> a-t-elle des frais pour des chèques sans provision ?</li> <li><input type="checkbox"/> a-t-elle cessé de participer à des activités payantes faute de moyens ?</li> <li><input type="checkbox"/> a-t-elle des dettes qui ne seront pas toutes remboursées au moment de sa retraite ?</li> </ul>	<p>Une difficulté à réduire le solde sur une carte de crédit ou à payer le minimum indiqué sur le relevé mensuel peut être un signe que d'autres paiements ne sont pas effectués comme il se devrait.</p> <p>Des personnes peuvent devoir privilégier le paiement du loyer un mois, et l'électricité un autre, ce qui les place dans une situation de stress par rapport à leur logement et aux services qu'ils reçoivent. Les retards de paiement viennent aussi, la plupart du temps, avec des frais de crédit exorbitants, ce qui fait augmenter l'endettement.</p> <p>Étant donné la baisse prévue des revenus à la retraite, il pourrait être essentiel, avant d'y être arrivé, de réduire l'endettement ou d'ajuster son niveau de vie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour déterminer et maximiser les chances de respecter de nouvelles prévisions budgétaires, proposer d'ajuster son budget et de faire un bilan financier (état des dettes et des actifs) avec des outils, imprimés et électroniques, faits par les associations de consommateurs.</li> <li>- S'assurer que la personne demande toutes les prestations sociales auxquelles elle a droit.</li> <li>- Négocier des ententes avec les fournisseurs avant que la situation ne se détériore.</li> <li>- Évaluer la possibilité de réduire le coût du crédit (intérêts,...).</li> </ul> <p><b>À qui s'adresser ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ACEF ou service budgétaire de sa région : <a href="http://www.toutbiencalcule.ca">www.toutbiencalcule.ca</a></li> <li>- Institution financière</li> </ul>

J'observe que... ou selon le test	Pour valider mes observations ou selon le test	Pour mieux comprendre	POUR AGIR
<p><b>7. La personne ignore comment ses revenus et ses besoins vont évoluer dans le futur.</b></p>	<p><b>La personne :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> peut-elle dire quels seront ses revenus à la retraite (sources, montants) ?</li> <li><input type="checkbox"/> peut-elle dire quels seront ses besoins futurs (soins, services, médicaments, hébergement, etc.) ?</li> <li><input type="checkbox"/> perçoit-elle que la retraite est un moment plutôt négatif dans sa vie ?</li> </ul>	<p>Connaître ses revenus et dépenses à la retraite est un préalable essentiel pour l'entreprendre avec sérénité. C'est également vrai afin de s'ajuster à un changement important de situation, comme un déménagement en ressource d'hébergement privé ou public. Cela permet aussi de mieux prévoir les prochaines étapes, et d'entamer tôt les démarches pour réclamer les revenus de retraite tels que la Pension de sécurité de la vieillesse et le Supplément de revenu garanti (SRG). Des démarches enclenchées trop à la dernière minute risquent de provoquer de sérieux retards dans leur versement.</p> <p>Une projection permet également de rassurer la personne quant aux coûts de certains postes budgétaires, comme ceux des médicaments ou des soins dentaires, qui sont souvent une source d'angoisse importante chez les aînés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour bien prévoir le passage à la retraite, proposer de faire un budget avec des outils, imprimés ou électroniques, faits par les associations de consommateurs.</li> <li>- S'assurer que la personne demande, à temps, toutes les prestations sociales auxquelles elle aura droit : Supplément du revenu garanti (SRG), allocation logement, crédit d'impôt pour maintien à domicile ou pour aidant naturel, etc.</li> </ul> <p><b>À qui s'adresser ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consulter Service Canada ou Service Québec</li> <li>- Associations de personnes aînées de sa région (FADOQ, AQDR, APPUI, etc.)</li> <li>- ACEF ou service budgétaire de sa région : <a href="http://www.toutbiencalcul.ca">www.toutbiencalcul.ca</a></li> </ul>

J'observe que... ou selon le test	Pour valider mes observations ou selon le test	Pour mieux comprendre	POUR AGIR
<p><b>8. Au cours des dernières années, la personne a vécu des changements (séparation, maladie, perte d'emploi, décès, etc.) qui ont fragilisé sa santé financière.</b></p>	<p><b>La personne vit, ou a vécu :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Perte d'emploi ou précarité.</li> <li><input type="checkbox"/> Séparation, divorce, décès, placement ou déménagement du/de la conjoint(e).</li> <li><input type="checkbox"/> Maladies, perte d'autonomie ou pertes cognitives, accident.</li> <li><input type="checkbox"/> Dépression(s), idées suicidaires.</li> <li><input type="checkbox"/> Développement d'une dépendance (alcool, drogues, jeux de hasard, achats compulsifs).</li> <li><input type="checkbox"/> Augmentation soudaine du revenu (héritage, loterie, passage de l'aide sociale à la retraite, etc.) et difficulté à la gérer.</li> <li><input type="checkbox"/> Nouvelle responsabilité financière et/ou familiale.</li> </ul>	<p>Les changements importants ou fréquents fragilisent les revenus, ainsi que la capacité d'épargne en vue de la retraite. Ils peuvent mener à l'endettement.</p> <p>Des aînés trouvent dans les jeux de hasard une activité pour contrer l'ennui, avec le risque de développer une dépendance qui les privera de revenus et les entraînera dans l'endettement.</p> <p>Une nouvelle entrée d'argent doit aussi être bien gérée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour permettre de s'ajuster aux changements vécus, ou identifier d'autres avenues, faire un état de la situation afin d'analyser les pistes de solution et, éventuellement, d'adapter le budget.</li> <li>- S'informer sur les régimes de protection, les procurations et les testaments.</li> <li>- Aller chercher du soutien auprès des organismes de lutte aux dépendances (jeux, drogues, alcool).</li> </ul> <p><b>À qui s'adresser?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ACEF ou service budgétaire de sa région : <a href="http://www.toutbiencalcul.ca">www.toutbiencalcul.ca</a></li> <li>- Chambre des notaires : 1 800-notaire</li> <li>- Info-Social: 8-1-1</li> <li>- Curateur public : 1 800 363-9020</li> <li>- Jeu - aide et référence : 1 800 461-0140</li> <li>- Drogue - aide et référence : 1 800 265-2626</li> </ul>



J'observe que... ou selon le test	Pour valider mes observations ou selon le test	Pour mieux comprendre	POUR AGIR
<p><b>9. La personne est parfois stressée par sa situation financière.</b></p>	<p><b>Le stress :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> provient-il d'une difficulté à payer l'ensemble des dépenses?</li> <li><input type="checkbox"/> est-il causé par le harcèlement des créanciers ou des agences de recouvrement?</li> <li><input type="checkbox"/> vient-il de la pression d'un proche?</li> </ul> <p><b>La personne :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> pense-t-elle qu'il n'y a pas de solution à ses problèmes financiers?</li> <li><input type="checkbox"/> affirme-t-elle avoir changé ses habitudes de façon importante?</li> <li><input type="checkbox"/> L'attitude générale de la personne est-elle différente depuis quelques temps?</li> </ul>	<p>Si la personne ressent du stress à l'égard de sa situation financière, elle ne doit pas tarder à agir, car cela pourrait avoir un impact important sur sa santé et son bien-être.</p> <p>Des changements dans les habitudes de vie d'une personne pourraient s'expliquer par des problèmes d'endettement.</p> <p>La honte d'avoir des dettes, ou le désir de s'en sortir sans aide, peut isoler certaines personnes. La pauvreté, l'abus ou la maltraitance isolent aussi.</p> <p>Oser parler d'argent avec son entourage et/ou avec des professionnels est la première étape vers la recherche d'une solution.</p> <p>Le principal moyen d'action des agences de recouvrement est de mettre de la pression sur le consommateur. Il existe des façons de contrer cette forme de harcèlement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présenter les services de l'ACEF ou de l'association de consommateurs de la région, et inviter la personne à prendre contact.</li> <li>- Proposer l'intervention d'une travailleuse sociale.</li> <li>- Référer aux ressources du milieu : banques alimentaires, cuisines collectives, friperies, associations de loisirs, etc.</li> <li>- S'adresser à l'Office de la protection du consommateur pour connaître ses droits face aux agences de recouvrement.</li> </ul> <p><b>À qui s'adresser?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Travailleuse sociale au CLSC : 8-1-1</li> <li>- ACEF ou service budgétaire de sa région : <a href="http://www.toutbiencalcule.ca">www.toutbiencalcule.ca</a></li> <li>- Office de la protection du consommateur (OPC) : 1 800 OPC allo</li> </ul>

# AIDE MÉMOIRE

Date de la rencontre : \_\_\_\_\_

Problème identifié ou difficulté rencontrée	Actions suggérées	Ressources (avec coordonnées)