

RAPPORT DE MISSION

Les maltraitances financières à l'égard des personnes âgées

| Un fléau silencieux

Mission d'information présidée par Monsieur Alain Koskas
Psycho-gerontologue
Président de la FIAPA et de la Fédération 3977 contre la maltraitance

| Fait à la demande de Madame Pascale Boistard
Secrétaire d'Etat chargée des Personnes Agées et de l'Autonomie |



Remise du rapport actualisé le 19 septembre 2017

Remerciements

Nous tenons à remercier tout particulièrement pour sa participation décisive et efficace :

- Madame Camille GAUTARD,
Rédactrice principale, également rapporteur
Directrice stagiaire en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

ainsi que les auditeurs, les rapporteurs et experts qui ont permis l'organisation et le bon déroulement de cette mission :

- Madame Maria BAILLEUL,
Coordinatrice des projets à la FIAPA
- Monsieur Jérôme BERTIN,
Directeur, France Victimes
- Madame Florence BOURGES,
Doctorante
- Madame Anne-Marie COURAGE,
Chargée du pôle affaires économiques, travail,
emploi et formation professionnelle, MIVILUDES
- Monsieur Michel DE SOUSA,
Chargé de mission, France Victimes
- Madame Chantal GATIGNOL,
Conseillère santé – MIVILUDES
- Monsieur Jean-Louis LE MOUELLIC,
Direction qualité, Groupe BPCE
- Madame Maryvonne LYAZID,
Consultante, anciennement adjointe au Défenseur des Droits
- Madame Claire PERRIOT-MATHONNA,
Secrétaire Générale adjointe de la FIAPA
- Monsieur Philippe GOTTAL,
Expert-comptable
- Madame Rachel MOUTIER,
Coordinatrice juridique du pôle santé, Le Défenseur des droits
- Madame Claire ROSSET,
Juriste, spécialisée dans les affaires européennes et internationales
- Madame Sandra SAPIO,
Responsable de l'écoute et de la qualité, Fédération 3977 contre la maltraitance
- Madame Dominique TERRASSON,
Cheffe de projet Prévention et lutte contre la maltraitance dans le secteur social
et médico-social, Direction Générale de la Cohésion Sociale

pour les conseils techniques administratifs :

- Monsieur Eric ANDRO,
Responsable des systèmes d'information, Fédération 3977 contre la maltraitance

Nous adressons à :

- Madame Pascale BOISTARD,
Secrétaire d'Etat chargée des personnes âgées et de l'autonomie

et à son cabinet qui nous ont accompagnés tout au long de nos travaux, nos remerciements les plus respectueux.

Nous voulons tout particulièrement citer ses conseillers :

- Monsieur Joseph MAGNAVACCA
- Madame Pauline SASSARD

Ce rapport a été réactualisé en juillet 2017 au vu de sa remise au Directeur Général de la Cohésion Sociale et au Président du Haut Conseil de la Famille de l'Enfance et de l'Age.

Les différentes personnes auditées ont manifesté un vif intérêt à ce travail et souhaitent une large diffusion de ce document.

Sommaire

PREAMBULE	1
MESURES PHARES ET RECOMMANDATIONS	3
- Mesures phares	5
- Recommandations	7
I LA MISSION	11
1 – Contexte	13
2 - Origine de la mission	16
3 - Méthodologie de travail	17
II QUE SAVONS-NOUS DE LA MALTRAITANCE FINANCIÈRE ?	21
1 – Définitions	23
A - « Personne âgée » et « Vieillesse »	23
B - La vulnérabilité	25
C - La maltraitance	27
D - La maltraitance financière	30
2 - Comment est-on victime de maltraitance financière ?	33
A - Le lien de confiance	33
B - Une instrumentalisation du consentement libre et éclairé	34
C - Difficulté à avoir conscience d’être victime et de pouvoir demander de l’aide	37
3 - Les principaux faits marquants sur les maltraitements financiers	41
A - La maltraitance est un phénomène mondial	41
B - Les maltraitements financiers touchent principalement des femmes âgées, isolées et à domicile	43
C - Les maltraitements financiers les plus « visibles » et les plus nombreuses	45
D - Les maltraitements financiers les plus graves	46
III QUELS SONT LES FACTEURS ET LES RISQUES ?	49
1 - Une différence d'échelle entre les facteurs de risque	51
A - Au niveau individuel	51
B - Au niveau communautaire	51
C - Au niveau socioculturel	54
D - L’âgisme	54
2 - Les facteurs de risques inhérents au lieu de vie	56
A - Les risques les plus fréquents au sein des établissements	56
B - Les risques les plus fréquents au domicile	58
3 - Nouvelles formes de maltraitance financière : quand le danger prend source dans l'inhospitalité sociale	59
A - La délinquance astucieuse	59
B - Les dérives sectaires liées à des produits de santé	60
C - Les discriminations liées à l'âge	61

IV REPÉRER ET SIGNALER LES MALTRAITANCES FINANCIÈRES	63
1 - Pourquoi la maltraitance financière est-elle difficile à repérer	65
A - Eléments d'explication des difficultés de chiffrage	65
B - Comment prendre en compte l'influence abusive et la dérive sectaire ?	67
2 - Des défaillances dans les dispositifs de prévention et de lutte	70
A - Les acteurs impliqués dans la prévention et la lutte contre la maltraitance	70
B - Vers un paradigme promoteur de citoyenneté	76
3 - Favoriser l'alerte	78
A - Qu'est-ce qu'un alerteur d'une situation de maltraitance financière ?	79
B - Le secret professionnel	80
C - Situation de l'alerteur dans la pratique	83
V COMMENT SANCTIONNER LA MALTRAITANCE FINANCIERE ?	85
1- L'état du droit quant aux personnes âgées	87
A - Principaux textes concernant les personnes âgées	87
B - Faut-il un droit dédié aux personnes âgées ?	91
2 - Accompagner les victimes de maltraitance financière dans la chaîne pénale	96
A - Déjudiciariser les cas non complexes	96
B - Développer la justice restaurative	97
C - Dispositifs d'accompagnement	98
CONCLUSION	101
TABLE DES SIGLES ET DES ABREVIATIONS	105
SITOGRAFIE	111
BIBLIOGRAPHIE DE REFERENCE ET RAPPORTS EXISTANTS	117
SOMMAIRE DES ANNEXES	121
Annexe I	Lettre de mission.
Annexe II	Lettre et Questionnaire.
Annexe III	Index complet des personnes interrogées et personnes ressources.
Annexe IV	Contributions ECOSOC New York 2017.
Annexe V	Contribution de la Fédération du service aux particuliers » FESP.
Annexe VI	Contribution du Groupe BPCE.
Annexe VII	Contribution du Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts Comptables » CSOEC.
Annexe VIII	Contribution de la Fédération Nationale des Mandataires judiciaires indépendants à la protection des majeurs » FNMJI.
Annexe IX	Contribution de l'association nationale des juges d'instance » ANJI.

Notre mission est née de la volonté de Madame Pascale Boistard, secrétaire d'Etat chargée des personnes âgées et de l'autonomie, de mettre à l'agenda politique la lutte contre toutes formes de maltraitance à l'encontre des personnes fragilisées par l'âge. Nous sommes honorés de pouvoir y contribuer en proposant ce rapport sur la lutte contre les maltraitements financiers.

Ce rapport est un **document d'orientation** et nous y avons exploré cinq dimensions principales : **l'information, la formation, la prévention, la dissuasion et la répression**, pour construire, avec les acteurs publics et privés, des réponses adaptées à la complexité des enjeux.

Ce rapport remet bien entendu en lumière les préconisations de la mission conduite en 2011 pour le Médiateur de la République⁽¹⁾ dont bon nombre ont été prises en compte par la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement (Loi ASV)⁽²⁾ et dont certaines demeurent encore dans l'attente d'une réponse législative adaptée ou de moyens nouveaux nécessaires.

En effet, la dernière décennie a été riche en réflexions et en propositions, mais malgré les avancées traduites par des nouvelles dispositions législatives et particulièrement la Loi ASV, les blocages sociétaux demeurent face à ce phénomène, à sa compréhension, à sa prise en compte adaptée aux attentes et aux besoins.

Le phénomène demeure peu ou mal mesuré, toujours sous-estimé suivant les témoignages de toutes les personnes auditées : **Pourquoi en sommes-nous encore là ?**

La communication sur cette problématique et sur les outils de signalement disponibles reste faible malgré la multiplication et la diversité des situations relevées : **Pourquoi ?**

Et pourtant la volonté de tous les acteurs audités est forte ; ils sont à la recherche de partenariats pour une réflexion active et d'élaboration d'outils communs. Ils relèvent tous la complexité du phénomène d'emprise du prédateur sur la victime, voire de relation d'interdépendance dans les situations de maltraitements familiaux.

Tous ont porté le débat sur la notion d'âge réel et d'âge perçu ou ressenti, au niveau personnel comme au niveau social, attirant notre attention, tels les Petits Frères des Pauvres, sur "les jeunes âgés" ou, comme le secteur bancaire, sur les dispositions spécifiques prises pour les clients de plus de 85 ans.

Les diverses contributions et témoignages ont aussi démontré la nécessité absolue de débats démocratiques, car il est toujours aussi difficile de délimiter la frontière entre la prévention, la protection, le traitement des infractions et la privation des libertés et de la citoyenneté. Par exemple, comment rechercher un consentement éclairé dans l'urgence face aux dangers imminents ou avérés qui menacent la victime ?

(1) KOSKAS (A.), DESJARDIN (V.) et MEDIONI(J-P.), *La maltraitance financière à l'égard des personnes âgées dans les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux*, Rapport au Médiateur de la République, février. 2011. [Consulté le 10 janvier 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/114000089.pdf>

(2) LOI n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement. [Consulté le 10 janvier 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031700731&categorieLien=id>

Le problème est grave, en constante augmentation, de même que les déserts sociaux et médico-sociaux s'étendent à la fois sur le plan géographique et sur le plan sociétal, renforçant les phénomènes d'isolement et de solitude.

Il appelle à des nouvelles solidarités de voisinage, aux solidarités communales, aux solidarités et coopérations renforcées, notamment entre les services régaliens et les élus, aux solidarités intergénérationnelles, pour éviter de se confronter à un vide relationnel si propice aux maltraitements financiers.

Il appelle l'examen de la question de la dignité de l'aîné confronté à la gestion par autrui de son argent de poche, "maltraitance" banale, ordinaire, mais ô combien insidieuse.

Dans le même temps, il repose les questions qui ont structuré cette communication :

Comment comprendre, prévenir, alerter, agir, sanctionner ?

Comment éviter la honte et la culpabilité ?

Comment éviter que la quête affective vienne s'opposer à tout consentement de signalement et, par là-même, d'action ? Quelle médiation proposer en substitut aux emprises constatées ?

Autant d'éléments qui nous font qualifier cette contribution de document d'orientation, car il nécessitera un suivi pluridisciplinaire et un calendrier planifiant les missions adaptées aux problématiques qu'il soulève et aux réponses urgentes qu'il initie et appelle.

Alain Koskas

Président de la FIAPA

Président de la Fédération 3977 contre la maltraitance

MESURES PHARES ET RECOMMANDATIONS

Recommandations en termes de protection et d'accompagnement des personnes âgées vulnérables afin de les protéger contre tout acte de maltraitance financière et emprise.

SIX MESURES PHARES

- 1 Intégrer les maltraitances financières au programme de travail du Haut Conseil de la Famille, de l'Enfance et de l'Age (HCFEA).
- 2 Le lancement d'enquêtes afin de permettre de dénombrer et de qualifier les cas de maltraitances financières envers les personnes âgées en France.
- 3 La diffusion large de l'information sur le numéro national 3977.
- 4 La lutte contre l'isolement, notamment au travers de l'action locale de médiation des Maires, de leurs commissions municipales et de leurs partenaires d'action sociale.
- 5 La création d'un statut sur les droits et devoirs des alerteurs, assorti d'un protocole de suivi des alertes.
- 6 La création d'un corps de médiateurs qualifiés et habilités en gérontologie sociale, formés au traitement des emprises.

* Remis à Madame Pascale Boistard en mars 2017 avec les conclusions et les 19 recommandations du rapport.

Déclinaisons opérationnelles des recommandations

PROPOSITION N°1

« Chiffrer, quantifier, qualifier le phénomène des maltraitements financiers »

Afin de permettre de chiffrer le phénomène :

- intégrer les maltraitements financiers au programme de travail du Haut Conseil de la Famille, de l'Enfance et de l'Age (HCFEA) pour corriger les politiques publiques et dispositifs pouvant nourrir des maltraitements ;
- demander une étude à l'INHESJ sur les crimes et délits perpétrés à l'encontre des personnes âgées pour mieux connaître les modes opératoires et l'ampleur du phénomène ;
- commander à l'ANESM une enquête sur les maltraitements financiers commises par mauvaise gestion ou négligences par les ESSMS ;
- valoriser les universités qui développent des formations sur les maltraitements financiers comme l'Université de Lyon, l'Université de Caen-Le Havre, etc.

PROPOSITION N°2

« Communiquer largement et auprès de tous »

Lancer une campagne nationale de communication sur le 3977 comme cela a été fait pour les autres centres d'appel (le 119, le 115, ...) avec des clips courts, répétés, de témoignages réels et à forte résonance affective relatant des maltraitements financiers dans la vie quotidienne.

Ces outils doivent être adaptés aux destinataires visés : personnes âgées, familles, enfants, professionnels de santé ou du médico-social, autres professionnels, etc.

PROPOSITION N°3

« Améliorer l'information et faciliter l'alerte »

- Informer l'alerteur de ses droits et de sa protection : produire un guide pratique à l'attention de l'alerteur potentiel et communiquer sur les numéros 3977 ou 08 France Victime pour compléter l'information et l'accompagnement de ces alerteurs.
- Proposer un guide pratique et méthodologique de signalement pour les alerteurs citoyens et/ou professionnels qui préciserait les démarches ainsi que les acteurs à solliciter pour chaque situation (procureur, MIVILUDES, ARS, police/gendarmerie, conseil départemental, conseil de l'ordre des médecins, etc.).
- Empêcher les poursuites et les pressions exercées sur les alerteurs par l'instauration d'une immunité provisoire durant la première phase de l'enquête, tant qu'il n'a pas été établi que son signalement était abusif avec intention de nuire.

PROPOSITION N°4

« Harmoniser les pratiques de facturation et le contenu des contrats de séjour »

Constatant que les pratiques de facturation des journées ne sont pas harmonisées, ni réellement régulées par les autorités de contrôle des établissements publics ou privés, la mission recommande la production d'une instruction ministérielle à l'attention des ESSMS pour rappeler les règles et bonnes pratiques de facturation et d'élaboration du contrat de séjour, ainsi que l'intégration de ces items dans les programmes et calendriers des corps d'inspection.

PROPOSITION N°5

« Améliorer le mandat de protection future »

- Comme c'est déjà le cas pour la désignation de la personne de confiance ou la rédaction des directives anticipées, proposer un canevas pour l'écriture du mandat de protection future ainsi qu'une aide à l'écriture de celui-ci.
- ménager le recours et la rédaction du mandat de protection future en y incluant un item concernant la gestion du patrimoine et des biens. Si rien n'est précisé, définir un tiers gestionnaire par défaut.
- Revisiter le mandat de protection future tous les cinq ans et plus particulièrement à l'occasion de faits marquant l'histoire personnelle (retraite) et le recours aux services sociaux et médicosociaux (SAAD, SSIAD, entrée en EHPAD, en résidence service, en résidence autonomie).

PROPOSITION N°6

« Sensibiliser les acteurs de la démocratie sanitaire et sociale »

Rendre obligatoire une démarche de sensibilisation auprès des membres des CRSA qui serait assurée par les ARS ainsi qu'auprès des membres des CVS qui serait assurée par le directeur d'établissement.

PROPOSITION N°7

« Lutter contre les pratiques commerciales abusives »

Mieux faire connaître le contenu de la loi « Consommation » visant à lutter contre le démarchage et les pratiques abusives par la réalisation d'une information auprès des usagers et consommateurs et par l'écriture partagée par les différents acteurs de l'économie d'une charte de bonnes pratiques commerciales.

PROPOSITION N°8

« Droit à l'information bancaire et financière »

Commander à l'ANESM une enquête sur le sujet de l'argent en EHPAD (accès à ses comptes et informations bancaires/financières, secret des correspondances, accès à son argent, réalisation de ses dépenses) et rendre opposables les bonnes pratiques qui en ressortiront.

PROPOSITION N°9

« Réaménager les régimes juridiques de l'autorisation »

Demander à la DGCCRF et à la Direction des affaires civiles et du sceau le lancement d'une étude conjointe visant à identifier les difficultés posées par les maltraitements financiers dans la levée du secret professionnel.

PROPOSITION N°10

« Financer des formations »

- Permettre financièrement aux organismes paritaires financeurs de prendre en charge des formations sur la maltraitance financière.
- Mettre en place des modules sur la maltraitance financière dans les programmes de formations agréés ou labellisés à destination des familles gérant une mesure de protection et des professionnels intervenant auprès de la personne âgée.

PROPOSITION N°11

« Organiser la vigilance des acteurs du domicile »

Les situations de vulnérabilité peuvent se traduire par des situations d'emprise qu'il est utile de repérer : le constat de nouvelles personnes dans le domicile, de nouveaux membres de la « famille » ; la réception de courriers en recommandés pour factures en retard ou impayées ; un amaigrissement inexpliqué ; un état ensommeillé en dehors de traitements médicamenteux, etc...

Intégrer au programme de travail de l'ANESM le développement d'outils de repérage et l'énoncé d'une recommandation spécifique.

PROPOSITION N°12

« Les nouvelles technologies : renforcer la publicité sur les recours des consommateurs »

Cette proposition concerne particulièrement les comptes en ligne numériques et toutes les dématérialisations.

Plus et mieux communiquer sur les Class-actions et le droit des consommateurs en s'appuyant sur la Loi Hamon sur la consommation votée en février 2017 par le parlement et dont l'objectif est de rétablir les consommateurs dans leurs droits.

PROPOSITION N°13

« Identifier les besoins spécifiques en matière de protection des victimes »

- Lancer un audit du déploiement du dispositif EVVI en France et rendre ce dispositif obligatoire sur le territoire.
- Etendre voire généraliser le « dispositif ruban blanc » de justice restaurative.
- Formation de tout le réseau France Victime au dispositif EVVI.

PROPOSITION N°14

« Argent de poche et dignité »

- Engager de façon urgente une réflexion décisionnelle sur la place de l'argent de poche en tant qu'outil transitionnel nécessaire pour la citoyenneté et la dignité en institution.
- Commander une enquête à l'ANESM sur cette thématique.

PROPOSITION N°15

« Renverser la charge de la preuve »

Coordonner, avec le Secrétariat général du Ministère de la Justice, une étude pour évaluer la faisabilité d'un aménagement de la charge de la preuve lorsqu'une personne vulnérable est victime d'une maltraitance financière et en vue de faciliter l'aboutissement du procès.

PROPOSITION N°16

« Développer le recours aux mesures d'accompagnement »

Lancer une réflexion conjointe avec la DGCS, l'ANESM et l'Assemblée des Départements de France sur un recours élargi aux mesures de type MAJ (mesure d'accompagnement judiciaire) ou MASP (mesure d'accompagnement social personnalisé) pour accompagner les personnes âgées fragilisées ou en difficulté.

PROPOSITION N°17

« Renforcer le rôle de la Délégation d'Aide aux Victimes (DAV) »

Demander au Ministère de l'intérieur une expertise :

- en vue d'officialiser un partenariat de repérage entre la Délégation d'Aide aux Victimes de la Police Nationale et les travailleurs sociaux et collectivités locales de proximité ;
- en vue d'envisager une présence des associations d'aide aux victimes au sein de tous les commissariats.

PROPOSITION N°18

« Vérifier les comptes de gestion »

- Les procédures actuelles de contrôle et d'alerte des comptes de gestion des personnes sous mesure de protection judiciaire doivent être revues voire diversifiées afin de garantir la bonne utilisation des ressources et ce quel que soit le revenu et le patrimoine de la personne protégée.
- Il faut engager une réflexion sur le choix des acteurs possibles du contrôle des comptes de gestion afin d'améliorer la rapidité et l'effectivité de ce contrôle.
- Il apparaît aussi nécessaire de former à la gestion comptable les proches responsables de l'exercice d'une mesure de protection (droits, devoirs et responsabilités du tuteur/curateur familial).

PROPOSITION N°19

« Développer la justice restaurative »

- Revoir la formation des policiers et des magistrats pour que celle-ci tienne compte des spécificités des maltraitances financières ainsi que de la vulnérabilité ou fragilité des victimes de ce type de maltraitance.
- Autoriser l'application de principes de justice restaurative en permettant de sanctionner au titre de délit lorsqu'il n'est pas possible de punir un crime.

LA
MISSION

1 - CONTEXTE

Les travaux de la Fédération Internationale des Associations des Personnes Agées (FIAPA), portant sur les atteintes à la citoyenneté des aînés, ont conduit à la coopération avec de nombreux partenaires notamment sur la thématique des abus financiers envers les personnes âgées.

En effet, l'émergence de cette problématique dans l'ensemble des pays membres de la Fédération a conduit ses instances scientifiques à explorer le champ des « prédateurs⁽³⁾ », leur modus operandi, ainsi que les modèles de prévention et de dissuasion mis en œuvre.

En 2000, sur commande du Ministère de l'Intérieur, une première étude sur le sujet de maltraitements financiers a été réalisée dans le cadre de l'Institut des Hautes Etudes de Sécurité Intérieure (IHESI). L'Institut et l'Association Nationale des Auditeurs ont créé une commission chargée d'étudier « la maltraitance financière des personnes âgées ». La FIAPA s'est fortement engagée dans les travaux de cette commission, par l'intermédiaire de son Conseil Scientifique et de son Président, Monsieur Albert Magarian. L'objectif était de faire apparaître l'importance du problème, de formuler plusieurs propositions susceptibles d'apporter des éléments éclairants et d'œuvrer à la réalisation d'études complémentaires sur le sujet.

Parallèlement, le Professeur Robert Moulias, Président de l'association internationale de Gérontologie, région Europe, également membre du Conseil Scientifique de la FIAPA, participait au groupe de travail « Maltraitance des personnes âgées », présidé par le Professeur Debout, psychiatre, professeur de médecine et membre du Conseil Economique et Social. Ce groupe de travail se penchait sur la nature du phénomène pris dans le champ global de la maltraitance.

En avril 2002, la FIAPA prenait une part active dans la tenue de la Deuxième Assemblée Mondiale de Madrid sur le vieillissement, au cours de laquelle le Secrétaire Général de l'ONU, dans un rapport particulier⁽⁴⁾ dénonçait l'ampleur de la maltraitance des personnes âgées. Ce rapport émettait également le souhait que des études plus approfondies soient engagées en ce domaine. En contribution au débat et en février 2003, lors de la 42ème session de la Commission pour le Développement Social de l'ONU, la FIAPA est intervenue sur le sujet des maltraitements financiers⁽⁵⁾ et a avancé diverses pistes de réflexion et de travail pour prévenir le problème, dont plus particulièrement la création d'un Observatoire Mondial sur le Vieillissement.

(3) La prédation est un « mode de nutrition très répandu dans le règne animal, et qui consiste à s'emparer d'une proie (animale ou végétale) pour la dévorer et se nourrir de sa substance ». (Dictionnaire Larousse). Ici, c'est à la fois la reprise du terme en psychiatrie pour définir l'expression de comportements jugés nuisibles ou dommageables à autrui et l'étymologie du mot qui intéresse, à savoir *predatio* signifiant « pillage ».

(4) Rapport de la deuxième Assemblée mondiale sur le vieillissement, Madrid, 8-12 avril 2002, Nations Unies, New York, 2002 A/CONF.197/9 N°F.02.IV.4 ISBN 92-1-230238-6 [Consulté le 20 janvier 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.un.org/fr/documents/view_doc.asp?symbol=A/CONF.197/9

(5) Depuis de nombreuses années, la FIAPA se préoccupe des problèmes de maltraitance envers les personnes âgées, et plus particulièrement celles relevant du domaine financier.

En avril 2002, la FIAPA prenait une part très active dans la tenue de la Deuxième Assemblée Mondiale de Madrid sur le vieillissement, au cours de laquelle le Secrétaire Général de l'ONU, dans un rapport particulier, dénonçait l'ampleur de la maltraitance des personnes âgées. Ce rapport émettait également le souhait que des études plus approfondies soient engagées en ce domaine.

En février 2003, lors de la 42ème session de la Commission pour le développement Social de l'ONU, la FIAPA présentait un document relatif aux maltraitements financiers et y énonçait diverses préconisations pour prévenir le problème ; principalement, la création d'un Observatoire Mondiale sur le Vieillissement.

Entre 2005 et 2007, la FIAPA a conduit une enquête Daphné ⁽⁶⁾ en France, Italie, Espagne et Belgique, faisant état d'une "progression alarmante de malversations financières à la personne âgée au domicile et en établissement", et mettant à jour ce qu'elle nomme une "délinquance astucieuse" prenant la forme de mariages arrangés, adoptions soudaines, prêts non désirés conduisant à des situations de surendettement inattendues, ou encore dons et legs à des associations tout aussi sectaires que caritatives. L'état des malversations identifiées prenant le relais des habituels constats d'abus et de délinquances communément constatées en la matière (vols, détournements, vente forcée), faisait apparaître une première identification de prédateurs.

La Fédération Alma France rappelait, à ce sujet, que la malversation financière est "la deuxième cause constatée de maltraitance au domicile" avec 25% des maltraitements signalés, alors qu'elle n'est "que" de 13% en institution.

En 2011, alerté par la FIAPA, le Médiateur de la République a souhaité conduire une investigation reposant sur une constatation des faits, une évaluation de la portée de la loi n°2007-308 du 5 mars 2007⁽⁷⁾ relative à la protection juridique des majeurs et la formulation de propositions pouvant déboucher sur des "améliorations législatives". C'est ainsi qu'a été créée la Mission sur la maltraitance financière à l'égard des personnes âgées dans les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux. La mission fut conduite par Monsieur Alain Koskas, gérontologue, président du conseil scientifique de la FIAPA, assisté de Madame Véronique Desjardins, directrice d'hôpital à l'AP-HP et de Monsieur Jean-Pierre Médioni, directeur de la Résidence de Montchenot. Cette mission a abouti à un rapport en 2011 intitulé : « Rapport de la mission sur la maltraitance financière à l'égard des personnes âgées dans les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux⁽⁸⁾ ».

Il présente un état des lieux de la maltraitance financière et traite notamment d'information et de formation, du problème de l'immunité familiale, du nombre de mesures en charge des mandataires, du mandat de protection future, de la tenue et du contrôle des comptes, des risques liés au conflit d'intérêt, des dispositifs d'alerte et de signalement et leur méconnaissance du public et des professionnels, des délais de réponse de l'institution judiciaire eu égard à un manque évident et avéré de moyens.

Il traite également de la responsabilité des mandataires familiaux et professionnels, de la fragilisation des personnes par l'isolement qui les rend vulnérables au sens commun du terme, mais qui ne sont pas protégées, de l'évaluation des capacités décisionnelles, du profil des prédateurs toujours en évolution, notamment avec les nouvelles pratiques commerciales sur internet, des sources d'information et d'observation, des risques de dérives sectaires. Autant de thèmes à approfondir par et sous le contrôle des spécialistes et acteurs en charge de l'accompagnement et de la protection des personnes âgées vulnérables.

Certaines des préconisations qu'il propose ont été suivies d'actions qui restent toutefois à renforcer, mais d'autres restent en suspens.

(6) FIAPA. Résultats de l'enquête DAPHNE sur les maltraitements financiers envers les personnes âgées en France. Le Figaro. 2008. [Consulté le 10 janvier 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.lefigaro.fr/assets/pdf/resultats_enquete_daphne.pdf

(7) LOI n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs. [Consulté le 12 janvier 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/lo/pdf.do?id=JORFTEXT00000430707>

(8) KOSKAS, et alii op.cit.

Ce rapport de 2011 met en avant des questions toujours pendantes parce que complexes :

- **Doit-on protéger la personne vulnérable si elle ne le demande pas, voire contre sa volonté ?**
- **Comment les professionnels peuvent-ils mener leur action sans avoir à arbitrer au quotidien entre la liberté et la sécurité de ceux dont ils ont la charge ?**
- **Comment concilier les dispositifs de protection tout en respectant les pratiques et habitudes propres à la vie de la personne, ainsi que les liens sociaux et affectifs ?**

Bien que ce dernier rapport ait apporté de nombreux éléments quant à l'analyse et la compréhension du phénomène de maltraitance financière, d'autres sujets sont quant à eux restés en suspens car insuffisamment pris en compte par les différents pouvoirs publics , notamment :

- **l'information et la formation des acteurs sur ce thème n'est pas assurée, la communication est très insuffisante ;**
- **les avancées portées par la loi n°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs n'ont pas toutes été saisies « à bras le corps » par les acteurs concernés, faute de moyens ou de volonté politique. La Cour des comptes a par ailleurs souligné dans son rapport de septembre 2016 plusieurs difficultés : immunité familiale, tenue et contrôle des comptes, responsabilité des mandataires, délais de réponse de l'institution judiciaire, nombre de mesures en charge des mandataires ;**
- **le dispositif d'alerte et de signalement reste insuffisant particulièrement en termes de coordination des acteurs concernés et limitant ainsi son efficacité ;**
- **le risque de dérives sectaires et de situations d'emprise est amplifié par la fragilisation, l'isolement, l'affaiblissement des capacités décisionnelles des personnes.**

Le Conseil de l'Europe a désigné la FIAPA, dès 2013, pour siéger en qualité d'expert au sein du groupe de travail initié par le Comité Directeur pour les droits de l'Homme (CDDH) sur les droits des personnes âgées. Suite aux propositions du groupe de travail, le Comité des Ministres a adopté le 19 février 2014, et lors de la 1192ème réunion des Délégués des Ministres, la recommandation CM/Rec(2014)2 sur la promotion des droits des personnes âgées du Comité des Ministres aux Etats membres⁽⁹⁾.

En 2014, est créée, à l'initiative de la Fédération 3977 contre la maltraitance et de la FIAPA, une Commission « Maltraitements Financiers » rassemblant les partenaires associatifs, privés et institutionnels intéressés par la recherche sur cette thématique et particulièrement sur les aspects relatifs à l'information, la formation, la prévention, la dissuasion et la répression.

(9) CCDH, Recommandation CM/Rec (2014)2 sur la promotion des droits des personnes âgées. [Consulté le 10 janvier 2017].
Disponible à l'adresse : <http://www.fiapa.net/wp-content/uploads/2016/06/Recommandation-CM.pdf>

2 - ORIGINE DE LA MISSION

La loi ASV du 28 décembre 2015, précédée par les travaux du Comité national pour la bientraitance et les droits des personnes âgées et des personnes handicapées (CNBD), a consacré un chapitre au renforcement de la protection et des droits des personnes âgées et les principaux décrets d'application ont été rapidement publiés.

Dans la continuité et le renouvellement de l'analyse du phénomène de maltraitance financière, le Gouvernement, en 2016, a souhaité avoir une vision globale en vue d'améliorer la prévention et la protection des personnes âgées vulnérables avec la participation de l'ensemble des acteurs concernés. C'est pourquoi la Secrétaire d'Etat chargée des personnes âgées et de l'autonomie, Madame Pascale Boistard, a confié à Monsieur Alain Koskas, Président de la FIAPA, une mission d'actualisation des connaissances sur ces maltraitements financiers et les emprises en France, avec des propositions de mesures opérationnelles en direction des professionnels pour permettre le repérage, le signalement, la prise en charge et les suites d'une maltraitance financière⁽¹⁰⁾.

Il nous faut aussi citer, en lien avec les objectifs de la mission, la mobilisation des pouvoirs publics (MIVILUDES, DGCS, Secrétariat d'Etat) et de la FIAPA au niveau national et européen qui s'est poursuivie à l'échelon international au sein du Groupe vieillissement de l'ONU en Décembre 2016.

Par ailleurs, l'Assemblée Générale du Conseil Economique et Social des Nations Unis (ECOSOC) a tenu sa 55ème Session, du 01 au 10 Février 2017, sur la promotion d'une approche intégrée pour l'éradication de la pauvreté au sein de l'agenda 2030 pour le développement durable. Afin d'alerter l'opinion mondiale autour du phénomène de la maltraitance financière et des emprises, les pouvoirs publics français, associés à la FIAPA et à l'International Network for the Prevention of Elder Abuse (INPEA), ont animé un atelier international dédié aux maltraitements financiers et emprises dirigées contre les personnes âgées⁽¹¹⁾.

Aujourd'hui, à la date de sa diffusion, le présent rapport s'inscrit dans un des axes de la feuille de route de Madame Agnès Buzyn, ministre des solidarités et de la santé, portant sur le renforcement de la prévention de la maltraitance à domicile et la lutte contre les maltraitements financiers. Il sera prochainement remis aux membres de la commission permanente « bientraitance », au sein du Haut Conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge⁽¹²⁾ afin de l'intégrer dans son programme de travail.

(10) Annexe I « Lettre de mission ».

(11) Annexes IV « Contributions ECOSOC New York 2017 ».

(12) « Le Haut Conseil constitue, conjointement avec le Conseil national consultatif des personnes handicapées, une commission permanente en charge des questions de bientraitance, à laquelle participent des membres de chacune de ses formations spécialisées ainsi que, le cas échéant, des personnalités extérieures » (Art. D. 141-4. – I. du CASF)

3 - MÉTHODOLOGIE DE TRAVAIL

Après réception de la lettre de mission le 5 septembre 2016, la FIAPA a réuni les experts de la Commission maltraitance financière déjà installée afin de les associer à la définition d'une méthodologie de travail permettant de répondre aux objectifs de la mission dans les délais impartis.

Il a été ainsi proposé de :

- dresser une liste des structures à auditer ;
- désigner un groupe d'auditeurs et rapporteurs ;
- envoyer, en même temps que les invitations aux auditions, un questionnaire qui a servi de support aux auditeurs et de guide aux structures auditées.

A - Les structures auditées

Les auditions ont été organisées en novembre et décembre 2016.

Un panel de 80 structures et organisations publiques et privées, complété d'une liste d'experts⁽¹³⁾, a été établi en lien avec le Secrétariat d'Etat et la commission multi-partenariale sur les maltraitances financières. La grande majorité des structures auditées a été représentée à un haut niveau décisionnel et de compétence.

Il faut noter la qualité d'investissement d'un grand nombre de structures conviées aux auditions ayant par exemple sollicité leur réseau afin de préparer leur contribution ; qu'elles en soient ici remerciées.

B - Le questionnaire et la lettre d'accompagnement

Un questionnaire a été joint à l'invitation à rencontrer les auditeurs de la mission.

Ce questionnaire est l'un des outils retenus par la Secrétaire d'Etat chargée des personnes âgées et de l'autonomie pour éclairer ses investigations sur la maltraitance financière des personnes âgées au domicile et dans les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux⁽¹⁴⁾.

Les rédacteurs se sont conformés aux exigences posées par la lettre de mission, à savoir :

- dresser un état des lieux actualisé des maltraitances financières et des phénomènes d'emprise en vue d'abus financiers, et de leurs auteurs en établissements et services sociaux et médico-sociaux ;
- identifier les différences de risques inhérentes à chaque secteur (domicile et établissements) ainsi que les attentes des personnes vulnérables et des professionnels du secteur social et médico-social, et de tout professionnel en contact avec les personnes âgées vulnérables ;

(13) Annexe III « Index complet des personnes interrogées et des personnes ressources »

(14) Annexe II « Lettre et Questionnaire ».

-
- analyser les freins et les obstacles à l'application des textes existants et identifier des mesures permettant d'améliorer la protection et la reconnaissance de cette maltraitance ;
 - proposer des mesures opérationnelles en direction des professionnels pour permettre le repérage, le signalement, la prise en charge et les suites d'une maltraitance financière ;
 - réaliser des axes de communication afin de sensibiliser aux risques de maltraitance.

Les audités ont adressé le questionnaire renseigné par leurs soins soit par mail, soit lors de la rencontre physique pour audition au Ministère de la Santé.

C - Structuration des auditions

Les auditions, d'une heure minimum, ont débuté par la présentation des parties présentes : les auditeurs, les rapporteurs et les audités. Ces derniers, représentants des structures invitées, ont précisé leur fonction, leur rôle, leur place et leur statut au sein de leur organisme d'appartenance.

Il leur a été demandé l'autorisation d'enregistrer les auditions afin de pouvoir les écouter pour la rédaction du rapport et réduire ainsi les risques d'interprétation.

Nous avons été surpris par le nombre de structures qui ont déclaré avoir pris conscience de l'ampleur et de la complexité de la problématique en recevant l'invitation de la mission.

D - Traitement de l'information

Les éléments apportés via les questionnaires renseignés, les comptes rendus d'auditions des rapporteurs et les enregistrements ont été traités dans des fichiers de synthèse, afin d'avoir une vision globale et la plus exhaustive possible.

L'analyse fournie par ce rapport, ainsi que les propositions qui en découlent, s'appuient sur les contributions apportées par les organismes sollicités par la mission et l'expertise des auditeurs issus des membres de la commission « Maltraitements financiers », ainsi que celle des rédacteurs et des rapporteurs.

E - Logique de l'instruction des informations

Ce rapport s'inscrit donc dans une perspective de prévention et d'anticipation des actes de maltraitance financière, et tient compte autant que possible des évolutions prévisibles, tels le développement de la cybercriminalité ou la "délinquance astucieuse" qui génèrent, chacune de façon différente, des inquiétudes quant à la place et à la garantie des droits des personnes âgées à l'avenir.

S'il offre une connaissance de la maltraitance financière et un état des lieux de celle-ci en 2017, avec les points sur lesquels des progrès ont été réalisés et ceux restant à améliorer, il se veut surtout un rapport préventif et évolutif. Il permet de tenir compte des évolutions technologiques liées au monde digital, caractérisées par la rapidité et la nécessaire et parfois coûteuse adaptation des individus. Il pose une alerte sur les risques encourus particulièrement par les personnes âgées, dont le rythme et la culture épousent mal ces rapides transformations.

Enfin, il se veut un rapport d'investigation sur la complexité des différents phénomènes d'emprises générés autant par les évolutions sociétales qu'environnementales.



QUE SAVONS-NOUS
DE LA
MALTRAITANCE
FINANCIERE ?

*« La misère d'un enfant intéresse une mère,
la misère d'un jeune homme intéresse une jeune fille,
la misère d'un vieillard n'intéresse personne. »*

Victor Hugo, Les Misérables (1862)

1 - DEFINITIONS

A – “Personne âgée” et “Vieillesse”

Même si la condition des personnes âgées a considérablement évolué depuis le XIXe siècle, les mots de Victor Hugo trouvent encore aujourd'hui une résonance forte et particulière. Difficile en effet de voir pris en compte l'avis des personnes âgées dans leurs choix de vie. Difficile d'admettre que le jeunisme est prédominant, avec son corollaire, l'âgisme. Difficile, en même temps, de définir ce qu'est réellement une personne âgée.

Nous avons tous en tête l'image d'Epinal d'une personne très âgée, grabataire, isolée dans une petite maison ou dans un petit appartement qu'elle ne parvient plus à entretenir. Cette réalité demeure, c'est un fait. Par contre, elle ne concerne pas que des personnes « âgées ».

Qu'est-ce que l'âge si ce n'est un terme pour exprimer la longévité d'une personne depuis sa naissance ? L'âge ne dit rien de la personne âgée. Les bébés sont âgés de quelques mois, les enfants de quelques années, puis les adultes de quelques dizaines d'années. L'âge est une progression dans le temps. Il ne permet pas de définir « la » personne âgée.

L'âge est une technique qui permet de mesurer la longévité d'une personne depuis sa naissance. Ainsi, nous sommes tous « âgés » : de quelques mois à des années.

L'âge est utilisé par les pouvoirs publics pour définir le vieillissement de la population. L'INSEE établit un indice de vieillissement selon le nombre de personnes de 65ans ou plus suivant la population totale ou une partie de la population.

Pour l'OMS, l'âge de 60ans détermine le point de départ du vieillissement d'une personne. En effet, *“à l'âge de 60 ans, la charge principale des déficiences et de la mortalité résulte des altérations liées à l'âge : perte auditive, visuelle, et mobilité réduite, et maladies non transmissibles, notamment maladies cardiaques, accidents vasculaires cérébraux, affections respiratoires chroniques, cancer et démence”*⁽¹⁵⁾

La vieillesse est, en dehors de l'expérience physique ou mentale, est également une expérience sociale déterminée essentiellement par les normes et les standards sociétaux.

(15) OMS, Rapport mondial sur le vieillissement et la santé, 2016, p. 30

Quid de la vieillesse ?

La vieillesse est une expérience physique, mentale et sociale, un vécu qui se positive ou se négative en fonction des normes et standards sociétaux. En Europe, la vieillesse est un naufrage selon les mots de De Gaulle. En Afrique, un vieillard qui meurt est une bibliothèque qui brûle.

Je suis donc vieux ou vieille en fonction du regard que la société porte sur moi. Une attitude typiquement âgiste, et que nous avons tous, au moins collectivement et qu'il faudrait combattre.

« La vieillesse ne peut être définie de manière satisfaisante parce qu'elle n'est pas une donnée, un fait naturel mais une construction historique et culturelle. Il y a d'ailleurs souvent confusion entre le vieillissement, phénomène biologique aux implications nombreuses tant au niveau individuel (somatique, psychique) qu'au niveau collectif (démographique, économique, politique) et la vieillesse qui est une lecture singulière. (...) »

Les définitions sociales de la vieillesse sont à relier au contexte macro social. Chaque société a les vieillards qu'elle mérite. Chaque type d'organisation socio-économique et culturelle est responsable du rôle et de l'image de ses vieux. (...) Il n'y a pas d'évolution linéaire de la vieillesse ni de son statut. (...) [Mais] très tôt, dans nos sociétés, s'impose l'image d'une échelle des âges incurvée, avec une apogée se situant vers 40 ou 50 ans, précédant l'irréversible et définitif déclin vers une vieillesse dévaluée. Ce schéma comprend bien des variantes et des exceptions, mais il affecte profondément et durablement la psychologie des personnes âgées, qui intériorisent la dégradation de leur statut social (...) »⁽¹⁶⁾

En France notamment, à partir de 60 ans, la personne devient une « personne âgée ». Cela est lié à l'âge standard de la fin de la vie professionnelle (retraite). **Les « personnes âgées » ne sont pas un groupe homogène dont les aspirations, les activités, les besoins sont communs et partagés. Chacune d'entre elles est façonnée par son individualité propre, sa résilience, son intégration sociale. Toutes participent de façon différente à la construction de notre société autrement que par le travail. La vieillesse est donc différente d'une personne à l'autre.**

Le vieillissement se caractérise notamment par :

- le vieillissement physiologique n'est pas strictement lié à l'âge biologique ;
- le vieillissement pathologique (l'âge n'entre pas en considération ou du moins, une personne de 50 ans peu présenter un vieillissement bien plus important qu'une personne de 70 ans en raison de sa pathologie. Cette catégorie s'inscrit dans la continuité d'un vieillissement physiologique mais s'y ajoute une pathologie allant aggraver son vieillissement) et donc ses fragilités et son risque de vulnérabilité.

Au regard de ces éléments, le vieillissement n'est pas qu'une affaire d'âge mais également de situation suivant le degré de vulnérabilité de la personne :

- vulnérabilité liée à l'âge, ou « vieillissement physiologique » : plus la personne est âgée, plus le risque de vulnérabilité grandit ;
- vulnérabilité liée à une pathologie, « vieillissement pathologique » : en dehors de toute considération d'âge, la vulnérabilité s'accroît suivant la gravité et les conséquences de la pathologie ;
- vulnérabilité sociale : en dehors de toute considération d'âge mais suivant des critères pouvant enclencher une protection juridique et/ou un accompagnement social : isolement, dépendance économique...

(16) Foucart Jean, *La vieillesse : une construction sociale*, Pensée plurielle, 2003/2, n° 6, p. 7-18. DOI : 10.3917/pp.006.0007.
URL : <http://www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2003-2-page-7.htm>

Ne serait-il pas souhaitable de penser une politique publique en fonction de la vulnérabilité de la personne et non en fonction de l'âge ?

Aujourd'hui, on parle beaucoup du vieillissement de la population dans la plupart des pays. En fait, il ne s'agit pas nécessairement d'un « vieillissement de la population », mais d'une longévité accrue, liée à un recul de l'âge de la vieillesse « physiologique ». Ce recul n'empêche pas et n'empêchera jamais totalement qu'une minorité de ces citoyens âgés voit sa liberté altérée parce que son indépendance (capacité d'agir par soi-même) est limitée par le besoin d'une aide humaine ou son autonomie (capacité de décider pour soi) est affectée par une maladie cérébrale. **Il n'y a pas de « perte d'autonomie liée à l'âge », mais des limitations d'autonomie liées à la maladie et dont l'incidence augmente avec l'âge.**

Nous nous refusons donc à définir la personne âgée sur le seul fondement de l'âge ou de la vieillesse. Nous choisissons en revanche de travailler sur la « personne âgée en situation de vulnérabilité », c'est-à-dire celle qui fait cette expérience de la vieillesse, quel que soit son âge au moment où se produit cette expérience. Ce qui fonde et doit fonder l'intervention des acteurs de terrain et des pouvoirs publics est bien la situation de vulnérabilité particulière dans laquelle se trouvent ces personnes.

B – La vulnérabilité

La notion de vulnérabilité pourrait être l'outil par excellence dans la lutte contre l'âgisme, risque potentiel pour toutes politiques s'attachant à l'âge. C'est pourquoi, la mission a jugé important de la définir et développer. La vulnérabilité est présente sur le terrain, et c'est ce qu'ont constaté les professionnels. Les situations de maltraitements financiers peuvent laisser apparaître des situations de vulnérabilité plus ou moins importante chez la personne âgée victime.

La difficulté réside en ce que le droit français ne définit pas expressément la vulnérabilité. Elle trouve son origine dans un objectif ancien : la protection des plus faibles. Etant entendu que le terme « des plus faibles » désignait en premier lieu, le mineur. Ce n'est qu'au travers de l'évolution, que le législateur fit entrer de nouvelles catégories de personnes dans ce champ qui lui-même évolua pour la notion de « vulnérabilité ».

La notion de vulnérabilité est par nature relative et contingente. Dans le langage courant, elle évoque la faiblesse d'une personne par rapport à autrui. Or, au regard de son étymologie, vulnérable du latin *vulnerare* correspond à la fois à ce qui peut être blessé mais également à ce qui blesse⁽¹⁷⁾. La vulnérabilité peut s'attacher tant à la personne ou à une partie de son corps exposée aux blessures, aux coups ou à la douleur physique due à une maladie qu'à une entité abstraite, à savoir la personnalité sensible d'une personne ressentant plus douloureusement toutes attaques morales ou agressions. Cette sémantique démontre donc et sans équivoque, sa relativité.

Le terme pénètre peu à peu, depuis les années 1980, le droit pénal, où la vulnérabilité peut être considérée d'une part comme circonstance aggravante alourdissant la peine aux fins de protection de l'intégrité physique ou sexuelle des personnes, et d'autre part comme élément constitutif d'une

(17) Félix GAFFIOT, Dictionnaire illustré latin-français, Paris, Hachette, 1934, p. 1697.

infraction (par exemple le délit d'abus de faiblesse ou d'ignorance). Le Code pénal présente ainsi une liste limitative de six états de faiblesse physiques ou mentaux permettant de caractériser la vulnérabilité : l'âge, la maladie, l'infirmité, la déficience physique ou psychique et la grossesse. Mais cette vulnérabilité doit atteindre un certain degré pour être prise en compte juridiquement, d'où l'usage du terme de « particulière vulnérabilité ».

Enfin, il s'impose peu à peu, depuis les années 2000, en sociologie, pour remplacer celui « d'exclusion ».

Le droit positif n'est pas vide de tout amorcement de définition. Le Code pénal présente ainsi une liste limitative de six états de faiblesse physiques ou mentaux permettant de caractériser la vulnérabilité : l'âge, la maladie, l'infirmité, la déficience physique ou psychique et la grossesse⁽¹⁸⁾. Ces critères sont la référence, le centre névralgique de la protection de la vulnérabilité de la personne. Elle est soit exploitée au titre d'élément constitutif d'une infraction, soit comme circonstance aggravante. Ainsi, l'âge n'est pas un critère exclusif pour déterminer l'état de vulnérabilité d'une personne⁽¹⁹⁾, mais s'adjoit aux autres critères.

“Parler de vulnérabilité en soi n'a pas de sens dans la mesure où des individus singuliers sont vulnérables dans certaines conditions (variables et inégalement distribuées selon les individus) et dans celles-ci seulement” ⁽²⁰⁾.

Fondamentalement, l'être humain est vulnérable car dépendant de son environnement : depuis sa naissance jusqu'à sa mort, il est tributaire des relations humaines et sociétales, et de la qualité des soins (au sens large du terme) pour préserver sa santé mais aussi pour accéder à sa qualité d'être humain et surtout la conserver. La personne vulnérable peut être la cible, voire la proie, d'un agresseur ou abuseur potentiel. Lorsqu'elle est ou devient victime d'un acte de maltraitance, la personne vulnérable se voit dénier 3 principes qui définissent son humanité et sa citoyenneté :

- son **autonomie** ;
- son **intégrité** (physique et mentale) ;
- sa **dignité**.

Malgré ses apports, cette définition n'est pas suffisante pour appréhender la vulnérabilité dans son entière réalité. Or, il est particulièrement délicat d'en préciser les contours. En effet, comme le mettait en lumière l'UNAPEI dans son livre blanc de juillet 2000⁽²¹⁾, dès lors qu'on cherche à préciser ce qu'est la vulnérabilité (tout comme lorsqu'on cherche à préciser les contours de la maltraitance), deux obstacles majeurs se dessinent :

- la question des **critères** : qu'est-ce qui rend une personne vulnérable par rapport à une autre qui ne le serait pas ? Qu'est-ce qui est de la maltraitance et ce qui n'en serait pas ? Les critères de révélation de l'état de vulnérabilité, prévu par le Code pénal, permettent de répondre en partie. Cependant, cette liste n'est pas exhaustive. Quid des autres critères pouvant être associés à un état de vulnérabilité ?
- la question du **seuil** : à partir de quand est-on vulnérable ? Quelle limite a-t-on franchi lorsqu'on est maltraitant ?

(18) C. pén., article 314-2.

(19) Il est de jurisprudence constante que « le grand âge ne constitue pas à lui seul un élément constitutif du délit » d'abus frauduleux de l'état d'ignorance de l'article 223-15-2 du Code pénal. L'arrêt de la Chambre criminelle de la Cour de cassation du 13 janvier 2004 le confirme. Référence : Crim., 13 janv. 2004, n°03-83204. Visualisable sur Legifrance,

URL : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichJurijudi.do?oldAction=rechJurijudi&idTexte=JURITEXT000007600735&fastReqId=1240345401&fastPos=1>

(20) Soulet Marc-Henry, *La vulnérabilité comme catégorie de l'action publique*, Pensée plurielle, 2005/2, n° 10, p. 49-59. DOI : 10.3917/pp.010.0049. URL : <http://www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2005-2-page-49.htm>

(21) « *Maltraitements des personnes handicapées mentales dans la famille, les institutions, la société : Prévenir, repérer, agir* ». Livre blanc de l'UNAPEI, juillet 2000. [Consulté le 08 février 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.unapei.org/Livre-blanc-Pour-une-sante.html>

S'ajoutent deux autres difficultés liées à la définition de la maltraitance :

- **l'intentionnalité** : En quoi la volonté de nuire est un facteur aggravant ?
- **les effets** sur la personne victime de maltraitance : faut-il prendre en considération le court et/ou le long terme ? Jusqu'à quelle ampleur ?

En France, les principes cardinaux de notre système juridique sont fondés d'une part sur la sauvegarde de la dignité humaine et d'autre part sur la préservation de l'intégrité physique et mentale du sujet. Un des meilleurs exemples de cette manifestation est la prise en compte de l'état de vulnérabilité comme élément constitutif⁽²²⁾ ou d'aggravation d'une infraction⁽²³⁾.

En conclusion, les définitions de la vulnérabilité comme de la maltraitance, notamment de leurs critères et de leurs seuils, font insuffisamment l'objet d'un débat sociétal et d'indications claires à défaut d'être consensuelles.

C – La maltraitance

Avant d'aborder la maltraitance financière, il faut, en premier lieu, s'intéresser à la définition de la maltraitance dans son ensemble.

La maltraitance est une notion complexe dont la définition s'est échelonnée au fur et à mesure des travaux menés par les chercheurs et les institutions publiques internationales⁽²⁴⁾, européennes⁽²⁵⁾ et nationales.

Si historiquement, en France, la notion de maltraitance est introduite à la fin des années 1980, dans la loi relative à la prévention des mauvais traitements à l'égard des mineurs organisant notamment l'obligation de signalement des situations au procureur, les acteurs intervenant dans la prise en soin de personnes handicapées s'en sont également emparés et ont largement contribué à sa « popularisation » et à sa vulgarisation. Aujourd'hui, ce concept est également retenu dans le secteur sanitaire et médico-social pour les pratiques professionnelles en gériatrie et gérontologie notamment.

La France s'appuie sur les définitions de la maltraitance du Conseil de l'Europe et de l'OMS.

Le Conseil de l'Europe en 1987 définit la maltraitance comme étant « *Tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière* »⁽²⁶⁾.

(22) C. pén., art. 223-15-2.

(23) C. pén., art. 313-1.

(24) Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de 1948, Site des Nations Unies. [Consulté le 12 janvier 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.un.org/fr/universal-declaration-human-rights/index.html>

(25) La torture se distingue des traitements inhumains ou dégradants en cela qu'elle provoque des souffrances chez autrui dans un but déterminé, comme celui d'obtenir des informations par exemple. Quant à eux, « les peines ou traitements dégradants désignent des actes ou omissions qui humilient ou avilissent une personne, traduisent un manque de respect envers elle, portent atteinte à sa dignité humaine ou engendrent chez elle des sentiments de peur, d'angoisse ou d'infériorité capables de briser sa résistance morale ou physique et de lui causer des souffrances physiques ou mentales assez graves (article 3 de la Convention européenne des droits de l'homme, 1959).

(26) Conseil de l'Europe, colloque sur la violence au sein de la famille, 25-27 nov. 1987.

Par ailleurs, en 2002, le Conseil de l'Europe publie le rapport d'Hilary Brown sur la protection des adultes et enfants handicapés contre les abus qui apporte un nouvel éclairage à cette définition :

« *Tout acte ou omission commis par une personne ou un groupe, qui a pour effet de porter gravement atteinte, que ce soit de manière volontaire ou involontaire, aux droits fondamentaux, aux libertés civiles, à l'intégrité corporelle, à la dignité ou au bien-être général d'une personne vulnérable, y compris les relations sexuelles ou les opérations financières auxquelles elle ne consent ou ne peut consentir valablement, ou qui visent délibérément à l'exploiter* » ; et en décrit une classification :

- **La violence physique**, qui comprend les châtiments corporels, l'incarcération, y compris l'enfermement chez soi sans possibilité de sortir, la surmédication ou l'usage de médicaments à mauvais escient et l'expérimentation médicale sans consentement ;
- **Les abus et exploitations sexuels**, y compris le viol, les agressions sexuelles, les outrages aux mœurs, les attentats à la pudeur, l'embrigadement dans la pornographie et la prostitution ;
- **Les menaces et les préjudices psychologiques**, généralement les insultes, l'intimidation, le harcèlement, les humiliations, les menaces de sanctions ou d'abandon, le chantage affectif ou le recours à l'arbitraire, le déni du statut d'adulte et l'infantilisation des personnes handicapées ;
- **Les interventions portant atteinte à l'intégrité de la personne**, y compris certains programmes à caractère éducatif, thérapeutique ou comportemental⁽²⁷⁾ ;
- **Les abus financiers**, les fraudes et les vols d'effets personnels, d'argent ou de biens divers ;
- **Les négligences**, les abandons et les privations, d'ordre matériel ou affectif, et notamment le manque répété de soins de santé, les prises de risques inconsidérées, la privation de nourriture, de boissons ou d'autres produits d'usage journalier, y compris dans le cadre de certains programmes éducatifs ou de thérapie comportementale».

En 2002 également, l'OMS définit la maltraitance à l'égard des personnes âgées comme étant «un acte isolé ou répété, ou l'absence d'intervention appropriée, qui se produit dans toute relation de confiance et cause un préjudice ou une détresse chez la personne âgée»⁽²⁸⁾.

(27) Hilary Brown, Protection des adultes et des enfants handicapés contre les abus, Conseil de l'Europe, 2002. P.9-10.

(28) OMS, Rapport mondial sur la violence et la santé, Chapitre 5. La maltraitance des personnes âgées, 2002, p. 141. [Consulté le 12 janvier 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/fr/

Pour faciliter le repérage des actes de violence, l'OMS, dans son rapport de 2002, propose un tableau récapitulatif des différents indicateurs de la maltraitance des personnes âgées dans lequel sont distingués les indicateurs relevables à partir de l'observation du comportement de la personne âgée et ceux qui sont relevables à partir de celui du professionnel soignant :

Indicateurs de la maltraitance des personnes âgées				
Indicateurs relatifs à la personne âgée				Indicateurs relatifs au soignant
Physiques	Comportementaux ou psychologiques	Sexuels	Financiers	
<ul style="list-style-type: none"> • Se plaint d'agressions physiques • Chutes et blessures inexplicables • Brûlures et ecchymoses à des endroits inhabituels ou d'un type inhabituel • Coupures, marques de doigts ou autres preuves de contention • Trop de prescriptions à répétition ou pas assez de médicaments • Malnutrition ou déshydratation sans cause médicale • Preuve de soins insuffisants ou de mauvaise hygiène • La personne se fait soigner chez différents médecins et dans différents centres médicaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Changement dans les habitudes alimentaires ou troubles du sommeil • Peur, confusion ou air de résignation • Passivité, repli sur soi-même ou dépression de plus en plus marquée • Sentiment d'impuissance, de désespoir ou angoisse • Déclarations contradictoires ou autre ambivalence ne résultant pas d'une confusion mentale • Hésitation à parler franchement • Evite les contacts physiques, oculaires ou verbaux avec le soignant • La personne âgée est tenue isolée par d'autres 	<ul style="list-style-type: none"> • Se plaint d'agressions sexuelles • Comportement sexuel ne correspondant pas aux relations habituelles ou à la personnalité antérieure de la personne âgée • Changements inexplicables dans le comportement, par exemple, agressivité, repli sur soi-même ou automutilation • Se plaint fréquemment de douleurs abdominales ou présente des saignements vaginaux ou anaux inexplicables • Infections génitales récurrentes, ou ecchymoses autour des seins ou de la zone génitale • Sous-vêtements déchirés ou tâchés, notamment de sang 	<ul style="list-style-type: none"> • Retraits d'argent irréguliers ou atypiques de la personne âgée • Retraits d'argent ne correspondant pas aux moyens de la personne âgée • Modification d'un testament ou changement de titre de propriété pour laisser une maison ou des biens à de nouveaux amis ou des parents • Disparition de biens • La personne âgée ne retrouve pas des bijoux ou des biens personnels • Transactions suspectes sur le compte de la carte de crédit • Manque de confort, alors que la personne âgée pourrait se l'offrir • Problèmes médicaux ou de santé mentale non soignés • Le niveau de soins ne correspond pas au revenu ou aux biens de la personne âgée 	<ul style="list-style-type: none"> • Le soignant semble fatigué ou stressé • Le soignant semble trop intéressé ou pas assez • Le soignant fait des reproches à la personne âgée pour des actes tels que l'incontinence • Le soignant se montre agressif • Le soignant traite la personne âgée comme un enfant ou de manière déshumanisante • Le soignant a un passé de toxicomane ou de violence à l'égard d'autrui • Le soignant ne veut pas que la personne âgée ait un entretien avec quiconque seule • Le soignant est sur la défensive quand on l'interroge, il se montre peut-être hostile ou évasif • Le soignant s'occupe depuis longtemps de la personne âgée

A la différence de la violence, une maltraitance suppose "une dissymétrie dans la relation"⁽²⁹⁾, une dépendance (entendue comme un lien entre l'auteur et la victime et l'existence d'un abus de pouvoir, dans le sens d'user de sa capacité de faire ou de ne pas faire en vue d'obtenir quelque chose ou le comportement attendu de la personne abusée. L'acte de violence peut exister sans dissymétrie et sans dépendance dans la relation.

Le lien ou la relation entre la victime d'une maltraitance et son auteur est au centre de cette définition. Cette relation a différents visages : lien de parenté, relation entre un client et un professionnel (ex : relation commerciale), relation de voisinage, relation entre aidant et aidé, relation entre une personne vulnérable et un professionnel de santé ou du soin (ex : relation médicale ou paramédicale).

(29) Casagrande Alice, « Chapitre 1. Ce que la maltraitance nous enseigne », dans *Ce que la maltraitance nous enseigne. Difficile bienveillance*, sous la direction de Casagrande Alice. Paris, Dunod, « Santé Social », 2012, p. 1-62. URL: <http://www.cairn.info/ce-que-la-maltraitance-nous-enseigne--9782100563692-page-1.htm>)

La vulnérabilité de la personne âgée l'expose davantage que d'autres à une situation de dépendance vis-à-vis de son interlocuteur. En effet, la règle générale est que nous faisons a priori confiance aux membres de notre famille, à nos voisins, au médecin ou à l'infirmière, à l'artisan qui vient effectuer des travaux dans notre maison, au facteur qui passe pour la distribution du courrier ou encore au conseiller bancaire ou au comptable.

Quand une personne est vulnérable ou qu'elle ne dispose plus de toutes ses capacités, elle est davantage contrainte d'accorder sa confiance à autrui pour réaliser un certain nombre d'actes de sa vie quotidienne. Du fait de son éventuelle situation de dépendance, elle ne dispose plus de tous les moyens nécessaires pour communiquer et agir à « égalité » face à l'auteur des violences ou des maltraitements dont elle serait victime.

D – La maltraitance financière

A ce jour, la maltraitance financière est définie comme **« tout acte commis sciemment en vue de l'utilisation ou de l'appropriation de ressources financières d'une personne vulnérable à son détriment, sans son consentement ou en abusant de sa confiance ou de son état de faiblesse physique ou psychologique »**⁽³⁰⁾.

La maltraitance financière consiste à priver la personne de tout ou partie de ses ressources ou de ses biens, afin d'en tirer un profit personnel. Elle se caractérise par le fait que l'utilisation ou l'appropriation des ressources peut être le seul but recherché ou le but premier de la maltraitance, sans qu'il y ait nécessairement et volontairement intention de causer d'autres nuisances à autrui.

Elle profite de : - l'état de vulnérabilité de la victime ;
- la relation de dépendance induisant un rapport dominant/dominé ;
- le lien de confiance entre la victime et l'auteur.

Un acte de maltraitance financière envers une victime peut être répété ou ponctuel et s'observer au travers notamment de pratiques commerciales, d'abus matériels ou financiers par sujétion ou emprise psychologique.

La maltraitance financière n'est pas en tant que telle sanctionnée par la loi. Elle est sanctionnée au travers de diverses infractions pénales, et également au titre du Code de la consommation (pratiques commerciales déloyales).

Pourquoi ? car : les pratiques commerciales déloyales sont notamment :

- les pratiques commerciales agressives ;
- les pratiques commerciales trompeuses.

Chacune de ces deux pratiques possède leurs propres conditions. Mais, elles doivent toutes les deux répondre au préalable aux conditions de la pratique commerciale déloyale :

- **Etre une pratique contraire aux diligences professionnelles**
- **Et devant altérer ou être susceptible d'altérer le comportement économique du consommateur**

(30) KOSKAS et alii, op.cit.,p.9

Remarque :

Les pratiques commerciales déloyales intéressent la maltraitance financière. Mais, elles ne s'attachent pas particulièrement à la vulnérabilité de la personne, sauf pour considérer le caractère déloyal de la pratique ⁽³¹⁾

« Le caractère déloyal d'une pratique commerciale visant une catégorie particulière de consommateurs ou un groupe de consommateurs vulnérables en raison d'une infirmité mentale ou physique, de leur âge ou de leur crédulité s'apprécie au regard de la capacité moyenne de discernement de la catégorie ou du groupe. »⁽³²⁾

Le Code civil apporte également une protection quant aux biens de la personne notamment lorsque la personne âgée est touchée par une mesure de protection juridique. Les infractions intéressant particulièrement la maltraitance financière à l'égard des personnes vulnérables (et donc également une partie, plus ou moins importantes, des personnes âgées) sont les suivantes :

- **l'abus de confiance** aux articles 314-1 et suivants du Code pénal ;
- **l'abus frauduleux de l'état d'ignorance ou de faiblesse** aux articles 223-15-2 et suivants du Code pénal ;
- **l'abus de faiblesse** aux articles L. 121-8 et suivants du Code de la consommation ;
- **l'escroquerie** aux articles 313-1 et suivants du Code pénal ;
- **l'extorsion** aux articles 312-1 et suivants du Code pénal ;
- le **chantage** aux articles 312-10 et suivants du Code pénal ;
- le **vol** aux articles 311-11 et suivants du Code pénal.

En effet, ces infractions peuvent aggraver la sanction dès lors que la victime présentait un état de vulnérabilité (vol, escroquerie, extorsion, chantage, abus de confiance) ou bien ne se déclencher que si toutes les conditions d'application sont réunies dont l'état de vulnérabilité de la victime (l'abus de faiblesse et l'abus frauduleux de l'état d'ignorance ou de faiblesse).

Sur ce sujet, l'enquête Daphné catégorise les actes de maltraitance financière en 3 grandes familles :

- «*Les **actes d'abus financiers** qui nuisent à l'intégrité financière de la personne âgée ;*
- *les **tentatives d'abus financiers** qui caractérisent les actes manqués d'abus. (...) ces tentatives sont malgré tout considérées par ces derniers comme une véritable maltraitance ;*
- *et enfin, les **négligences financières** qui empêchent l'individu, en pleine possession de ses facultés mentales de jouir de ses biens [ou de ses droits]»⁽³³⁾*

(31) f. Article L.121-1 du Code de la consommation

(32) DGCCRF. Les fiches pratiques de la concurrence et de la consommation. "Les pratiques commerciales trompeuses (Consulté le 10 juillet 2017) .

Disponible à l'adresse :

https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/fiches_pratiques/fiches/pratiques_commerciales_trompeuses.pdf

f (p. 1)

(33) Enquête Daphné, *op cit.*, p4.

Quelques exemples de situations de maltraitances financières⁽³⁴⁾

Le fils de Mme P. traverse une période d'inactivité qui a nécessité un retour provisoire chez sa mère, veuve, dont il n'avait pas conscience de l'état de fragilité dans lequel elle se trouve : nombreux « oublis », difficultés à se repérer dans sa commune ... Il en « profite » pour la spolier : comptes en banque vidés, économies réalisées pour des dépenses en lien avec des besoins de sa mère, non satisfaits (par exemple : consultations médicales, courses alimentaires).

Mr et Mme C. résident tous deux en EHPAD. Mr souffre d'une dégénérescence maculaire liée à l'âge (DMLA) et Mme présente une maladie d'Alzheimer à un stade avancé. Aidé d'un notaire peu regardant, leur fils obtient la signature de divers mandats pour la gestion de leurs biens. Après quelques semaines, l'EHPAD et le médecin traitant ne sont plus payés.

Mr G. reçoit un appel inquiétant de son « banquier ». En effet, la personne qui se fait passer pour son conseiller bancaire lui indique qu'il y a un problème avec sa carte bleue. Placé en confiance, Mr G. accepte de communiquer le code de sa carte par téléphone et de la remettre au coursier qui a été dépêché pour remédier au plus vite à ce problème.

Mme V. reçoit la visite d'une personne se présentant comme agent d'EDF pour faire des travaux sur le compteur. Elle le laisse entrer et lui indique le lieu où se trouve le compteur car elle a difficulté à se déplacer. L'agent revient après peu de temps et présente une facture exorbitante à Mme V. qui accepte de payer, ne sachant pas de quelle nature relève exactement les travaux et sans pouvoir vérifier la réalité de ceux-ci.

Ainsi, la maltraitance financière peut prendre de multiples formes, telles que les vols (larcins, abus de procuration sur comptes bancaires), les pratiques commerciales abusives, les escroqueries (placements abusifs, changement de bénéficiaire de l'assurance-vie, modification de testament, prêts forcés, logement occupé sans droit ni titre, ...), les abus de faiblesse (prestations inutiles, surfacturées ou non effectuées, tarifs excessifs...), la délinquance astucieuse (mariages arrangés, dons extorqués, adoptions inopinées, cohabitation aboutissant au « squat affectif »), l'emprise sectaire, allant du simple délit au crime, dans un esprit de prédation envers la personne âgée.

(34) Sélection de situations rapportées par les personnes et organismes reçus en audition.

2 – COMMENT EST-ON VICTIME DE LA MALTRAITANCE FINANCIERE ?

La maltraitance financière s'appuie sur l'état de vulnérabilité de la victime, notamment sur ses difficultés ressenties pour se défendre ou s'ouvrir à des proches ou encore à des professionnels. Ces difficultés sont générées par le sentiment de honte qui envahit les victimes de ces supercheries. Elles faisaient en effet confiance à l'auteur de la maltraitance financière, elles ont « consenti » au déroulé de ces événements : comment avouer avoir été victime puisqu'on a consenti à ces actes ?

A – Le lien de confiance

Comme pour toute maltraitance, la maltraitance financière relève d'une relation de confiance de la victime envers l'auteur.

Lorsqu'il y a existence de ce lien qui unit auteur et victime, les actes d'escroquerie, de vol ou d'arnaque sont alors qualifiés de maltraitance financière.

La confiance ne se décrète pas, elle s'installe. Au sein de la famille, la confiance est installée dans le lien de filiation et la proximité affective qui en découle.

Le lien de confiance peut également s'établir entre la victime et l'auteur de la maltraitance dès lors que l'auteur leurre la personne avec des « preuves » de sa légitimité : un (faux) uniforme, un « conseiller » professionnel au téléphone, des logos en haut de formulaires factices, etc. Ces fausses preuves ont vocation à abaisser la barrière psychologique de la méfiance de la personne âgée pour l'amener à être moins vigilante afin d'accepter la démarche du « prédateur » ou suivre « aveuglément » ses conseils ou recommandations. Ainsi, la maltraitance financière s'inscrit dans la sphère de l'intime et du privé, à l'abri des regards et des vigilances extérieures. Les situations dans lesquelles la personne âgée remet volontairement ses moyens de paiement sans être menacée, ou bien celles où elle ouvre de plein gré la porte de son domicile sont fréquentes puisque les auteurs de maltraitements financiers abusent de la confiance que les victimes placent en eux. Il est alors particulièrement difficile pour la personne victime de faire reconnaître cet abus, dans la mesure où elle y a « librement » consenti.

Par ailleurs, une situation d'isolement géographique, affectif ou social peut amener une personne à être beaucoup plus encline à accorder sa confiance à toute personne qui crée un contact et un lien avec elle.

Les conditions pour bénéficier de l'allocation personnalisée à l'autonomie (APA) peuvent également avoir un impact sur l'isolement d'une personne âgée. En effet, des personnes non bénéficiaires de l'APA à domicile peuvent rencontrer des difficultés financières et se trouver socialement très isolées. Les moyens ou occasions de créer du lien se réduisent beaucoup, notamment dans les grandes agglomérations : sans l'APA, il est plus difficile de faire venir une infirmière ou une aide-ménagère à domicile ; les médecins réalisent de moins en moins de visites à domicile ; les enfants peuvent habiter dans d'autres villes ; les voisins ne sont pas forcément présents ou vigilants quant à la situation de la personne âgée.

Plus l'isolement est important, plus l'espace géographique et intime de la personne se réduit, plus celui-ci devient perméable et donc potentiellement accessible aux comportements de prédation.

Le droit qualifie l'abus de confiance, l'abus frauduleux de l'état d'ignorance ou de faiblesse, l'abus de faiblesse de la manière suivante :

- **L'abus de confiance** "est le fait par une personne de détourner, au préjudice d'autrui, des fonds, des valeurs ou un bien quelconque qui lui ont été remis et qu'elle a acceptés à charge de les rendre, de les représenter ou d'en faire un usage déterminé"⁽³⁵⁾.

- **L'abus frauduleux de l'état d'ignorance ou de faiblesse** est le fait de conduire, soit un mineur, soit une personne dont la particulière vulnérabilité (due à son âge, à une maladie, à une infirmité, à une déficience physique ou psychique ou à un état de grossesse) est apparente ou connue de son auteur, soit une personne en état de sujétion psychologique ou physique résultant de l'exercice de pressions graves ou réitérées ou de techniques propres à altérer son jugement, à un acte ou à une abstention qui lui sont gravement préjudiciables⁽³⁶⁾.

- **L'abus de faiblesse** est la personne qui a "abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit (...), lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte"⁽³⁷⁾.

B – Une instrumentalisation du consentement libre et éclairé

Plusieurs institutions, organismes ou associations nous ont fait part de situations dans lesquelles l'altération des facultés mentales des personnes ciblées par leurs agresseurs était utilisée au profit de ces derniers. L'agresseur détourne ainsi le principe du consentement libre et éclairé, et par là-même le vicié, ce qui lui permet de se dédouaner de toute responsabilité.

L'instrumentalisation du consentement de la personne âgée recouvre différents degrés et modalités allant de l'influence abusive à l'emprise mentale, constitutive d'une dérive sectaire.

Elle fait partie du processus de mise sous influence ou d'emprise.

■ Influence abusive⁽³⁸⁾

L'influence abusive est une forme de maltraitance qui consiste en une subversion de la volonté de la personne : la disposition n'est pas prise librement par la personne, elle n'exprime pas sa volonté propre, mais celle d'un ou de plusieurs tiers qui exercent sur elle une forme d'emprise, de contrainte ou de coercition. Cette notion sous-tend celle de l'abus de confiance sans nécessairement la lier à l'emprise mentale et au contrôle complet d'un individu pour une exploitation totale de celui-ci.

L'influence abusive peut prendre des formes évidentes, comme la violence, le chantage ou la menace, ou des formes plus insidieuses, comme le dol, la tromperie ou la manipulation.

(35) C. pén., art. article 314-1.

(36) C. pén., art. 223-15-2.

(37) C. consom., art. L. 122-8.

(38) Site de la Fondation Médéric Alzheimer [Consulté le 15/02/2017] : <http://www.fondation-mederic-alzheimer.org/Nos-Travaux/Nos-recherches>.

Quand une personne dispose de toutes ses facultés, il faut qu'une pression forte soit exercée sur elle pour qu'on puisse parler d'influence abusive. En revanche, quand la personne est dans une situation de faiblesse ou de vulnérabilité, même une influence très légère peut être considérée comme abusive.

De nombreux facteurs peuvent augmenter le risque, pour une personne donnée, d'être influençable ou manipulable : son caractère, la structuration de sa personnalité, son parcours de vie mais aussi la présence de troubles de l'humeur (dépression, anxiété), un isolement social, des problèmes de santé, ou un handicap moteur ou sensoriel (s'il réduit les possibilités pour la personne d'avoir des contacts avec l'extérieur).

Un des exemples les plus flagrants et les plus dramatiques du consentement vicié est illustré par les situations de dérives sectaires. Elles sont particulièrement préoccupantes dans la mesure où elles s'exercent au travers de manipulations visant à déposséder la victime de son libre arbitre faisant d'elle une victime semblant consentante qui assiste à son dépouillement et/ou à son exploitation.

L'influence abusive peut être qualifiée de forme "mineure" d'emprise mentale. Toute maltraitance n'est pas influence abusive ni dérive sectaire mais toutes deux sont une forme particulière de maltraitance.

■ Dérive sectaire

La dérive sectaire est un dévoiement de la liberté de pensée, d'opinion ou de religion qui porte atteinte aux droits fondamentaux, à la sécurité ou à l'intégrité des personnes, à l'ordre public, aux lois ou aux règlements. Elle se caractérise par la mise en œuvre, par un groupe organisé ou par un individu isolé, quelle que soit sa nature ou son activité, de pressions ou de techniques ayant pour but de créer, de maintenir ou d'exploiter chez une personne un état de sujétion psychologique ou physique, la privant d'une partie de son libre arbitre, avec des conséquences dommageables pour cette personne, son entourage ou pour la société.

Plusieurs critères d'identification du risque sectaire ont été dégagés par les commissions d'enquête parlementaires⁽³⁹⁾ dédiées au phénomène : l'emprise mentale, le caractère exorbitant des exigences financières, la rupture avec l'environnement d'origine, l'existence d'atteintes à l'intégrité physique, l'embrigadement des enfants, le discours antisocial, les troubles à l'ordre public, l'importance des démêlés judiciaires, l'éventuel détournement des circuits économiques traditionnels, et les tentatives d'infiltration des pouvoirs publics.

Un seul critère ne suffit pas pour caractériser l'existence d'un risque de dérive sectaire et tous les critères n'ont pas la même valeur. Le premier critère (emprise mentale) est toutefois toujours présent dans les cas de dérives sectaires. Pour autant, la seule emprise mentale ne s'inscrit pas toujours dans une dérive sectaire. Elle est une condition nécessaire mais pas suffisante. C'est donc de la combinaison de plusieurs critères que naît la concrétisation d'un risque sectaire.

(39) MIVILUDES. *Rapport d'enquête parlementaire*. [Consulté le 12 janvier 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.derives-sectes.gouv.fr/publications-de-la-miviludes/questions-parlementaires/rapports-des-commissions-denquete-parlementaire>

■ Emprise mentale

Il s'agit d'un mécanisme destiné à ôter toute capacité de discernement à la personne et à l'amener à prendre des décisions qu'il n'aurait pas prises autrement.

Cette notion est introduite juridiquement dans le code pénal par l'article 223-15-2 : “L’abus frauduleux de l’état d’ignorance ou de faiblesse est le fait de conduire, soit un mineur, soit une personne dont la particulière vulnérabilité (due à son âge, à une maladie, à une infirmité, à une déficience physique ou psychique ou à un état de grossesse) est apparente ou connue de son auteur, soit une personne en état de sujétion psychologique ou physique résultant de l’exercice de pressions graves ou répétées ou de techniques propres à altérer son jugement, à un acte ou à une abstention qui lui sont gravement préjudiciables”.

L'emprise mentale est ainsi caractérisée par la conjonction de trois éléments : un auteur qui recourt à des moyens de pression ou de sujétion, une victime mise en situation de dépendance psychologique et un préjudice à son encontre.

Ce phénomène d'emprise mentale à caractère, selon la MIVILUDES⁽⁴⁰⁾, détermine le lien qui va se construire entre le prédateur et sa victime. Il repose sur un processus en trois étapes consécutives de séduction, de déconstruction, puis de reconstruction que la victime va accepter malgré elle, sans connaître la véritable nature du processus de transformation qu'elle subit, ni le résultat final de cette transformation et des finalités du ou des maîtres du jeu. D'un acquiescement initial qui engage peu, la victime va enchaîner des acquiescements successifs qui lui apparaissent comme ses choix (alors qu'il s'agit en réalité d'obtenir d'elle, hors contraintes visibles, une participation active, l'entrée dans un processus de transformation, des initiatives dans le sens recherché, une disponibilité totale, une soumission sans réserve). Cette victime peut être isolée, en recherche de sens à un moment de sa vie, fragilisée par des événements.

La phase de séduction consiste à lui apporter des réponses choisies afin d'être adaptées à ses attentes ou à ses aspirations, à remplir un vide par de l'attention, le tout derrière un masque de respectabilité. Puis, peu à peu, elle est conduite à s'éloigner de ses liens antérieurs, du quotidien, de ses références habituelles. C'est la phase de déconstruction où elle perd ses repères.

La reconstruction consiste à remplacer par de nouveaux repères, de nouvelles croyances et de nouvelles valeurs tout ce qui a été disqualifié dans la phase précédente. L'individu est ainsi amené à penser qu'il adhère volontairement à toutes ces demandes et servitudes dont il a été convaincu du bien fondé. De ce fait, il abandonne toutes ses valeurs, habitudes et convictions qui fondaient sa personnalité et ses choix de vie pour suivre une autre voie, radicalement différente et dont le choix est conditionné par un tiers malveillant.

Une autre caractéristique importante de l'emprise sectaire est le facteur temps :

- la durée de l'emprise (de quelques mois à plusieurs années) ;
- le temps nécessaire à la libération de la parole pour relater l'expérience vécue ;
- le temps de la récupération ou de la réparation avant d'être en mesure d'initier et de faire face aux différentes étapes d'une procédure judiciaire (qui peut être longue).

(40) Mission interministérielle de vigilance et de lutte contre les dérives sectaires. <http://www.derives-sectes.gouv.fr/>

Enfin, la dérive sectaire se nourrit fréquemment d'une dérive thérapeutique⁽⁴¹⁾. Elle est une forme spécifique de prosélytisme. Par manipulation mentale ou sujétion psychologique, les individus malveillants s'arrogent des « privilèges » en spoliant les biens de la personne âgée.

Madame V, 79 ans, a une fille, deux petits-enfants, trois arrières petits-enfants « qui sont loin... ». Son mari est décédé il y a plusieurs années. Elle vit seule dans un tout petit appartement qu'elle loue très cher et n'a plus personne à qui parler. Son chien, bien que très âgé, lui tient encore compagnie. Les amis et voisins sont partis habiter dans d'autres villes ou sont décédés. Suite à un AVC, elle a de grandes difficultés à se déplacer. Elle utilise un déambulateur et a peur de sortir de chez elle. Elle ne veut pas déranger sa fille, « elle a ses problèmes, je ne veux pas la déranger ». Confrontée à sa peur de sortir de chez elle, Madame V. ne sort plus son chien et décide, pour le bien-être de son protégé, de faire appel aux services d'une personne extérieure. En moins d'une heure, elle trouve une charmante jeune femme devant sa porte et prête à lui offrir ses services. Le temps passant, Madame V., de moins en moins autonome, accepte la proposition inespérée de cette jeune femme de venir aider au ménage et à la cuisine chez elle, en échange d'un toit pour une durée provisoire. Peu à peu, elle s'installe de façon définitive chez Madame V. et soutient que leur rencontre n'est pas due au hasard, qu'elle serait « envoyée de Dieu » pour la préserver de la maladie et de la mort. Pleine de doutes mais anxieuse de causer le départ d'une aide si précieuse, Madame V. ne dit rien. La jeune femme prend l'initiative d'installer son « cabinet » chez Madame V. afin de proposer aux personnes en détresse un « soutien moral ». Contrainte de suivre l'ensemble des consultations réalisées en raison de l'étroitesse de son appartement, Madame V. est décrétée « assistante psychologique » par la jeune thérapeute et est contrainte d'acquiescer aux étranges énoncés et diagnostics. Progressivement, Madame V. finira par se convaincre elle-même du bien-fondé des thérapies dispensées chez elle, et choisira par la suite de cesser le traitement médicamenteux pour son AVC pour le soigner par rééquilibrage des énergies et une analyse approfondie des dysfonctionnements supposés de sa « constellation familiale ».

Mon papa est âgé de 86 ans et souffre d'une leucémie pour laquelle il ne peut recevoir de traitement. Seules des transfusions le maintiennent en vie. Sur conseil d'une cousine, il est allé voir un magnétiseur dans une ville éloignée de son domicile qui a dit pouvoir le guérir et traiter également sa DMLA. Il l'a pris en photo pour qu'il n'ait plus besoin de se déplacer. Il faut juste que mes parents envoient de l'argent dans une enveloppe pour qu'il s'occupe du cas de mon papa. Bien entendu son état n'a cessé de se dégrader depuis et a dû être hospitalisé. Mais demande à ma maman de ne pas cesser d'envoyer de l'argent pour ne pas interrompre l'aide du magnétiseur à laquelle il continue de croire.

C – Difficulté à avoir conscience d'être victime et de pouvoir demander de l'aide

Comme le souligne, dans son rapport d'activité 2015, l'AMDOR 2000, association martiniquaise de lutte contre les maltraitances, et porteuse du centre Alma Martinique relié à la Fédération 3977 contre la maltraitance, le risque est d'autant plus grand que « *la victime peut avoir des difficultés à se reconnaître comme telle : elle peut ne pas se rendre compte de la gravité de la situation, elle peut excuser ou justifier le comportement de l'abuseur, elle peut se sentir coupable de son état de dépendance, elle peut éprouver une diminution de la confiance en soi et même se sentir responsable de la situation. Les résistances de la victime à la divulgation des faits peuvent provenir de la faible probabilité d'être crue, la capacité limitée de communiquer clairement, l'absence de personne de confiance, la méconnaissance des possibilités d'aide, ou encore l'impuissance face à la complexité de la situation* »⁽⁴²⁾.

(41) Le secteur de la santé recueille 40 % des signalements adressés à la MIVILUDES. MIVILUDES. *Rapport au premier Ministre 2015*, Septembre 2016, P.10. [Consulté le 10 janvier 2017].

Disponible à l'adresse : <http://www.derives-sectes.gouv.fr/sites/default/files/publications/francais/Miviludes%20rapport%202015%20web.pdf>

(42) AMDOR. *Rapport d'activité 2015*. p. 61. Disponible sur demande : amdor.2000@wanadoo.fr

Une grande vulnérabilité de la personne peut entraver la prise de conscience de sa situation de victime. Le risque accru de vulnérabilité d'une personne, du fait de son âge, l'expose à un risque de maltraitance financière bien qu'elle ne soit pas nécessairement reconnue « incapable » de se protéger seule et ne relève pas d'une mesure de protection juridique.

En effet, l'incapacité dans la vie civile est à distinguer des vulnérabilités sociales contingentes. Par exemple, une personne peut avoir besoin d'aide pour se déplacer, pour être accompagnée jusqu'à un commerce par exemple, et tout à fait capable de faire ses courses et payer ses achats. Dans cette situation, la personne est juridiquement capable de réaliser des actes de la vie civile, même si elle rencontre des difficultés ou des incapacités à se déplacer seule. Elle a alors besoin d'une aide pour faire ses courses sans pour autant nécessiter une mise sous protection juridique.

En revanche, une personne qui serait capable de se déplacer et de tenir sa maison, de façon autonome, mais qui présenterait des difficultés pour la gestion de ses ressources (tenue irrégulière des comptes, oubli de paiement des loyers ou factures, etc.), se trouve dans une situation « intermédiaire » : ni tout à fait capable, ni tout à fait incapable de réaliser seule les principaux actes de la vie quotidienne.

L'autonomie est un état particulièrement complexe. Il ne s'agit pas de considérer une personne comme autonome ou non, d'une façon globale, mais bien de distinguer ce pour quoi elle reste autonome et ce qui la met en échec sans une aide ou un accompagnement adapté. Cette multiplicité de situations liées à l'état d'autonomie est assez mal prise en compte par les différentes grilles d'évaluation utilisées aujourd'hui. Il apparaît essentiel de revoir les modalités d'évaluation des capacités et compétences des personnes âgées vulnérables pour que les médecins et autres professionnels puissent mieux détecter et qualifier les difficultés rencontrées par chaque personne et ainsi l'orienter vers les mesures ou dispositions les plus adaptées à ses besoins. A ce propos, Monsieur Fabrice Gzil⁽⁴³⁾, lors de son audition pour le rapport 2011 du Médiateur de la République avait cité l'exemple des Etats-Unis et leurs recherches sur les capacités décisionnelles qui préconisaient « de s'appuyer sur une grille de présomption de compétences et non plus seulement sur le vécu déficitaire ».

La loi n°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs a tenté de répondre aux gradients de l'autonomie en proposant de nouveaux dispositifs de protection plus « sociaux ». Les mesures d'accompagnement social personnalisé (MASP) et les mesures d'accompagnement judiciaire (MAJ)⁽⁴⁴⁾ apportent ainsi une première réponse sur le fondement d'un contrat d'aide volontairement consenti entre la personne et les services compétents des conseils départementaux. En cas d'échec d'une MASP, une MAJ peut alors être prononcée par le juge, **mesure d'accompagnement** qui s'impose alors à la personne, sans pour autant constituer une mesure de protection juridique.

(43) Responsable du pôle « Recherche et innovation sociale, autonomie, vieillissement et Handicap de la Fondation Médéric Alzheimer et enseignant chercheur à l'Université I Panthéon Sorbonne

(44) Dispositifs issus de la loi n°2007-308 portant réforme de la protection juridique des majeurs. La mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP) est fondée sur un contrat entre la personne vulnérable et les services du conseil départemental pour l'accompagner dans la gestion des ressources. Seuls les bénéficiaires d'allocations sociales peuvent être concernés par une MASP. En cas d'échec de ce contrat, la MASP peut être transformée en mesure d'accompagnement judiciaire (MAJ), sur autorisation du juge.

La mise en œuvre de ces mesures d'accompagnement est variable selon les territoires et les acteurs qui interviennent dans les dispositifs et procédures de protection juridique. Pour de nombreux professionnels en charge de la prévention, de nombreuses situations ne trouvent pas de réponse adaptée faute d'une information et d'une formation suffisante sur la réglementation des mesures de protection des majeurs. La méconnaissance de ces mesures d'accompagnement social personnalisé n'incite pas les professionnels à signaler les situations des personnes vulnérables.

Il est donc essentiel de mieux diffuser l'information sur ces mesures d'accompagnement social qui visent à soutenir la personne dans la gestion de son budget et ainsi permettre une vigilance en prévention d'un risque d'une maltraitance financière.

Ces mesures souffrent cependant d'une limitation importante : seules les personnes vulnérables bénéficiant de prestations sociales peuvent bénéficier d'une MASP ou d'une MAJ.

La protection des victimes âgées sous protection juridique doit également être renforcée par un contrôle vigilant, en particulier sur les comptes de gestion, dont l'insuffisance a été pointée dans le dernier rapport de la Cour des comptes sur le sujet⁽⁴⁵⁾, en recourant notamment aux spécialistes de la finance. Les moyens d'élargir ce contrôle à une population âgée fragilisée et non protégée, doivent être recherchés pour l'avenir, ne serait-ce qu'au travers d'une meilleure formation et information sur les dispositions apportées par la loi du 5 mars 2007⁽⁴⁶⁾.

Si la fortune relative ou importante de certaines personnes âgées peut attirer de nombreux prédateurs, la faiblesse de leurs ressources ne constitue pour autant pas un rempart contre eux. La réalité de cette maltraitance financière envers les plus démunis nous a été témoignée par l'association des Petits Frères des Pauvres, dont les bénévoles accompagnent des personnes extrêmement défavorisées et/ou exclues, ainsi que par les différents représentants des services d'aide à domicile que nous avons auditionnés, qui accompagnent des personnes âgées très désorientées.

Les personnes les plus démunies ne perdent pas nécessairement d'importantes sommes d'argent ou des biens de grande valeur, mais **cela représente pour elles un montant substantiel au regard de leur faible niveau de revenu (minima sociaux, retraite modeste...) et les place face à des difficultés financières extrêmement importantes**. Par ailleurs, lorsqu'il s'agit de petites sommes, même si les actes de maltraitance financière sont avérés, les poursuites pénales⁽⁴⁷⁾ sont rares.

C'est pourquoi une vigilance renforcée des professionnels du secteur bancaire et des intervenants à domicile doit être portée à toutes les personnes âgées, quelles que soient leurs ressources, et pas uniquement à celles bénéficiant de patrimoines importants. Une recommandation spécifique pourrait être produite par l'ANESM pour organiser la vigilance des acteurs du domicile.

Quel que soit le préjudice financier, le ressenti de la gravité de la maltraitance financière par les victimes est fonction de leur situation et de la détresse que ces actes peuvent générer pour elles.

Si la personne âgée avait conscience d'être victime d'une maltraitance financière, quand bien même elle ne saurait pas la nommer précisément, elle s'exprimerait peut-être plus tôt ou davantage auprès de ses enfants ou d'un tiers.

(45) Cour des Comptes, Rapport « La protection juridique des majeurs. Une réforme ambitieuse, une mise en œuvre défailante », - septembre 2016. p.50. [Consulté le 13 février 2017].

Disponible à l'adresse : <https://www.ccomptes.fr/sites/default/files/EzPublish/20161004-rapport-protection-juridique-majeurs.pdf>.

(46) Loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs. Art. 427.

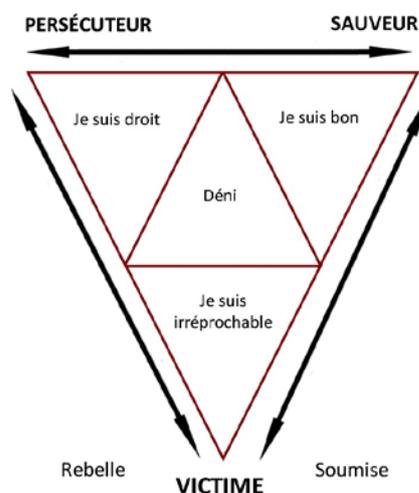
(47) Art. 40-1 du code de procédure pénale.

Le silence de la victime est un obstacle particulièrement fort à l'identification et à la répression des actes de maltraitance financière. La direction générale de la gendarmerie nationale (DGGN) a établi un parallèle avec d'autres formes de violences, afin de montrer l'importance de la sous déclaration des faits. Par exemple, concernant les violences faites aux femmes, y compris les violences sexuelles, seuls 14% de ces faits sont révélés au sein de la chaîne pénale (soit vis-à-vis de la justice, soit vis-à-vis des services de police et de gendarmerie).

Cette absence de révélation peut être le résultat d'une situation où la victime excuserait ou justifierait le comportement de l'auteur de sa maltraitance. Ainsi, ce choix nous semble procéder d'une logique différente selon qu'il s'agit de membres de la famille ou de proches ; ou bien de professionnels du secteur de la santé, du commerce, de la banque, etc. En effet, lors de son colloque annuel 2017, la fédération 3977 a rappelé la prégnance des jeux psychologiques au sein d'une relation, plus particulièrement au sein d'un couple ou d'une famille, et par là même, la difficulté qu'il existe à identifier le rôle joué par chacune des parties prenantes.

Le modèle du triangle de Karpman illustre particulièrement bien cette difficulté :

le persécuteur peut devenir la victime, pouvant elle-même devenir le sauveur, lui-même pouvant devenir persécuteur à son tour.



Madame I a 91 ans. Elle est veuve et vit seule et ne reçoit pas de visites de ses enfants. L'un de ses petits-fils est en difficultés sociales (sans emploi et avec des problèmes d'addiction).

Madame I choisit de l'héberger. Ce qui lui permet d'aider celui-ci (Sauveur) mais aussi de rompre sa propre solitude et d'attendre de lui une aide dans sa vie au quotidien (Persécuteur). Cependant, cette cohabitation n'est pas sans problème : le petit-fils lui dérobe de l'argent (Persécuteur) pour se fournir en alcool et autres produits. Et ne prend pas toujours soin d'elle comme elle l'estimait légitime. Malgré cette situation où les deux protagonistes sont tour à tour victimes, sauveurs ou persécuteurs, aucun des deux ne cherche à sortir de ce rapport triangulaire.

Il serait essentiel de faire en sorte que l'environnement social et familial puisse proposer une alternative à l'isolement et à la solitude des personnes âgées, par un lien social adapté ou maintenu, voire créé, particulièrement dans le cas des déserts territoriaux, mais aussi dans les grandes agglomérations où le voisinage n'est pas toujours une ressource vigilante.

3 – LES PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS SUR LES MALTRAITANCES FINANCIERES

De façon générale, en France, **la connaissance du phénomène de maltraitance est partielle** : les différents acteurs parviennent à la saisir à travers l'analyse fine des situations révélées.

Toutefois, comme pour la maltraitance infantile ou les violences faites aux femmes, la maltraitance des personnes âgées peut être qualifiée, mais pas quantifiée. Peu de données existent quant à la fréquence, à l'incidence ou à la prévalence de ces actes. Ainsi, si les données existantes sont pour l'heure encore lacunaires quant à la maltraitance dans son ensemble, elles le sont encore plus lorsqu'il s'agit d'affiner l'analyse.

Les données disponibles à ce jour sont donc encore insuffisantes pour permettre de caractériser et quantifier plus précisément l'étendue des maltraitements financiers. Elles sont appréhendées sous l'angle de l'analyse des phénomènes de violence et des actes de délinquance. La mission a tenté de fournir quelques éléments pour donner un aperçu des maltraitements financiers à travers les chiffres communiqués par l'OMS, la police et la gendarmerie, la Fondation Médéric Alzheimer et les réseaux d'écoutes (3977 et 08Victimes).

Malgré les lacunes sur le sujet en France, **la mission retient 5 faits marquants** de l'analyse des différentes auditions :

- la maltraitance est un phénomène mondial ;
- les maltraitements financiers touchent principalement des femmes âgées, isolées et à domicile ;
- le traitement des situations de maltraitance financière semble être différent selon le lieu de vie et le mode de prise en charge de la personne âgée ;
- les maltraitements financiers les plus « visibles » et les plus nombreuses sont principalement des fraudes aux moyens de paiement et des faux et usage de faux ;
- les maltraitements financiers les plus graves sont des escroqueries réalisées par téléphone et/ou par ruse.

A – La maltraitance est un phénomène mondial

Partout dans le monde, des personnes âgées sont victimes de maltraitements, dont des maltraitements financiers.

Sur son site internet⁽⁴⁸⁾, l'OMS présente une synthèse de ses travaux sur les maltraitements envers les personnes âgées et les principaux chiffres (ci-dessous), mettant en lumière l'ampleur et la prévalence du phénomène :

- **Environ 1 personne âgée sur 10 dans le monde est confrontée chaque mois à la maltraitance.** C'est sans doute une sous-estimation, seulement 1 cas de maltraitance sur 24 étant notifié parce que les personnes âgées craignent souvent de signaler les cas de mauvais traitements à la famille, aux amis, ou aux autorités. Par conséquent, il est probable que les taux de prévalence soient très largement sous-estimés.

(48) Site internet de l'OMS : <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs357/fr/>

-
- La maltraitance des personnes âgées peut entraîner de graves traumatismes physiques et avoir des conséquences psychologiques à long terme.
 - Il s'agit d'un problème qui risque de s'accroître compte tenu de l'allongement de la durée de vie de la population dans de nombreux pays : le nombre des plus de 60 ans dans le monde devrait au moins doubler, passant de 900 millions en 2015 à quelques 2 milliards en 2050.

L'OMS constate que « *La prévalence pour les types les plus courants de maltraitance dans les pays à revenu élevé ou intermédiaire [dont la France]* », concerne en premier lieu l'abus financiers (1,0 à 9,2%) puis intervient les violences psychologiques (0,7 à 6,3%), la négligence (0,2 à 5,5%), les violences physiques (0,2 à 4,9%) et les violences sexuelles (0,04% à 0,82%)⁽⁴⁹⁾.

Ces tendances ont été confirmées par une étude soutenue par l'OMS sur les violences faites aux personnes âgées, publiée en juin 2017 dans la revue *The Lancet Global Health*. Selon cette étude, « *près de 16% des personnes âgées de 60 ans et plus* »⁽⁵⁰⁾ ont déjà été victimes de maltraitances. La maltraitance financière figure en deuxième position avec 6,8% contre 11,6% pour les sévices psychologiques⁽⁵¹⁾.

Il est important de souligner, que tout comme la France, l'OMS observe que les données rigoureuses sur le sujet de la maltraitance, pris dans son ensemble, sont limitées. Notamment en ce qui concerne les problèmes de maltraitance au sein des institutions comme les hôpitaux, les maisons de retraite et les établissements de soins de longue durée.

Pour rappel, en 2008, la Fédération Alma France constatait que la malversation financière est "la deuxième cause constatée de maltraitance au domicile" avec 25% des cas, alors qu'elle n'est "que" de 13% des cas signalés en institution.

La société civile, et plus particulièrement la FIAPA France, est consciente des difficultés pour recenser les actes de maltraitances – notamment les actes de maltraitance financière – et y apporter une analyse complète. C'est pourquoi, la FIAPA France **a communiqué sur les maltraitances financières lors de la 54e commission ECOSOC de l'ONU en février 2017**. La loi ASV et l'étude sur lesdites maltraitances ont retenu l'attention des participants.

(49) Site internet de l'OMS : <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs357/fr/>

(50) OMS, *Augmentation de la maltraitance des personnes âgées* : 1 personne sur 6 est touché, Communiqué de presse, juin 2017.

(51) Y. Yon, C. R. Mikton, Z. D. Gassoumis, K. H. Wilber, *Elder abuse prevalence in community settings: a systematic review and meta-analysis*, fév. 2017, vol 5, Elsevier Ltd, p. 1.

B – Les maltraitements financiers touchent principalement des femmes âgées, isolées et à domicile

Lors de son colloque annuel, en 2015, la Fédération 3977 communiquait les données suivantes⁽⁵²⁾ :

	GENERAL	Chez les personnes âgées	Chez les personnes en situation de handicap
Les principales victimes			
Les femmes	69%	73%	52%
Le lieu de maltraitance le plus fréquent			
Le domicile	73,50%	73%	77%
Maltraitements significatifs			
Psychologiques	59%	57%	65%
Physiques	31%	29%	38%
Financières	28%	29%	25,50%
Privation de citoyenneté	26%	25%	28%

Les appels au numéro 3977 témoignent que la maltraitance financière figure en troisième position (28%) des maltraitements révélés.

Les trois formes de maltraitance : psychologique, physique et financière sont très fréquemment associées.

Le centre ALMA Paris, membre de la Fédération 3977, relève la difficulté pour l'écouter de repérer la maltraitance financière. En effet, lors du 1er appel, c'est généralement la souffrance psychologique qui est mise en avant par l'appelant. Ce n'est souvent qu'au cours du travail réalisé par l'écouter (analyse en équipe, recherches, échanges avec l'appelant) que des caractéristiques de maltraitance financière sont mises en évidence secondairement.

Toutes maltraitements confondus, dans 71 % des situations, la victime a plus de 75 ans et 73% des victimes âgées sont des femmes.

D'après les résultats de l'enquête Daphné, en 2008, 19% des femmes de l'échantillon enquêté⁽⁵³⁾ affirment avoir subi ou été témoin d'actes de maltraitance financière. Elle a été réalisée dans huit départements : l'Hérault, la Charente-Maritime, les Deux Sèvres, la Vienne, la Charente, le Lot, le Tarn, l'Ariège.

Les appels au numéro 3977 concernent pour environ ¾ des situations le domicile, et environ ¼ les personnes vivant en établissement.

Au domicile, cela se traduit principalement par des spoliations ou extorsions d'argent par la force ou la ruse, avec des contraintes psychologiques ou physiques exercées notamment envers les femmes âgées par des enfants en situation d'échec social.

(52) Données de l'année 2015 – Pour d'autres informations statistiques, voir le site de la Fédération 3977. <http://www.le3977.info/>

(53) Dans l'enquête Daphné, échantillon de 301 personnes âgées de 65 ans et plus.

Pour ce qui est des maltraitements financiers en institution, ce sont essentiellement des disparitions d'objets et des vols : vols d'objets personnels, pertes des appareils auditifs ou dentaires, disparition de vêtements, remise « forcée » de cadeau reçu, d'objet ou d'argent en autre.

La fréquence des situations de maltraitance financière observées, et plus largement de tout type de maltraitements entre membres de la famille, ne saurait se limiter à la seule prise en charge de la victime. Elle doit prévoir une prise en charge globale, victime-auteur-contexte, notamment par des spécialistes du domaine de la victimologie et de la médiation. En effet, il faut tenir compte de la spécificité que requiert ce type de prise en charge du fait des liens affectifs indéniables entre ses membres.

Le directeur de la plateforme d'aide aux victimes 08Victimes (anciennement INAVEM) indique que près de 60% des appels pour des personnes âgées de plus de 60 ans portent sur des atteintes à la personne (violences physiques) et près de 35% sur des atteintes aux biens, principalement liées à des abus de confiance et escroqueries (procuration frauduleuse, achats ou ventes forcés, prêts abusifs, vols simples ou aggraves, abus de faiblesse, emprises diverses).

Le repérage des situations de maltraitance financière diffère en fonction du type de service intervenant à domicile.

A domicile les principaux acteurs qui peuvent constater une situation préoccupante sont les services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) et les services de soins infirmiers et d'aide à domicile (SSIAD). Toutefois, il semblerait que les premiers les signalent davantage que les seconds (cf. respectivement les lettres de l'observatoire n°25 et n°26).

En effet, les enquêtes menées en 2012 ou 2013 par la Fondation Médéric Alzheimer auprès des SAD (911) et des SSIAD (1166) rapportent que 42 % des SAD déclarent avoir été confrontés à des cas de maltraitance ou de négligence vs 51 % des SSIAD.

Pour les chiffres suivants, les répondants ont pu cocher plusieurs types de maltraitance pour une même personne : 66 % des SAD signalent un cas de maltraitance financière vs 32 % des SSIAD.

La maltraitance financière est majoritairement le fait de la famille (38%), mais 21 % des SAD ayant été confrontés à des cas de maltraitance ont constaté une situation de maltraitance financière par des voisins ou amis vs 6 % pour les SSIAD.

Enfin, 50 % des SAD ont procédé à un signalement de suspicion de maltraitance en 2011 vs 35 % pour les SSIAD.

C – Les maltraitances financières les plus « visibles » et les plus nombreuses

Les maltraitances financières les plus « visibles » et les plus nombreuses sont principalement des fraudes aux moyens de paiement et des faux et usages de faux.

Chaque année, la police et la gendarmerie disposent de statistiques permettant de suivre l'évolution du nombre d'infractions délictuelles et criminelles commises en France. Ces chiffres sont notamment disponibles dans l'enquête de victimation réalisée par l'Observatoire national de la délinquance et des réponses pénales (ONDRP).

Les statistiques fournies par les représentants de la DGGN lors de leur audition, et présentées ci-dessous, concernent donc la population dans son ensemble sur la période du 1er janvier 2012 au 31 octobre 2016 :

- Les faux et usages de faux sont passés de 335 faits en 2012 à 579 faits en 2015, soit une hausse de 73 %. Ils devraient stagner en 2016. Cette hausse concerne principalement les faux documents administratifs⁽⁵⁴⁾. Ils peuvent servir à commettre des escroqueries au préjudice de personnes âgées.
- Les fraudes aux moyens de paiements, escroqueries et abus de confiance :
 - . En ce qui concerne les chèques : le nombre de faits a baissé de 26 % entre 2012 (806 faits) et 2015 (596 faits). Il est en hausse de 36 % sur les 10 premiers mois de l'année 2016 (812 faits).
 - . En ce qui concerne les cartes bancaires et de paiement : le nombre de faits est en hausse depuis 2012 (381 faits) à 1078 faits sur les 10 premiers mois de l'année 2016 (1 078 faits), soit une hausse de 183 %.
 - . En ce qui concerne les escroqueries et abus de confiance ou de faiblesse : le nombre de faits passe de 5 885 faits en 2012 à 10 265 faits en 2015, soit une hausse de 75 %. En 2016, ce nombre devrait rester stable (9 092 faits sur les 10 premiers mois de l'année).
- Les fraudes aux professions réglementées qui peuvent être l'œuvre de personnes commettant des dérives sectaires ou de l'emprise, en nombre croissant, sont peu signalées à la DGGN car elles relèvent des autorités sanitaires et des ordres professionnels.

Les augmentations spectaculaires des différentes fraudes aux moyens de paiements témoignent d'une situation alarmante, de la « facilité » avec laquelle sont commises ces escroqueries et du nombre croissant de personnes victimes de ces abus.

A noter par ailleurs, un rapport de 2007 de la direction régionale de santé publique de la Capitale-Nationale⁽⁵⁵⁾ (Québec) approfondit l'analyse et les connaissances sur les maltraitances financières :

« L'exploitation financière à l'égard des aînés constitue un problème important. Il s'agit du type d'abus le plus fréquent parmi les situations d'abus déclarées chez les personnes âgées. On estime qu'au moins 2,5% des aînés en sont victimes, ce qui représente plus de 2 500 aînés dans la région de la Capitale-Nationale et près de 27 000 à l'échelle provinciale. Les formes que prend cette problématique sont multiples : l'utilisation d'une procuration pour ses propres fins ou pour son avantage ou encore l'utilisation abusive de sommes d'argent provenant d'un compte bancaire de la personne âgée. »

(54) Autres que les documents d'identités et liés aux véhicules.

(55) Paradis M, Racine P. *Mobilisation communautaire pour prévenir les abus financiers à l'égard des aînés dans la région de la Capitale-Nationale*. Direction régionale de santé publique de la Capitale-Nationale, Québec, 2007. [Consulté le 20 janvier 2017]. Disponible à l'adresse : http://cdi.merici.ca/rsss03_quebec/mobilisation.pdf

D – Les maltraitements financiers les plus graves

Les maltraitements financiers les plus graves sont des escroqueries réalisées par téléphone et/ou par ruse.

La brigade de répression de la délinquance astucieuse (BRDA) a également relevé la difficulté d'avoir des statistiques précises sur la maltraitance financière. Aucune statistique ne nous a été communiquée en la matière, mais la commissaire auditionnée constate une augmentation de maltraitance financière ainsi que de ces nouveaux modes opératoires.

Quelques exemples de modes opératoires d'escroqueries⁽⁵⁶⁾

Escroqueries téléphoniques : les victimes peuvent être sélectionnées à partir de l'annuaire téléphonique sur sélection de leurs prénoms à connotation « ancienne » (par exemple : Christiane, Monique, Marthe ...).

Appel téléphonique d'une personne se faisant passer pour une administration, un service de sécurité sociale ou une mutuelle, qui indique à la personne qu'il y a, par exemple, « un problème sur votre retraite ». Le malfaiteur parvient à convaincre la personne âgée d'acheter des cartes PCS, cartes de paiement prépayées sans engagement, sans compte bancaire, accessibles à tous (en cinq minutes sur Internet), qui se rechargent de façon illimitée avec des plafonds jusqu'à 15 000 euros. Il est demandé à la personne de les charger de 700 euros par exemple. Pas de découvert, pas de risque de contrôle de mouvements anormaux, pas d'agios... Puis les prédateurs rappellent la victime pour détourner à leur compte les fonds engagés.

Escroqueries sur la taxe d'habitation : l'auteur de la maltraitance financière se présente en tant qu'agent d'un centre des finances publiques intervenant pour une problématique de trop-perçu. La personne âgée a été amenée à recourir à un mandat Western Union pour rembourser ce trop-perçu.

Une personne appelle sa victime en se faisant passer pour son banquier, au sujet d'un problème avec la puce de la carte bancaire de la personne âgée. Le discours de l'escroc est fondé sur le lien de confiance qui lie la personne âgée et son conseiller bancaire. Elle se laisse convaincre de remettre sa carte bancaire à un coursier supposé la livrer directement à sa banque et de communiquer le code de celle-ci à son interlocuteur au téléphone.

Outre les situations qui nous ont été rapportées pendant les auditions, le rapport 2007 du Québec détaille les différentes formes (observées au Québec) que peut prendre la maltraitance financière :

- « (...) voler de l'argent appartenant à l'aîné, ses chèques de pensions ou d'autres biens ;
- faire pression sur la pression pour qu'elle donne de l'argent ou fasse quelque chose même après avoir dit « non » ;
- ne pas respecter le droit de la personne âgée de prendre ses propres décisions ;
- ne pas donner accès à de l'argent appartenant à une personne âgée ;
- céder la maison à ses enfants en échange de promesses de soins, puis voir l'entente ignorée ;
- contrefaire la signature d'une personne âgée sur ses chèques de pension ou des documents juridiques ;
- ne pas permettre le déménagement de l'aîné dans un établissement de longue durée afin d'avoir toujours accès à son revenu de pension ;

(56) Encadré établi sur la base de situations réelles communiquées par la brigade de répression de la délinquance astucieuse (BRDA) lors de son audition.

-
- *ne pas rembourser l'argent qui lui a été emprunté lorsqu'il le demande ;*
 - *ouvrir son courrier [bancaire] sans son accord ;*
 - *exiger des sommes exagérées pour des biens ou des services ; (...)*
 - *faire pression pour qu'elle quitte sa maison, s'en dessaisisse ou qu'elle vende d'autres biens ;*
 - *faire pression pour qu'elle fasse un testament ou modifie celui qui est déjà fait ;*
 - *faire pression pour qu'elle signe des documents juridiques qu'elle ne comprend pas bien ;*
 - *faire pression pour qu'elle conserve ou change son état matrimonial ;*
 - *faire pression pour qu'elle donne de l'argent à des membres de sa famille ou à des fournisseurs de soins ;*
 - *refuser de quitter la maison lorsqu'elle le demande ;*
 - *partager sa maison sans assumer une juste part des frais ;*
 - *exercer des pressions sur elle pour qu'elle achète de l'alcool ou des drogues ; (...)* ».

Ces différentes formes sont également observées en France.



QUELS SONT
LES FACTEURS
ET
LES RISQUES ?

1 – UNE DIFFERENCE D'ECHELLE ENTRE LES FACTEURS DE RISQUE

La prédisposition à la maltraitance naît de la combinaison de facteurs de vulnérabilité de la personne âgée et de facteurs d'isolement social.

Selon l'OMS dans ses travaux sur la violence et la santé⁽⁵⁷⁾, et dans une approche épidémiologique de la maltraitance, le niveau d'exposition d'une personne âgée vulnérable à une maltraitance, quelle qu'elle soit, est déterminé par des facteurs de risque décelables à plusieurs échelles.

A – Au niveau individuel

Parmi les risques au niveau individuel figurent :

- un état de santé physique altéré ;
- un état de santé mental altéré ;
- une dépendance addictive (alcool, toxicomanie) ;
- le sexe⁽⁵⁸⁾ ;
- la cohabitation avec l'auteur potentiel de la maltraitance.

Notons que ces facteurs peuvent être cumulatifs.

B – Au niveau communautaire

L'isolement de la personne âgée constitue le risque principal de maltraitance financière. Deux formes d'isolement peuvent placer la personne dans une situation d'exposition forte ou de prédisposition à une maltraitance financière : l'isolement social et l'isolement géographique.

De façon générale, *"Un.e Français.e sur dix est en situation objective d'isolement, c'est-à-dire qu'il.elle ne rencontre que très rarement d'autres personnes (famille, ami.e.s ou voisin.e.s). Ils.elles sont bien plus nombreux.ses à ne pouvoir compter que sur un réseau fragile de relations : il suffit alors d'une rupture pour que l'isolement s'impose."*⁽⁵⁹⁾

(57) OMS, Rapport mondial sur la violence et la santé, 2002

[Consulté le 12 janvier 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/fr/

(58) Selon les cultures, les femmes âgées courent un risque plus élevé de négligence et d'abus financiers (comme la confiscation des biens) lorsqu'elles perdent leur mari.

(59) Les préconisations du CESE pour combattre l'isolement social. Avis rapporté par Jean-François Serres, au nom de la section des affaires sociales et de la santé, présidée par Mme Aminata Koné. Serres, J-F. "Combattre l'isolement social pour plus de cohésion et de fraternité" CESE 17, La Documentation Française, 2017, p. 6.

Voir aussi: Fondation de France, Rapport Les solitudes en France – 2016

Consultable sur https://www.fondationdefrance.org/sites/default/files/atoms/files/les_solitudes_en_france_2016_-_synthese.pdf

Un des premiers indicateurs observés lorsqu'on s'intéresse à l'isolement est celui du nombre de personnes résidant seules dans leur logement. Parmi elles, les personnes âgées de sexe féminin sont les plus nombreuses :

Personnes vivant seules dans leur logement selon l'âge et le sexe en %

Tranches d'âge	2008			2013		
	Hommes	Femmes	Ensemble	Hommes	Femmes	Ensemble
15 à 19 ans	3,8	5	4,4	4,7	5,8	5,2
20 à 24 ans	17,8	18,7	18,2	18,7	19,5	19,1
25 à 39 ans	17,7	11,4	14,5	18,3	11,6	14,9
40 à 54 ans	15,1	10,7	12,8	16,8	11,2	13,9
55 à 64 ans	14,9	21,7	18,4	17,3	22,8	20,2
65 à 79 ans	16,1	36,6	27,4	17,2	35,4	27,1
80 ans ou plus	25,2	62,5	49,3	26,1	62	49
Moyenne pour l'ensemble de la population de 15 ans ou plus	15,6	20	17,9	16,9	20,9	19

Champ : France, population des ménages, personnes de 15 ans ou plus. Source : Insee

Paradoxalement, alors que l'entourage est un facteur de protection évident, les cohabitations non souhaitées (en raison du chômage, de perte de la résidence principale ou encore de difficultés familiales) entre membres d'une même famille peuvent être source de risque de maltraitance. Dans le cadre de ces cohabitations forcées par des parcours de vie difficiles, voire chaotiques, la dépendance financière de l'auteur à l'égard de la personne âgée accroît aussi le risque de maltraitance financière.

Par exemple, le "couple" pathologique mère-fils est une situation fréquemment rencontrée par les professionnels qui font face à des cas de maltraitance. En général, le fils a toujours vécu chez ses parents ou est revenu à la suite d'un divorce, d'une perte d'emploi. Une fois le père décédé et au décours d'une perte d'autonomie de la mère, il devient malgré lui l'aidant familial, inversant la relation d'aide initiale.

L'interdépendance crée un lien où amour et haine cohabitent, où l'expression verbale violente s'assortit d'une relation fusionnelle qu'il est difficile de percer. Fréquemment, des troubles psychiques ou des addictions entraînant des troubles du comportement chez l'auteur aggravent les manifestations de violence. Les relations déjà tendues entre la mère et le fils vont augmenter en intensité à mesure que la personne âgée perd son autonomie. L'aide apportée à la mère âgée devient un fardeau plus lourd tandis que la proximité physique et affective augmente au rythme des besoins, abolissant peu à peu les limites de la propriété. C'est dans ce cadre que le fils va considérer que ce qui appartient à sa mère lui appartient, une sorte de contre-don non consenti par la personne âgée.

L'isolement géographique le mieux connu est celui du « désertification » : fermetures des commerces de proximité, des agences commerciales de services (par exemple, les banques ou la poste), relocalisation des services publics dans les grandes villes, déserts médicaux et/ou médico-sociaux, etc.

La prise en compte des risques d'atteinte au lien social, particulièrement dans les territoires désertifiés, nous oblige à considérer, par exemple, la fermeture des agences bancaires et leur remplacement éventuel par des distributeurs automatisés comme un risque important pour les personnes âgées isolées. Par ailleurs, dans ce contexte de désertification, le rôle du facteur pourra prendre une importance considérable dans la visite de personnes âgées isolées. Nous nous inquiétons de ce fait du développement des activités commerciales et financières de La Poste⁽⁶⁰⁾, que nous estimons très peu compatibles avec le rôle de lien social traditionnellement inscrit dans le métier du facteur.

Pour rompre ces différentes formes d'isolement, les associations et la société civile dans son ensemble jouent un rôle essentiel à l'heure actuelle et semblent appelées à assumer une responsabilité de plus en plus importante dans la concrétisation de la cohésion sociale.

Parmi ces associations, la mission a rencontré notamment « Old'Up » travaillant sur le vieillissement durable et la cohésion sociale entre générations, « La Vie Devant Nous » qui accompagne les personnes retraitées ou sur le point de cesser leur activité professionnelle dans l'élaboration de leur nouveau projet de vie, et la fédération nationale « Générations Mouvement » proposant diverses activités, partages ou espaces de réflexion et de transmissions entre les générations. Chacune d'entre elles a conçu et développe au quotidien des actions destinées à lutter contre l'isolement par la production d'outils de lien social.

Enfin, l'association MONALISA nous semble avoir un rôle tout particulier à jouer dans le repérage et la lutte contre les maltraitances financières puisqu'elle a pour objectif de faciliter la constitution et le déploiement « d'équipes citoyennes » composées des bénévoles qui s'associent pour agir ensemble contre la solitude et l'isolement social des personnes âgées dans leur quartier, ville ou village. Lancée en janvier 2014, elle réunit aujourd'hui plus de 70 organisations, associations, collectivités, caisses de retraite, ainsi que l'Agence du Service Civique. En effet, les volontaires peuvent participer aux équipes citoyennes aux côtés des bénévoles et ainsi apporter à la mobilisation leur engagement, tout en bénéficiant en retour d'une riche expérience de citoyenneté. Les équipes citoyennes MONALISA s'organisent en associations ou au sein d'associations existantes, des CCAS, des centres sociaux. Afin de les appuyer dans la définition des missions à confier à de jeunes volontaires, une fiche mission type a été définie.

Il serait souhaitable que ces associations, au maillage territorial étendu, puissent contribuer à la prise en charge spécifique de la lutte contre les maltraitances financières et les emprises en général.

La lutte contre l'isolement, notamment au travers de l'action sociale de médiation des Maires, de leurs commissions municipales et de leurs partenaires d'action sociale est l'une des 6 mesures phare de ce rapport.

(60) La Poste, Veiller sur mes parents, <https://www.laposte.fr/particulier/veiller-sur-mes-parents> - [Consulté le 11 septembre 2017].

C – Au niveau socioculturel

Certains facteurs socioculturels peuvent influencer sur le risque de maltraitance financière des personnes âgées :

- la représentation des personnes âgées perçues comme des êtres faibles et dépendants ;
- l'érosion des liens entre les générations au sein de la famille ;
- les règles d'héritage et le droit à la terre, qui influent sur la répartition du pouvoir et des biens matériels dans les familles ;
- le départ des jeunes couples vers d'autres régions, privant les personnes âgées du soutien de leur descendance dans les sociétés où, traditionnellement, les jeunes s'occupaient des anciens ;
- l'absence de ressources pour payer les soins.

D – L'âgisme

L'âgisme est une attitude qui consiste à discriminer une personne à raison de son âge. Il s'applique à toute forme de discrimination, de ségrégation, d'exclusion prenant l'âge pour motif. C'est un type de violence exercée par la société sur les personnes âgées. Il correspond à une aversion à l'égard du vieillissement, de la maladie et de l'incapacité ainsi qu'à une peur de l'impuissance et de l'inutilité. En effet, la vieillesse et le vieillissement sont souvent assimilés à l'affection et à la maladie, à la notion d'un déclin lié à l'âge⁽⁶¹⁾.

L'âgisme reste encore aujourd'hui assez présent dans notre société, en voici quelques exemples :

- L'âge chronologique comme seul facteur d'entrée dans la vieillesse. Les périodes chronologiques sont à relativiser à la lumière des histoires personnelles, des générations et du développement social et économique. L'âge représente certes un point de départ commun pour les recherches, un indice indispensable, mais il n'est pas une variable qui permet de saisir le changement. Ce critère temporel ne tient surtout pas compte de ce qui est important pour l'individu, quel que soit son âge, à savoir ses propres capacités conditionnant une qualité de vie. Il s'agirait alors de critères de performance (degré d'autonomie physique et intellectuelle, tranquillité morale et spirituelle, etc. (Guilbert, 2002, communication personnelle).
- L'opinion selon laquelle les « vieux » seraient les « parasites » des « jeunes ». La personne âgée, retraitée, jouit aujourd'hui de conditions de pensions plutôt favorables. Il est certain que jamais dans la société les personnes âgées n'ont eu d'aussi bonnes conditions matérielles, obtenues grâce à leur travail. Toutefois, on peut considérer comme étant de l'âgisme l'accusation, fréquemment portée contre les personnes âgées, de vivre d'une retraite qui serait construite grâce aux contributions des classes plus jeunes.
- L'âge comme critère d'éviction du marché du travail. Les représentations liées au travail sont historiquement basées sur les notions d'utilité publique et d'aide. Les personnes retraitées, sont alors perçues comme n'étant plus utiles à la société. L'âge demeure le critère de la mise à la retraite.

(61) Bizzini Lucio, « L'âgisme. Une forme de discrimination qui porte préjudice aux personnes âgées et prépare le terrain de la négligence et de la violence », *Gérontologie et société*, 4/2007 (n° 123), p. 263-278.
[Consulté le 10 janvier 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.cairn.info/revue-gerontologie-et-societe1-2007-4-page-263.htm>

- La négligence et la maltraitance envers les sujets âgés sont préoccupantes. La modification des rapports intra-familiaux et la modification du mode de transmission des connaissances ont fondamentalement changé la situation des « vieux ». L'âgisme avec les représentations négatives du vieillissement s'en trouve renforcé. Alors, ces vieillards devenus inutiles et trop vieux, sont réduits au silence et ne sont plus considérés que comme des charges affectives et financières. Le manque d'intérêt pour le sujet âgé et la maltraitance collective ou individuelle dont il est victime se retrouve dans le manque de formation des professionnels de la santé et la relative pauvreté de la littérature médicale en regard par exemple du phénomène de la maltraitance infantile.
- L'âgisme numérique⁽⁶²⁾. À l'ère où les médias numériques prennent beaucoup d'importance, plusieurs présupposés et préjugés touchent les personnes âgées et leur rapport aux médias. Par exemple, elles constitueraient un groupe homogène ayant de faibles capacités d'apprentissage dans le domaine numérique, contrairement aux jeunes adultes.
- L'âgisme comme forme d'exclusion sociale. L'exclusion sociale, définie par le champ des relations de pouvoir où se déterminent la place qu'on occupe dans la société, les rôles sociaux et la perception positive ou négative de certains segments de la population, opère à travers les valeurs, représentations, pratiques, politiques, structures et institutions sociales. Le regard de l'autre (tant à travers les représentations sociales que les relations interindividuelles), les milieux de vie et les politiques participent notamment de l'exclusion des aînés. Par exemple, un État qui investit dans les catégories sociales dites « rentables » au détriment d'autres contribue à exclure des segments de la population⁽⁶³⁾.

L'âgisme est une problématique qui traite de questions identitaires en lien avec l'image du corps, qui est construite selon les normes sociales propres à chaque culture. Par exemple, la culture occidentale favorise la productivité, le pouvoir et la beauté, tout en maintenant l'idéalisme de jeunesse éternelle. Alors que le vieillissement fait partie de l'ordre naturel de la vie, l'âgisme incite les gens à nier leur âge et les discriminations qui y sont liées pour en éviter les conséquences, telles que la perte de son statut et d'opportunités d'accès à certains services ou prestations par exemple.. L'action même de ne pas reconnaître l'existence de l'âgisme est une forme de rejet du vieillissement de l'être humain.

Législation

Certains pays ont adopté des dispositions législatives anti-discriminatoires contre l'âgisme. Ainsi dans les pays francophones, la discrimination fondée sur l'âge est souvent classée comme un crime de haine et/ou considéré par la loi comme une circonstance aggravante.

En France : les articles 225-1 à 225-4 du Code pénal décrivent avec détails la pénalisation de l'âgisme lorsqu'il s'agit d'une discrimination d'âge liée : à la consommation d'un bien ou service ; à l'exercice d'une activité économique ; ou au marché du travail et du stage ; sauf dans les cas prévus dans l'article 225-3.

(62) Charmarkeh, Houssein, « La « fracture numérique » grise: une perspective internationale », *Revue trimestrielle de l'Association québécoise de gérontologie*, n° 11 (2), 2013, p. 12-19.

(63) Billette, Véronique, Jean-Pierre Lavoie, Anne-Marie Séguin et Isabelle Van Pevenage (2013). « Réflexions sur l'exclusion et l'inclusion sociale en lien avec le vieillissement. L'importance des enjeux de reconnaissance et de redistribution », *Frontières*, vol. 25, no 1, p. 10-30.

2 – LES FACTEURS DE RISQUES INHERENTS AU LIEU DE VIE

Selon son lieu d'hébergement ou de résidence, la personne âgée vulnérable n'est pas exposée de la même manière aux risques de maltraitance financière.

A – Les risques les plus fréquents au sein des établissements

Lorsque la personne âgée est hébergée en établissement, la question des disparitions ou pertes d'objet a retenu notre attention à plusieurs titres :

- vols d'argent ou d'objet de valeurs du fait du personnel de l'établissement ;
- vols d'argent ou d'objet de valeurs du fait de l'entourage de la personne âgée ;
- abus de confiance découlant de la remise de biens de la part de la personne âgée à un membre du personnel ou de son entourage.

Cependant, lorsqu'il n'est pas possible d'identifier l'auteur du vol en question, les différents acteurs (personnel, famille, directeur de l'établissement) se trouvent dans une situation floue, tant sur le plan juridique que sur le plan assurantiel : les moyens de recours pour les personnes âgées ou les familles ne sont ni clairs, ni fixés. Le CVS (Conseil de Vie Sociale) n'a pas pour mission de jouer un rôle de médiation comme la commission des usagers (CDU) présente au sein de chaque hôpital (commission des usagers, anciennement CRUQ-PC⁽⁶⁴⁾; médiateur médical ; existence d'une procédure de règlement des litiges à l'amiable).

Le CVS pourrait avoir la même mission que le CDU ou au minimum être un lieu de sensibilisation, d'information et de prévention.

Plusieurs causes de maltraitance financière en établissement coexistent : manque de sensibilisation et d'information de la personne âgée et des familles, manque de formation des personnels, absence de politique d'accès sécurisé à l'argent de vie des personnes âgées et de réalisation de menus dépenses, absence de politique de protection des biens.

Au sein des institutions, la maltraitance risque davantage de s'exercer lorsque :

- les normes de soins, les services de protection sociale et les établissements de soins pour les personnes âgées présentent des lacunes ou des dysfonctionnements ;
- le personnel est mal formé et mal rémunéré, surchargé de travail ;
- l'environnement matériel est défectueux ;
- les intérêts de l'institution ou les moyens de financement dédiés sont pris en compte au détriment des attentes et besoins des personnes accueillies ;
- l'insuffisance (voire la réduction) de personnel réduit la sécurité envers les usagers mais aussi celle des pratiques professionnelles.

En outre, en établissement comme à domicile, la personne âgée victime de maltraitance financière n'ose souvent pas révéler sa situation par crainte de représailles, par crainte de nuire (à ses enfants, à sa famille, à son aidant professionnel...), ou encore par crainte de perdre le lien social, même pervers, qui l'unit à la personne qui la maltraite.

(64) Commission des Relations des Usagers, de la Qualité et de la Prise en Charge.
CVS : CASF., article D. 311-3 et suivants. CDU : CSP., article R. 1112-79 et suivants.

Pour autant, bien que les dérives de la part de membres du personnel ou de l'entourage de la personne âgée existent et restent problématiques, elles sont relativement peu fréquentes.

En revanche, nous avons été interpellés sur la régularité et la légalité de certaines pratiques de facturation. Les pratiques de facturation des journées ne sont pas harmonisées, ni réellement régulées par les autorités de contrôle des établissements publics ou privés. Par exemple, des systèmes de double facturation perdurent : alors qu'il est possible pour la personne âgée, moyennant préavis comme pour toute location, de quitter sa chambre à tout moment, certains établissements facturent le mois en cours sans prorata et sans tenir compte de l'éventuelle arrivée d'un nouveau locataire. Par ailleurs, ce système de facturation se constate également au moment de l'entrée : alors que la personne âgée quitte les lieux le matin, le nouveau locataire se voit facturer la journée en cours en prenant possession des lieux l'après-midi.

La récente loi ASV apporte une amélioration en la matière. En effet, dans un souci de plus grande transparence et pour rendre possible la comparaison des prix à prestation donnée, cette loi prévoit, pour les établissements non habilités à l'aide sociale, la normalisation de la tarification relative à l'hébergement et la définition des prestations et services socles distincts des autres tarifs et facturations supplémentaires éventuels⁽⁶⁵⁾.

Le contrat de séjour, tel qu'actuellement régulé et conçu, a soulevé de nombreuses questions et débats au sein de la mission, notamment concernant l'existence de certaines clauses abusives et rarement sanctionnées jusqu'à ce jour. Par exemple, certains contrats de séjour inscrivent encore une obligation de recourir à un service funéraire lors du décès de la personne âgée, favorisant indument des entreprises privées qui n'auraient pas été contactées par la personne âgée elle-même ou par ses proches. Egalement, certains établissements allongent la période de facturation de la chambre jusqu'à libération de celle-ci des affaires de la personne qui y était hébergée, et ne l'arrêtent pas au jour du décès. Ce type de clause pourrait d'autant plus avoir deux effets pervers collatéraux : d'une part, certains proches peuvent être tentés de déménager progressivement la chambre avant que la personne âgée ne décède ; d'autre part, les proches éloignés du lieu d'hébergement de la personne âgée sont financièrement pénalisés par cette clause.

Il est nécessaire d'harmoniser les pratiques de facturation ainsi que le contenu des contrats de séjour⁽⁶⁶⁾

Enfin, comme à domicile, les personnes âgées en établissement n'ont pas toujours accès directement à leurs informations bancaires ou financières. En effet, les pratiques de gestion du courrier ne sont pas balisées par des recommandations de bonnes pratiques professionnelles, ni par des rappels des réglementations en vigueur sur ce sujet. Des largesses sont prises par certains établissements qui renvoient systématiquement le courrier aux proches ou membres de la famille de la personne âgée, même si celle-ci ne relève pas d'une mesure de protection. De plus, la majorité des établissements n'accompagnent pas ou ne facilitent pas l'accès des personnes âgées à leur banque, alors même que ces déplacements s'organisent pour leurs rendez-vous médicaux. In fine, qu'elles soient sous mesure de protection ou non, les personnes âgées se retrouvent souvent avec très peu d'argent pour leurs besoins pour pouvoir réaliser quelques achats ou les menues dépenses nécessaires à leur quotidien (produits d'hygiène, de toilette, vêtements, ...).

(65) Volet n° 3 : Accompagner la perte d'autonomie de la loi ASV 2015, p. 62.

Consultable sur https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000031700731

(66) Portail National d'information pour l'autonomie des personnes âgées et l'accompagnement de leurs proches. [Consulté le 10 janvier 2017]. Disponible à l'adresse :

<http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/choisir-un-hebergement/vivre-dans-un-etablissement-medicalise/comprendre-sa-facture-en-ehpad>

B – Les risques les plus fréquents au domicile

Nombreuses sont les structures auditées qui émettent des doutes quant au caractère désintéressé de la relation d'aide (qu'elle soit issue de l'entourage familial ou des intervenants à domicile), ainsi que de la probité du professionnel intervenant quel qu'il soit (banquier, notaire, infirmière, mandataire, commercial, ...). Or, compte tenu des engagements pris par la mandature précédente pour développer les services à domicile et permettre aux personnes de rester chez elles le plus longtemps possible dans de bonnes conditions, il est attendu de voir se développer des offres de prises en charge de type EHPAD à domicile, « hors les murs » comme cela existe déjà au Canada notamment, à travers le baluchonnage.

Dans l'ensemble, les acteurs du domicile reçus en audition ont tous fait part des difficultés attenantes aux procédures de pré-admission et d'admission, notamment sur la recherche du consentement de la personne âgée, surtout lorsque celle-ci souffre d'une pathologie neurodégénérative ou d'un trouble psychiatrique.

La Croix Rouge Française précise en effet qu'en l'absence de consentement, la situation de prise en charge de la personne âgée par un service d'aide à domicile peut aussi être considérée comme une maltraitance financière.

Par ailleurs, pour prendre en compte de façon opérationnelle les nouvelles obligations posées par la loi ASV et agir en prévention, la Fédération du service aux particuliers (FESP) a adapté les exigences de son cahier des charges pour y intégrer notamment le principe du « ni bon, ni don, ni legs » dans ses conditions générales de vente. Elle l'a également intégré lors de l'établissement de conventions collectives⁽⁶⁷⁾.

Néanmoins, dans les prises en charge à domicile, les plus grandes difficultés ont été pointées par l'Association Française des Aidants (AFA). Les réflexions qui ont été menées autour de ces sujets et les observations qui ont pu être faites ont amené à poser deux postulats :

- les familles sont réticentes à faire connaître les situations de maltraitance, y compris en intrafamilial et préfèrent les gérer elles-mêmes, sans doute à cause du poids du regard social qui les rendent responsables de la protection de leurs aînés ;
- lorsque les familles sont amenées à assurer une mesure de protection juridique, elles peuvent être confrontées à des difficultés en raison du manque d'acculturation générale sur ce sujet mais aussi des compétences en droit et en comptabilité dont il faut faire preuve pour gérer la mesure de protection. Pour faire face à cette difficulté, la loi ASV prévoit un dispositif d'information et de soutien aux tuteurs familiaux qui se met progressivement en place.

De fait, le vrai sujet n'est pas l'argent en tant que tel, mais la gestion d'une situation où un tiers maltraitant est d'autant plus difficile à éloigner qu'il a introduit une relation de confiance avec la personne fragile ou fragilisée. Cette situation est d'autant plus difficile à gérer que la personne qui maltraite financièrement est un membre de la famille, voire l'aidant.

Aussi faut-il sensibiliser toutes les professions en contact avec des personnes âgées et simplifier les modes de saisine pour les proches ou professionnels témoins d'actes d'abus financiers.

Enfin, en dehors de toute prise en charge médicale ou médico-sociale, les personnes âgées font également l'objet de démarchages multiples et fréquents par téléphone ou par porte-à-porte.

⁽⁶⁷⁾ Annexe V « Contribution de la Fédération du service aux particuliers- FESP ».

3 – NOUVELLES FORMES DE MALTRAITANCE FINANCIERE : QUAND LE DANGER PREND SOURCE DANS L'INHOSPITALITE SOCIALE

Pour ce chapitre, nous avons décidé d'accorder une large part aux avis et éléments communiqués par les différentes personnes auditionnées car leurs témoignages et propositions abordent les évolutions sociétales, mais aussi les pratiques propres à chaque secteur ainsi que les limites constatées et les propositions d'amélioration.

A – La délinquance astucieuse

La brigade de répression de la délinquance astucieuse (BRDA) a expliqué, au cours de son audition, que les forces de police et de gendarmerie étaient de plus en plus confrontées à de nouvelles formes de "délinquance astucieuse" requérant un traitement spécifique. Ces nouvelles pratiques se caractérisent essentiellement par leurs modes opératoires inhabituels, présentant, de prime abord, les attraits d'un acte légal. L'auteur de ces délits emploie la ruse afin de manipuler la personne âgée et l'amener à lui remettre volontairement quelque chose (de l'argent, un bien, un document d'héritage, ...). Cette remise volontaire de la personne est en réalité un consentement vicié par abus de faiblesse ou par abus de confiance. L'auteur agit souvent avec aplomb, détermination et dans l'urgence ce qui perturbe le rythme de la personne âgée et ne lui laisse pas le temps ou la capacité de réfléchir. Parmi ces modes opératoires, on observe notamment l'emploi de cartes PCS ou de mandat Western Union, les tromperies sur des placements dont une importante rentabilité est garantie, par exemple par les réseaux d'achats de faux diamants, les escroqueries au FOREX, etc.

La BRDA constate sur le terrain une augmentation constante des abus de faiblesse à l'encontre de personnes âgées ou de personnes handicapées. Comme par exemple, en 2015, avec 80 situations d'abus de faiblesse. Généralement, les personnes âgées sont ciblées en fonction de certains éléments permettant de les identifier : par exemple en sélectionnant dans l'annuaire les victimes à partir de prénoms à connotation ancienne.

Par ailleurs, les personnes âgées peuvent être plus facilement leurrées car davantage respectueuses de l'autorité publique. C'est ainsi qu'elles accordent plus facilement leur confiance à des tiers se présentant comme tels.

Exemples

Abus de confiance (et escroquerie) : Une personne âgée sans héritier direct, hébergée en maison de retraite, dispose d'un patrimoine confortable dont elle a confié la gestion à son notaire. Aux fins de vendre un appartement, le notaire se rend sur les lieux pour faire l'inventaire avec le commissaire priseur. Un tableau signé est alors repéré en raison de la cote élevée de cet artiste. Le notaire conseille à la personne âgée de vendre ce tableau pour 25 000 € alors qu'il a été vendu par la suite par le commissaire priseur à plus de 2 millions d'euros aux enchères.

Emprise mentale : Un commissaire priseur, sous couvert d'une relation d'amitié avec une de ses clientes âgées de 96 ans sans incapacités physiques ou psychiques, a lésé et abusé la confiance de cette dernière : ses biens ont été vendus sans en avoir signé la réquisition de vente ni avoir eu connaissance de la date de la vente.

Le Conseil des Ventes Volontaires (CVV) témoigne notamment de l'existence de certaines clauses contractuelles abusives puisqu'elles appliquent des commissions supérieures à 30% sur les frais de vente : même si la vente se réalise dans des conditions satisfaisantes, le vendeur ne récupère pas ou très peu d'argent. Cette forme d'escroquerie indirecte profite de l'état de faiblesse des clients. Il y a en général chez les personnes âgées, capables ou non, une confiance spontanée envers les personnes qui ont un titre professionnel, comme les commissaires priseurs. Selon le représentant du CVV, il faudrait donc, pour éviter « toute incompréhension, malentendu, ou abus » diffuser davantage de mentions complémentaires concernant les conditions générales de vente et les expliquer pour mieux informer la personne sur le taux de la commission, ainsi que rendre obligatoire l'affichage clair des frais de vente et des critères d'évaluation des biens⁽⁶⁸⁾.

La principale difficulté à laquelle le CVV est confronté dans sa pratique est de démontrer la préméditation de l'arnaque et de pouvoir vérifier ces soupçons en amont de la vente. Cela n'est actuellement pas possible car il n'y a pas d'organe de vérification en amont et, même si des soupçons peuvent exister, ceux-ci sont difficiles à étayer avant que le préjudice ne se réalise.

Il faut donc que tous les professionnels des ventes aux particuliers aient connaissance du code de déontologie des commissaires-priseurs. Ce code fait l'objet d'une révision à l'heure actuelle.

On observe également une autre forme qui consiste à amener la personne âgée à procéder à une adoption ou à un mariage, en vue d'une captation de biens ou d'héritage.

B – Les dérives sectaires liées à des produits de santé

Aujourd'hui, se développent de multiples pratiques et produits "thérapeutiques", de "bien être", de "bien vieillir", de "prévention voire de traitement des maladies", etc. qui sont le fait de personnes se proclamant thérapeutes ou praticiens, détentrices d'une réponse ou solution universelle et dont les qualifications peuvent parfois être douteuses. Le nombre important et croissant de personnes âgées constitue une nouvelle "cible" particulièrement intéressante et lucrative. La multiplicité des publicités de ces nouvelles offres "révolutionnaires", "miraculeuses", "naturelles"... dans les magazines et ouvrages, les salons "nature et bien-être", n'aident pas les personnes âgées à distinguer les pratiques douteuses.

En effet, il n'est pas rare que des personnes âgées fréquentant des salons du bien-être et des médecines douces se laissent séduire par les boniments de certains vendeurs de méthodes dites révolutionnaires au cours d'ateliers de démonstrations et passent commande de produits ou d'appareils aux vertus prétendument thérapeutiques. Le rapport de la commission d'enquête du sénat publié en juin 2013⁽⁶⁹⁾ a dénoncé ces pratiques et l'insuffisance de la réponse des pouvoirs publics quant au développement de celles-ci.

Ainsi, parmi ces nouveaux risques, la représentante du Conseil national de l'Ordre des pharmaciens a insisté sur l'émergence de situations d'emprises mentales, potentiellement sectaires, du fait d'individus incitant des personnes âgées à investir dans des pratiques et/ou produits supposément bons ou miraculeux pour leur santé mais s'avérant être au mieux inefficaces, au pire néfastes pour l'organisme et pour leur budget.

(68) Guide des bonnes pratiques diffusé sur le site du CVV- Fiche N°5 sur l'abus de de faiblesse. [Consulté le 08 février 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.conseildesventes.fr/sites/default/files/9_abus_de_faiblesse.pdf

(69) Commission d'enquête sur l'influence des mouvements à caractère sectaire dans le domaine de la santé. [Consulté le 08 février 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.senat.fr/rap/r12-480-1/r12-480-11.pdf>

Ces pratiques sont assez facilement repérées par les pharmaciens d'officine. En effet, il représente un acteur de santé de première ligne que la personne âgée a l'habitude de solliciter, notamment sur les prescriptions du médecin ou sur les recommandations d'un tiers thérapeute, membre de la famille, ami ou encore voisin.

Les personnes âgées peuvent également être confrontées à des praticiens se présentant comme thérapeutes dont la spécialité n'est pas (encore) reconnue par l'Etat et l'exercice non encadré. Ce qui laisse la porte ouverte à des dérives thérapeutiques voire des pratiques charlatanesques. Face à ces situations qui semblent être de plus en plus fréquentes, le pharmacien d'officine peut éclairer la personne âgée sur le risque qu'elle encourt face aux préconisations ou prescriptions d'un faux praticien et qui peuvent s'avérer néfastes pour sa santé.

Lorsque la personne âgée est sous emprise et qu'elle se confie au pharmacien, il est extrêmement difficile de démêler le vrai du faux dans ses propos. Il en est de même, lorsqu'elle décrit les faits, ou fait part de ses doutes, auprès de son entourage familial ou social ou des professionnels.

Dans un EHPAD une psychomotricienne proposait des suivis individuels aux personnes âgées, notamment avec des fleurs de Bach qu'elles devaient acheter pour améliorer la qualité de leur sommeil ou soulager leurs douleurs articulaires. La direction de l'établissement, alertée par l'une des familles, a mis fin à ces pratiques.

Une personne âgée vivant seule s'en était remise « aux bons soins » d'un marabout sur les conseils de son aide à domicile. Celui-ci exigeait un paiement en espèces conséquent et régulier pour lui « épargner » des ennuis de santé potentiels. Face au comportement insistant et devenant agressif du charlatan, la personne a fini par en parler au pharmacien qui a pu alerter la famille.

C – Les discriminations liées à l'âge

Un témoignage a ici retenu plus particulièrement notre attention : celui de l'association française des usagers de banque (AFUB).

Le témoignage de l'Association Française des Usagers de Banque (AFUB)

L'association française des usagers de banque (AFUB) est confrontée à un volume important de plaintes : elle reçoit plus de 250 plaintes écrites par jour concernant les pratiques professionnelles ou commerciales d'institutions bancaires, financières ou assurantielles.

L'AFUB a mis en lumière au cours de son audition différents mécanismes de discriminations liées à l'âge concernant l'accès au crédit, l'accès à une assurance décès-invalidité-incapacité dites « ADI », certaines solutions d'épargne, le fonctionnement du compte bancaire (clôture, accès aux espèces, accès par l'informatique), la sécurité des moyens de paiement.

Les personnes âgées seraient de plus en plus confrontées à des refus d'accès au crédit de la part des banques : beaucoup d'entre elles restent locataires de leur logement et rencontrent des difficultés dans leur projet d'accès à une dernière habitation dont elles souhaiteraient devenir propriétaires et/ou dans laquelle elles voudraient engager les travaux nécessaires à la mise en conformité des lieux ou à des aménagements facilitant leurs déplacements ou leur maintien au domicile (par exemple, réaménagement d'une salle de bain). L'AFUB indique que le verrou de l'accès au crédit se trouve le plus souvent dans les conditions de recours à l'assurance emprunteur pour lesquelles on observe des refus, pour des motifs déguisés, de la part d'assureurs qui ne souhaitent pas couvrir une personne au-delà d'un certain âge.

Concernant les assurances ADI, l'AFUB a souligné l'existence de critères non applicables aux personnes âgées, comme par exemple l'exigence d'une preuve d'incapacité au travail demandée à une personne retraitée. Ou encore, des pratiques commerciales abusives ont été constatées par l'AFUB concernant certains organismes assureurs qui poursuivent le prélèvement de primes au-delà de la période de couverture ou d'autres qui cessent d'assurer leur client au motif qu'il ne remplit plus les conditions requises (exemple relaté d'une personne qui avait souscrit un contrat de prêt, à l'âge de 48 ans, sur 20 ans et qui cessait d'être assuré au-delà de ses 58 ans).

D'autres mécanismes de complication ou d'obstacles ont été observés. Par exemple, de nombreux établissements bancaires demandent le renouvellement d'une procuration avec déplacement de l'intéressé dès lors que la personne âgée est hébergée en maison de retraite. D'autres ajoutent à cette demande l'exigence d'une procuration notariée. Ces conditions abusives sont imposées par les établissements à leurs clients au nom de leur sécurité.

Concernant l'épargne, une situation typiquement constatée et qui suscite les plaintes les plus nombreuses est celle d'une personne âgée d'environ 80 ans à qui on conseille une solution d'épargne ou de placements à haut risque dont on sait qu'il y a très peu de chances qu'elle puisse en tirer bénéfice ou à qui on fait souscrire une assurance vie à unité de compte. Ces situations montrent, assez fréquemment selon l'AFUB, que le conseil n'est pas adapté à la situation de la personne bien que reposant sur le consentement du client. Le système de rémunération (primes ou commissions) du conseiller bancaire est une source de risque d'abus de confiance dans les situations où celui-ci est partie prenante de l'exécution de ce conseil.

L'AFUB recommande que tout conseil qui emporte un risque fort doit être prohibé à partir d'un âge seuil à définir, sauf ordre ou avis contraire expresse de la personne concernée. Ou alors, qu'il puisse être possible de mobiliser un tiers, comme un conseiller patrimonial par exemple, pour rompre les situations où une seule et même personne prodigue le conseil et l'exécute par la suite.

L'AFUB a également mentionné les nombreuses discriminations liées au fonctionnement des comptes bancaires, notamment celles qui ont trait à l'accès direct à des retraits d'espèces (distributeur pour accéder à son argent, fermeture de guichet sans installation de distributeur, cartes de retrait à usage unique facturées) et à la consultation des comptes et aux opérations accessibles uniquement par informatique.

Elle recommande ici que le passage à la consultation informatique de son compte en banque soit consenti par le client.

Enfin, concernant la sécurité des moyens de paiement, l'AFUB a indiqué constater régulièrement des vols de 300 à 700 € au distributeur et propose **qu'une carte senior où l'utilisateur puisse décider d'un plafonnement de retrait soit régulièrement proposé par les établissements bancaires.**

REPERER
ET SIGNALER
LES MALTRAITANCES
FINANCIERES

1 – Pourquoi la maltraitance financière est-elle difficile à repérer ?

A – Éléments d'explication des difficultés de chiffrage

La maltraitance financière est un phénomène difficile à appréhender dans la mesure où la production de statistiques sur ce sujet est d'abord complexifiée par la **problématique de la « non révélation » ou « non dévoilement »**. La victime n'en est pas toujours consciente et lorsqu'elle l'est, elle n'ose pas ou ne souhaite pas signaler, porter plainte ou poursuivre l'auteur de la maltraitance financière en raison du lien de confiance ou affectif qui existe envers l'auteur.

Reconnaître sa qualité de victime n'est pas chose aisée. Subir une maltraitance, et qui plus est d'ordre financier, peut générer chez la victime un sentiment de honte, de peur ou bien même de culpabilité. Tant de sentiments, d'émotions pouvant expliquer cette « non révélation » ou ce « non dévoilement ».

En outre le rapport québécois de 2007⁽⁷⁰⁾ fait état des différentes raisons qui sont avancées par les personnes âgées qui n'ont pas révélé leur situation :

- l'incident n'est pas suffisamment sérieux pour en parler ;
- la personne se refuse l'aveu d'une faiblesse ;
- la personne n'a pas l'habitude de se plaindre ;
- il s'agit d'une affaire de famille ;
- la personne craint des représailles de la part des auteurs (abandon, placement, privations, ...) ;
- la personne ne dispose pas de toute son autonomie de décision ;
- la personne a une altération de ses facultés cognitives ;
- les premières révélations n'ont pas été suivies d'effets (mise en cause de sa crédibilité, manque d'écoute, ...).

Cette problématique de non révélation peut être résumée en 3 grands facteurs :

- les actes de maltraitance se produisent dans une sphère d'intimité ou un milieu fermé ;
- les personnes victimes de maltraitance financière n'ont pas conscience d'être victime parce qu'elles sont manipulées ;
- lorsqu'elles prennent conscience de leur état de victime, elles ont peur ou honte de signaler leur situation et de porter plainte contre leur agresseur.

Par conséquent, plus que pour d'autres formes de maltraitance ou de délinquance, il existe un "chiffre noir" qui sous-estime et rend totalement impossible une vision exacte et exhaustive de ce phénomène aujourd'hui.

(70) Paradis M., Racine, P, *Op. cit.*

Un autre élément d'explication des difficultés de chiffrage réside dans le **repérage des situations de maltraitance financière**. En effet, il existe de nombreuses grilles d'aide au repérage au niveau international et au niveau national mais qui sont peu connues, sous-utilisées et qui ne recueillent pas un consensus par les professionnels concernés (elder abuse project questionnaire⁽⁷¹⁾, elder assessment instrument⁽⁷²⁾, test ODIVA⁽⁷³⁾, Conflict Tactics Scale⁽⁷⁴⁾, Indicators of abuse screen⁽⁷⁵⁾, brief abuse screen for the elderly⁽⁷⁶⁾, comprehensive geriatric instrument⁽⁷⁷⁾, ...)

Par ailleurs, **la recherche ou le dépistage des maltraitements financiers n'est pas un sujet d'intérêt prioritaire** par les différents professionnels qui interviennent auprès de la personne âgée vulnérable. Cette recherche, au coup par coup, alimente sans aucun doute le chiffre noir des maltraitements financiers.

Enfin, comme indiqué dans l'analyse des chiffres avancés par la Fondation Médéric Alzheimer, **toutes les situations ne fassent pas l'objet d'un signalement**, ou que certains signalements restent sans réponse ou sans suivi. Ce constat n'est pas cantonné aux seuls professionnels d'aide à domicile, mais s'étend également à d'autres professions : banquiers, notaires, médecins, pharmaciens, ... La mission soulève plusieurs hypothèses : **les professionnels ne sont pas ou peu formés au repérage des maltraitements financiers ; ils ne connaissent ou ne maîtrisent pas leur devoir d'alerte et la procédure de signalement des maltraitements ; ils rencontrent des difficultés ou des obstacles qui invalident le signalement qu'ils ont fait (absence de réponse, méconnaissance des acteurs interpellés, ...)**.

Il est nécessaire que les organismes paritaires financeurs prennent en charge ces formations.

A ces difficultés de repérage et de signalement des maltraitements financiers s'ajoutent les différences d'approche des bases de données existantes. **Les critères et les seuils de la maltraitance financière ne sont pas fixés**, ce qui rend complexe leur catégorisation en vue de la production de statistiques. Certaines bases n'en tiennent par ailleurs pas du tout compte.

Ainsi, lors de son audition de la Direction Générale de la Gendarmerie Nationale, a précisé que d'un point de vue statistique, seul le fichier Etat 4001⁽⁷⁸⁾ permet d'obtenir un aperçu statistique de la maltraitance financière dont est victime la population dans son ensemble. Les enquêtes annuelles de victimation réalisées par l'observatoire national de la délinquance et des réponses pénales (ONDRP), rattachées à l'Institut national des hautes études de la sécurité et de la justice (INHESJ), ne sont d'aucun secours pour affiner l'analyse des cas de maltraitance, ni même l'incidence des délits relevés par

(71) AA. VV. Elder Abuse in Europe Background and Position Paper, the European Reference Framework Online for the Prevention of Elder Abuse and Neglect (EuROPEAN), preventelderabuse.eu, 01/06/2010.

[Consulté le 08 février 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.combatingelderabuse.eu/wp-content/themes/Visionpress/docs/ElderAbuseinEurope.pdf>

(72) Fulmer, T. (2003). « Elder abuse and neglect assessment », *Journal of Gerontological Nursing*, vol. 29 n°6, p. 4-5, 2003.

(73) Test pour évaluer le niveau de danger d'une personnes âgée exposé à des risques d'abus, de maltraitance et de négligence, version sept.2007

[Consulté le 20 février 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.rifvel.org/documentation_rifvel/test.php

(74) Straus, M. A. *Manual for the Conflict Tactics Scales*. Durham, NH: Family Research Laboratory, University of New Hampshire, 1995.

(75) Indicators of Abuse Screen, Colorado Coalition for Elder Rights and Abuse Prevention (CCERAP). [Consulté le 13 janvier 2017]. Disponible à l'adresse <http://ccerap.org/images/stories/pdf/newsletters/links/ioa.pdf>

(76) BASE: Brief Abuse Screen for the Elderly, National Initiative for the Care of the Elderly [Consulté le 08 février 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.nicenet.ca/tools-base-brief-abuse-screen-for-the-elderly>

(77) Evaluation gérontologique, réseaux gérontologiques du sud lorraine. [Consulté le 08 février 2017].

Disponible à l'adresse : <http://www.geronto-sud-lorraine.com/le-reseau-gerard-cuny/evaluation-gerontologique/>

(78) Source administrative relevant les faits constatés (délits et crimes) par les services de police, de gendarmerie et la préfecture de police de Paris (nomenclature différente sur la capitale), c'est-à-dire les crimes ou délits portés à la connaissance de ces services ou découverts par ceux-ci. L'Etat 4001 concerne exclusivement les faits faisant l'objet d'une procédure judiciaire transmise au parquet (à la suite d'une plainte ou d'une enquête de police pour les faits les plus graves). [Consulté le 15 février 2017]. Disponible à l'adresse : <https://sig.ville.gouv.fr/page/112>

tranches d'âge. En effet, les données sont recueillies et traitées selon les groupes suivants : hommes/femmes de 14 ans et plus ; hommes/femmes de 18 à 75 ans. Une recherche à partir du traitement des antécédents judiciaires (TAJ) ne propose pas de données ou d'analyses complémentaires. Les données du système de traitement des infractions constatés (STIC) ou du système judiciaire de documentation et d'exploitation (JUDEX) n'offrent pas non plus d'analyse par tranches d'âge.

Enfin, l'absence de critères communs définissant la maltraitance financière et l'absence de croisement des différentes sources de données est un obstacle majeur pour apprécier l'ampleur et préciser la nature du phénomène.

Les fichiers, systèmes d'information ou de traitement des données devraient faire l'objet d'une évolution significative pour permettre une analyse plus fine des délits par sexe et par tranches d'âge. Les enquêtes de victimation devront en tenir compte. Par exemple, en intégrant au sein de ces enquêtes des items spécifiques permettant de caractériser cette problématique et cette population des personnes âgées (notamment de plus de 75 ans).

Afin que ce sujet soit réellement traité, la nécessité d'une étude et d'un suivi régulier par un observatoire dédié apparaît primordiale.

B – Comment prendre en compte l'influence abusive et la dérive sectaire ?

Comme suggéré dans la définition de la maltraitance financière, l'influence abusive et la dérive sectaire peuvent occuper une place importante dans l'acte et la démarche de la maltraitance : pression pour signer des documents, chantages affectifs, « squats » chez la personne âgée, pression pour achat ou vente de divers biens, etc.

La MIVILUDES est très préoccupée par ce phénomène qui se développe sous des formes multiples et devient de plus en plus fréquent.

En effet, le nombre croissant des personnes vieillissantes s'accompagne de facteurs de vulnérabilité importants liés à leur état de santé physique et cognitif notamment. Qu'elles se trouvent dans des situations de fragilités économiques, sociales, familiales ou physiologiques, ou que celles-ci se cumulent, la détresse des personnes très âgées en limitation ou en perte d'autonomie constitue un terrain d'appel aux comportements de prédation visant à capter leurs revenus ou leurs biens ou à les assujettir à un mode de vie ou à une pratique thérapeutique fortement déviants et particulièrement lucratifs pour leurs auteurs.

Pour ces prédateurs, la personne âgée est une cible potentielle, d'autant plus exposée que la société promeut largement "le bien vieillir", l'anticipation de la perte d'autonomie et des conséquences du vieillissement, comme en témoigne la multiplication des offres de "santé" et l'attrait qu'elles suscitent notamment auprès de cette population.

Ce risque est renforcé du fait de l'altération des facultés mentales ou de l'isolement de la personne âgée, à la fois en raison de l'importance de ses biens et/ou de la régularité de ses revenus même modestes (pensions vieillesse, minimas et aides sociales). Ainsi, ce phénomène touche toutes les classes sociales et n'épargne pas les personnes à faibles ressources, les exposant à une réelle paupérisation.

En outre, ces pratiques n'entraînent pas seulement un accroissement de la morbidité mais peuvent également être mises en lien avec les causes de mortalité chez les personnes âgées vulnérables, dans la mesure où les mauvais traitements produits par la maltraitance financière ont des conséquences physiques (ex : aggravation de l'état de santé, renoncement à des soins) ou psychologiques (ex : dépression, suicides) qui peuvent être extrêmement graves.

Dans son rapport public annuel 2011-2012⁽⁷⁹⁾, la MIVILUDES estimait que « les personnes âgées, fragilisées par l'âge, l'isolement, le deuil, la maladie, la perte de repères, l'altération des capacités physiques et intellectuelles, sont des victimes idéales des mouvements sectaires ».

“Est-ce que le nom de grabovoi vous parle ?” Depuis un an ma mère se renseigne et a déjà été plusieurs fois à des stages coûteux. Elle y repart le mois prochain. Ma famille et moi sommes inquiets. Elle est de nature fragile et est en recherche de bien être. Sauf que grabovoi se définit comme un dieu, ressuscite des morts et guérit les maladies par la numérologie.

Je suis directeur de Centres hospitaliers. Un fait m'a été rapporté par l'équipe EHPAD. Un jeune couple (moins de 30 ans) refusant de donner son identité s'est présenté pour emmener une résidente Mme P. au restaurant à l'extérieur. Devant le refus des soignants, qui n'étaient pas informés d'une sortie, le couple a exprimé son mécontentement et a demandé le carnet de chèques de la résidente. Le carnet n'a pas été donné, la tutrice de la résidente a été informée. Cette résidente désorientée n'a pas su dire le nom des deux personnes. Des soignants ont reconnu ce couple qui était déjà venu prier dans la chambre de Mme P. Une soignante pense avoir vu ce couple se présenter chez elle comme "témoins de Jéhovah". Le couple a dit qu'il reviendrait le week-end prochain. La plus grande vigilance a été demandée à l'équipe soignante.

Ainsi, les auteurs potentiels de faits de dérives sectaires peuvent être : l'aidant familial qui profite de la situation, l'aidant professionnel envahissant, le partenaire de vie tardif et opportuniste, le délinquant professionnel ou occasionnel ou encore des “visiteurs” se présentant comme proches d'une personne en établissement.

Les signaux d'alerte sont variés : un tiers omniprésent, une personne âgée très distanciée de la réalité, une confiance exagérée et récente donnée à un inconnu, etc.

La MIVILUDES souligne qu'il n'existe pas d'étude spécifique sur l'action des mouvements sectaires auprès des personnes âgées et relève les difficultés d'identification de tels phénomènes :

- l'isolement qui peut conduire certaines personnes âgées, en l'absence de proches vigilants, à subir des sollicitations insistantes pouvant présenter un caractère sectaire en les soumettant à une influence abusive ;
- la réticence des victimes à déposer plainte en raison du temps nécessaire à la prise de conscience ou par honte d'avoir été victime ;
- une action des pouvoirs publics davantage tournée vers d'autres publics, notamment les mineurs ou les femmes victimes de violence.

(79) MIVILUDES, Rapport annuel 2011-2012, [Consulté le 08 février 2017].
Disponible à l'adresse : <http://www.derives-sectes.gouv.fr/publications-de-la-miviludes/rapports-annuels/rapport-annuel-2011-2012>

« [...], les condamnations pour abus de faiblesse ne permettent pas, selon les statistiques délivrées par le ministère de la Justice, d'identifier les situations dans lesquelles les personnes âgées ont été les victimes principales. »⁽⁸⁰⁾. En effet, les difficultés à intervenir au sein de la sphère privée de la personne âgée vulnérable afin de s'assurer qu'elle n'est victime d'aucune emprise sont nombreuses et fortes. Cette difficulté s'intensifie s'il s'agit d'une personne isolée, sans famille ou proches pour veiller sur elle.

Ainsi, la prise en compte de cette problématique par les secteurs social, médico-social et médical, représente-elle un enjeu d'importance trop souvent méconnu et sous-estimé.

Il importe de sensibiliser au phénomène d'emprise les acteurs appelés à intervenir auprès des victimes. A cet effet, la MIVILUDES en partenariat avec l'école des hautes études en santé publique (EHESP) propose depuis 2016 une formation de 6 jours sur ce thème⁽⁸¹⁾.

(80) Ibidem.

(81) Programme : techniques de manipulation mentale ; comment agir pour préserver l'état de droit ; la victime, ses droits, ses recours, sa prise en charge. [Consulté le 08 février 2017]. Disponible à l'adresse : <https://formation-continue.ehesp.fr/formation/comment-faire-face-aux-derives-sectaires/>

2 – DES DÉFAILLANCES DANS LES DISPOSITIFS DE PRÉVENTION ET DE LUTTE

La maltraitance financière est difficile à repérer et à « diagnostiquer ». Pour autant, les professionnels et l'entourage familial et/ou social de la personne âgée sont les premiers acteurs du signalement de ces situations.

Cette démarche de repérage et de signalement est déjà organisée par différents textes et différentes obligations de droit commun, notamment en termes de responsabilité civile et pénale de la personne physique ou morale.

Les acteurs et dispositifs impliqués dans la lutte contre la maltraitance financière sont multiples en raison de la diversité des lieux, des auteurs, des différentes formes que peut prendre la maltraitance financière.

Dans ce rapport, nous mentionnons uniquement les actions qui nous semblent les plus significatives, portées par certains acteurs et dispositifs.

Pour améliorer et compléter ces dispositifs, nous recommandons de mettre à l'agenda politique, de façon effective, la lutte contre la maltraitance financière, en l'associant étroitement à des programmes de prévention et de lutte contre la cybercriminalité, ainsi qu'à toutes les actions entreprises pour repérer, prévenir et lutter contre les autres formes de maltraitance (physique, verbale, violences, négligences, ...). Cette problématique doit être davantage ciblée par les politiques publiques existantes, aussi bien dans le domaine de l'action sanitaire et sociale, que dans d'autres domaines (réglementation des pratiques commerciales, réglementation du secteur bancaire, Code civil, Code pénal, etc).

A – Les acteurs impliqués dans la prévention et la lutte contre la maltraitance

La politique nationale de lutte contre la maltraitance porte sur toutes les formes de maltraitance. Néanmoins, les maltraitements financiers sont insuffisamment signalés, faute de sensibilisation et de mobilisation des professionnels du secteur concerné (banquiers, assureurs, notaires...).

Elle implique un très grand nombre d'acteurs qui prennent tous une part de responsabilité dans l'installation d'une culture de prévention ainsi que dans la lutte contre la maltraitance. La politique de prévention et de lutte contre la maltraitance se structure autour de 3 grandes sphères d'interactions : sanitaire et médico-sociale, consommation et gestion du patrimoine, forces de l'ordre et justice.

Toutefois, comme d'autres politiques publiques en France, celle-ci souffre de 3 écueils importants :

- insuffisance de coordination et de concertation entre les acteurs de ces différentes sphères ;
- ces différents acteurs ont des difficultés à s'identifier les uns des autres ;
- manque de diffusion de la culture de prévention de la maltraitance financière auprès des acteurs autres que médico-sociaux. Le pilotage de cette politique devrait avoir une portée interministérielle et ne pas être limité au seul secteur médico-social.

La sphère sanitaire et médico-sociale, pilotée par la Direction générale de la Cohésion Sociale (DGCS). Cette sphère est considérée comme la plus proche de la personne âgée puisqu'elle rassemble en son sein :

- les établissements publics à caractère administratif de l'Etat (notamment les agences régionales de santé (ARS)) ;
- les collectivités territoriales (notamment les conseils départementaux représentés par l'Association des départements de France (ADF)) ;
- l'Agence nationale d'évaluation des établissements et services médico-sociaux (ANESM) ;
- les associations d'usagers du secteur (France Alzheimer, Générations Mouvement, Association Française des Aidants, Les Petits Frères de Pauvres, FNAQPA, ...) ;
- les établissements d'hébergement publics, non lucratifs et privés et leurs fédérations (FEHAP, Croix Rouge, SYNERPA, FNADEPA, AD-PA, FNADEPA ...) ;
- les services d'aide à domicile (SAAD) et les services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) et leurs représentants (FESP, FEPEM, UNA, Croix Rouge ⁽⁸²⁾, ...) ;
- les centres locaux d'informations et de coordination, représentés par l'ANCCLIC ;
- les maisons pour l'autonomie et l'intégration des malades d'Alzheimer (MAIA) ;
- les médecins (représentés par le Conseil national de l'Ordre des médecins (CNOM)) ;
- les pharmaciens (représentés par le Conseil national de l'Ordre des pharmaciens (CNOP)) ;
- les réseaux d'écoute (la Fédération 3977 et 08 France Victimes).

La sphère de la consommation et de la gestion du patrimoine constitue une partie importante de la vie financière et citoyenne de la personne âgée. La mission a notamment entendu les représentants de différents corps de métiers :

- les banquiers, à travers la participation de la BPCE en tant qu'expert de la commission «Maltraitements financiers» de la FIAPA ⁽⁸³⁾ ;
- les assureurs, représentés par la fédération française des sociétés d'assurance (FFSA) ;
- les notaires, représentés par le Conseil supérieur du notariat ;
- les avocats, à travers la participation de deux maîtres à la FIAPA ;
- les comptables, à travers le Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts Comptables (CSOEC)⁽⁸⁴⁾ ;
- les mandataires judiciaires indépendants à la protection des majeurs, représentés par leur fédération (FNMJI)⁽⁸⁵⁾.

(82) LA MALTRAITANCE, COMMENT EN PARLER DANS UNE ÉQUIPE ? Direction de la santé et de l'aide à l'autonomie Direction de l'action sociale Mai 2014 REPÈRES 2014. Ce guide sur la maltraitance a été élaboré par des professionnels de la Croix-Rouge française à des fins de sensibilisation et de prévention, il s'adresse à tous les intervenants de la Croix-Rouge française. [Consulté le 08 février 2017]. Disponible à l'adresse http://www.bienveillance.lu/files/2014/11/repere-maltraitance_2014.pdf

(83) Annexe VI « Contribution du Groupe BPCE ».

(84) Annexe VII « Contribution du Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts Comptables » CSOEC

(85) Annexe VIII « Contribution de la Fédération Nationale des Mandataires judiciaires indépendants à la protection des majeurs » FNMJI

Enfin, **la sphère des forces de l'ordre et de la justice** joue un rôle important dans la lutte contre la maltraitance puisqu'elle intervient aussi en prévention de celle-ci ainsi qu'au moment de l'enquête de situation et de la sanction des auteurs éventuels. La mission a notamment entendu :

- la direction générale de la police nationale (DGPN) et la Direction de l'Aide aux Victimes (DAV) ;
- la direction générale de la gendarmerie nationale (DGGN) ;
- la brigade de répression de la délinquance astucieuse (BRDA) ;
- le Conseil des ventes volontaires (CVV), représenté par son commandant de police ;
- les juges des tutelles, représentés par l'Association nationale des juges d'instance⁽⁸⁶⁾ ;
- l'École nationale de la Magistrature (ENM).

Ces 3 sphères peuvent intervenir auprès de la personne âgée, selon les étapes de son parcours. Elles sont chacune mues par des logiques, des objectifs et des fonctionnements qui leur sont propres, ne serait-ce qu'en raison des codes et des règles qui régissent leurs activités.

Il ressort de cette analyse que chacun des acteurs de ces sphères d'interactions travaille isolément et éprouve des difficultés à tisser des partenariats inter- ou multidisciplinaires avec d'autres institutions. Par exemple, la représentante de l'ANCCLIC nous a expliqué les difficultés que les travailleurs sociaux sur le terrain rencontraient dans le repérage et la caractérisation de situations de maltraitance financière. En outre, le partenariat avec les forces de police est insuffisant et complexe à développer en raison du manque d'effectifs, de temps et de moyens dédiés ce qui nuit au diagnostic et au signalement de ces situations.

De plus, en raison de ce travail isolé de chacun, nous avons pu constater que les différents acteurs de la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance ne se connaissaient pas et n'étaient pas au fait des actions déjà réalisées ou des dispositifs existants. Par conséquent, le fait que les actions de communication et/ou de formation demeurent en interne ou à une échelle locale, génère des actions ou dispositifs parallèles qui conduisent à des doublons, altérant ainsi la lisibilité, la cohérence et l'efficacité de l'action publique en la matière.

Enfin, le dernier constat que la mission a pu dresser tient au champ de compétence et d'intervention de la DGCS. Véritable acteur et pilote de la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance, son action est moins connue et moins efficace dès lors qu'il s'agit d'intervenir dans la sphère de la consommation et de la gestion du patrimoine ainsi que dans celle des forces de l'ordre et de la justice. Sans remettre en question son rôle de pilotage, nous soulignons le manque de diffusion de la culture de prévention dans d'autres secteurs que sanitaire et médico-social et le manque d'interministérialité ou de coopération avec les autres institutions qui sont tout autant d'acteurs potentiels de la lutte contre la maltraitance financière. Nous ne saurions que trop rappeler le caractère protéiforme de cette maltraitance pouvant être aussi bien décelée par le policier, le pharmacien, le banquier ou encore l'infirmière qui agit auprès de la personne âgée.

(86) Annexe IX « Contribution de l'association nationale des juges d'instance » ANJI

■ Le rôle de pilotage de la DGCS

La politique de prévention et de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance est impulsée par le Ministère en charge des Affaires Sociales et de la santé depuis une quinzaine d'années, et innervent toute la réglementation applicable aux professionnels, établissements et services sanitaires, sociaux et médico-sociaux à travers notamment la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, la loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la loi n°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs, la loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement. La loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances élargit les perspectives dans ses obligations et injonctions de tenir compte des difficultés ou handicaps physiques, psychiques et cognitifs de la personne et de mettre en œuvre les moyens adaptés pour sa participation effective à la vie citoyenne et sociale.

La Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS), rattachée au Ministère chargé des Affaires Sociales, a développé sa politique de prévention et de lutte contre toute forme de maltraitance. Nous regrettons toutefois que la maltraitance financière ne soit pas traitée de façon spécifique.

La politique nationale de lutte contre la maltraitance s'organise autour de 3 orientations prioritaires :

- faciliter le signalement des situations de maltraitance : la Fédération 3977 contre la maltraitance, financée par le ministère, a mis en place un système d'information dédié et sécurisé pour centraliser et analyser les signalements recueillis ;

L'arrêté n°2016-1813 du 21 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales indique la nature des dysfonctionnements graves et événements devant faire l'objet d'une information à leur autorité administrative de tutelle. Cependant il ne définit pas la notion de gravité qui est laissée à l'appréciation des responsables des structures. Par ailleurs, il n'indique pas explicitement la maltraitance financière parmi les situations de maltraitance à signaler.

Cette imprécision ajoutée à l'absence de définition de la maltraitance financière, ainsi qu'à l'absence de seuil ou de critères pour en apprécier les contours ou l'épaisseur, ne facilite pas le signalement de ces situations.

- prévenir et repérer les risques de maltraitance en institution : les services de l'Etat ont intégré à leur programme de contrôle des items spécifiques, comme la vérification des conditions et modalités d'accueil de la personne (respect de la santé, sécurité, intégrité, dignité et bien-être de la personne), le repérage des risques de maltraitance, l'accompagnement des établissements dans l'amélioration de la qualité de leur accueil et de la prise en charge quotidienne voire la sanction des insuffisances ou abus constatés. Les outils de sensibilisation à destination des établissements sociaux et médico-sociaux produits par l'ANESM servent de référence en matière d'amélioration des pratiques ;
- développer et promouvoir une culture active de la « bientraitance » des personnes : plusieurs actions sont menées afin de rendre la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 effective dans son intégralité.

■ Les établissements publics à caractère administratif de l'Etat

Les agences régionales de santé constituent le bras « armé » de la prévention et de la lutte contre la maltraitance dans la mesure où elles ont notamment pour mission d'étudier et de connaître leurs territoires de santé respectifs, d'identifier les établissements ou services dits « à risques » et

d'organiser un programme d'inspection et de contrôle adéquat. Par ailleurs, elles sont également destinataires de certains signalements provenant des établissements, services ou professionnels et diligentent une enquête en cas de nécessité. De plus, la gestion des réclamations d'usagers qui leur sont adressées est également une composante de cette mission de prévention et de lutte contre les maltraitances à l'égard des personnes âgées.

Nous constatons cependant que les maltraitances financières ne font pas partie des préoccupations explicites des agences régionales de santé.

Propositions :

Intégrer la prévention et la lutte contre les maltraitances financières dans les préoccupations des établissements et les services sociaux et médico-sociaux.

Nécessité de produire des outils supports dans une logique incitative. Par exemple en rendant cet item obligatoire dans les évaluations internes et externes, dans l'onglet «droits des usagers».

Inscrire dans le programme de travail de l'ANESM le sujet de la gestion de l'argent de «poche» en EHPAD ainsi que celui de l'accès à l'information bancaire des personnes âgées en EHPAD et à domicile.

■ Les associations d'usagers

Le secteur associatif investi dans les services d'aide à domicile s'organise également pour délivrer une information claire et pertinente à la personne âgée sur les risques auxquels elle est exposée ou qu'elle peut prendre en réalisant une démarche dont elle n'a pas l'habitude. Sur ce sujet, l'association des Petits Frères des Pauvres a développé une campagne d'information à l'attention des personnes âgées qu'elle accompagne. Via la réalisation de scénettes lors de temps de rassemblements conviviaux (cafés, goûters, repas ...), les bénévoles de l'association abordent les risques de maltraitance financière dont peuvent être victimes les personnes âgées isolées vivant à domicile, notamment les démarchages abusifs ou frauduleux, les arnaques ou les escroqueries, les entrées forcées au domicile, etc.

Parallèlement à cette démarche de sensibilisation, les Petits Frères des Pauvres interviennent également auprès de leurs bénévoles pour leur rappeler les textes de loi et les conduites les plus courantes à tenir. Lorsqu'un problème se pose, ou qu'un cas de conscience se présente, les bénévoles peuvent recourir à la cellule d'appui-conseil mise en place par l'association (permanence d'écoute assurée par deux salariés). Pour les cas complexes (maltraitances avérées ou suspicions de maltraitances) et en plus de la cellule d'appui-conseil, les bénévoles peuvent bénéficier d'un soutien de proximité assuré par un salarié de l'association.

L'UNA agit également en amont et en prévention de tout risque de maltraitance financière. Par exemple dans la Manche un système d'avances aux personnes âgées a été mis en place. Pour faire les courses ou les petites dépenses du quotidien, le professionnel aide à domicile avance le montant des dépenses réalisées pour la personne âgée, présente la facture à son employeur qui le rembourse. Cette prestation est ensuite refacturée à la personne âgée concernée, pour que le service d'aide à domicile soit remboursé de l'avance réalisée.

Le secteur privé s'est organisé pour faire remonter auprès d'un service dédié (type qualité) les situations préoccupantes ou les difficultés rencontrées au sein des établissements. Cette remontée ne concerne parfois que le personnel des établissements, les réclamations des familles ou personnes âgées relevant alors du service clientèle.

Pour répondre aux difficultés ou problèmes rencontrés par les personnes âgées et les familles, la Croix Rouge Française a mis en place une procédure de gestion des plaintes et réclamations au sein de l'établissement reposant sur le recueil de verbatim par trois corps de métiers différents au sein de l'établissement qui, une fois croisés, permettent de vérifier la réalité de l'abus, et d'engager les actions nécessaires en cas de dérives constatées ou devant être recherchées.

■ Les réseaux d'écoute

Des réseaux d'écoute existent mais ne sont pas utilisés comme des moyens de prévention et d'information sur les maltraitances financières.

Ils sont insuffisamment sollicités car peu ou pas connus du public, des professionnels des établissements, et des services à domicile, y compris des services publics.

L'existence de ces réseaux ne comble pas le manque de lieux et de chargés de médiation au sein des établissements sociaux et médico-sociaux ou à domicile. Avant même le repérage d'un acte de maltraitance financière, les différentes parties prenantes éprouvent le besoin d'être écoutées dans leurs questionnements. Certaines situations, qui semblent relever d'une maltraitance financière, peuvent faire l'objet d'une « enquête » au sein de l'établissement ou du domicile. Par exemple, la disparition d'un objet ne signifie pas nécessairement qu'il a été volé. Il peut avoir été perdu, cassé, rangé, jeté, etc.

■ Les forces de l'Ordre

En matière d'information, les services de police et de gendarmerie mènent une action d'information et de prévention, essentiellement fondée sur la communication auprès des personnes âgées, et relayée par les mairies. La circulaire du 30 mai 2010 du ministère de l'Intérieur, relative à la mise en œuvre d'un plan d'action en faveur de la sécurité des personnes âgées, a structuré cette action de communication. Elle se décline par « l'opération tranquillité seniors » qui a pour but d'identifier les personnes en situation d'isolement ou de vulnérabilité. Les services de police et de gendarmerie travaillent dans ce cadre avec les mairies, les services sociaux, les CCAS et autres organismes ou réseaux rattachés à une structure communale. Fréquemment, les 2/3 des situations qui sont révélées par le biais de ce travail de relais d'information n'étaient pas connues des travailleurs sociaux ou des services municipaux. La circulaire de 2010, plus communément appelée « Plan Seniors », se traduit également par des campagnes de prévention à destination des personnes âgées sur les arnaques ou escroqueries (auteurs, modes opératoires connus, les bons réflexes pour ne pas se faire piéger) réalisées par des policiers et/ou gendarmes au sein de maisons de retraite, de maisons de quartiers ou locaux communaux.

B – Vers un paradigme promoteur de citoyenneté

■ Sensibilisation et formation

Selon les structures auditées, il y a nécessité d'une réelle démarche d'information et de prévention envers tous les publics concernés (personnes âgées, aidants familiaux, aidants professionnels, ...).

Les observations et les recherches montrent, qu'au-delà des traditionnelles formations à la maltraitance/bienveillance, les personnels qui gravitent autour des personnes vulnérables ont besoin de formations spécifiques : l'hésitation des aidants professionnels à dénoncer une situation de maltraitance, alors que les textes de loi ont évolué pour leur assurer une meilleure protection, démontre un réel besoin d'information et de sensibilisation des professionnels sur les aspects juridiques de leurs obligations et droits.

Il faudrait pouvoir identifier les personnes âgées souffrant de fragilité économique, sociale et/ou cognitive. L'efficacité de la prévention dépendra alors de la capacité à entrer en contact avec les populations fragilisées, les populations isolées, installées dans un repli sur soi.

La démarche de la Délégation d'Aide aux Victimes répond en partie à cette problématique. Elle mène ses actions spécifiques davantage orientées vers plus et mieux de communication : il va s'agir d'intervenir directement auprès du public visé.

Les policiers et gendarmes interviennent en allant à la rencontre des personnes âgées dans des maisons de retraite et exposent les risques spécifiques auxquels elles sont exposées (démarchage frauduleux, escroqueries, arnaques). Pour le domicile, ils listent les modes opératoires qui ne sont pas visés comme tels dans le code pénal ; un exemple type : le faux ouvrier qui se présente au domicile pour visiter l'appartement et s'emparer des valeurs.

De même, il serait judicieux que les banques proposent un référent bancaire qui doit être qualifié et formé à la maltraitance financière et à même de repérer les phénomènes d'emprise. Il est nécessaire que ce référent bancaire présente les qualités éthiques nécessaires. Les banques souhaitent la formation et la sensibilisation de leurs conseillers.

Les procédures d'alerte pourraient être favorisées si le Procureur ne divulguait pas l'origine de l'alerte, même si la déclaration du signalement est nominative. Un message protecteur de ce type amènerait beaucoup de métiers libéraux craignant pour la réputation auprès de leurs clients/patients, et de salariés craignant pour leur emploi, à signaler des situations graves.

Des réseaux spécialisés tels que l'INAVEM (spécialiste de l'aide aux victimes) pourraient au sein de modules de formation ou de sensibilisation des professionnels, mettre l'accent sur ce volet des maltraitements financiers envers les personnes âgées.

Les structures auditées militent en faveur d'un changement de représentation de la vieillesse et du vieillissement. Elles souhaitent un changement de paradigme, seul gage d'un changement réel de regard ; à cette fin elles demandent une politique nationale de communication efficace et adaptée, afin de pouvoir la relayer au sein des territoires.

■ Communication

Les personnes auditées soulignent la nécessité de :

- envisager un socle commun de communication sur la maltraitance financière, et de publier des supports adaptés à chaque public cible. L'information devrait porter non seulement sur les risques et les types d'abus financiers, mais aussi sur la démarche à suivre si l'on devient victime de ce type d'abus (à qui s'adresser, comment déposer plainte, quels sont les interlocuteurs que l'on rencontre en cas de démarche judiciaire ?) ;
- pour les communes, d'intégrer dans leur Guide de la ville, un encart avec les numéros utiles et une sensibilisation aux prédateurs ;
- diffuser et d'afficher des plaquettes d'information dans les lieux de vie ;
- insérer des messages de prévention dans les journaux gratuits ainsi que dans tout autre support médiatique ;
- renforcer la communication sur la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées du 15 juin ainsi que lors de la Semaine Bleue chaque année en octobre.

A noter :

La majorité des structures auditées n'avaient pas connaissance de l'existence du numéro d'appel 3977, numéro national dédié au signalement des maltraitances des personnes âgées et handicapées.

3 – FAVORISER L'ALERTE

L'un des enjeux prioritaires de la lutte contre les maltraitements financiers est de faciliter le signalement et d'organiser la répression de ces actes, sans pour autant que cela pénalise, d'une façon ou d'une autre, la personne âgée qui porte plainte ou le professionnel qui signale.

Toute personne qui signale doit pouvoir bénéficier d'un retour d'information sur les suites données ou non. En effet, les réseaux professionnels et associatifs qui interviennent auprès des personnes âgées ont rappelé qu'ils avaient tout à fait conscience d'avoir mission ou obligation de signaler une situation de maltraitance à une autorité compétente, sans pour autant être en capacité d'affirmer la véracité d'une maltraitance. En effet, la vérification de la réalité de la maltraitance relève des missions d'enquête des autorités administratives, de police ou de justice.

Deux difficultés se présentent fréquemment dans le cadre des signalements adressés au procureur de la République. La première tient au nombre de plaintes de diverses natures reçues chaque jour dans les tribunaux. La seconde difficulté tient à la faiblesse de la qualité et de la complétude des éléments constitutifs du signalement ne permettant pas au juge d'instruire l'affaire et l'amenant à classer sans suite.

En effet, certaines situations sont particulièrement difficiles à vérifier dans les faits.

Enfin, d'autres signalements sont adressés au procureur alors qu'ils pourraient relever de la compétence d'autres acteurs comme les agences régionales de santé, les corps d'inspection des affaires sanitaires et sociales, les conseils départementaux, les commissaires aux comptes, les ordres professionnels ...

Selon la nature des faits, les destinataires des signalements doivent être précisés par les pouvoirs publics et communiqués auprès des témoins et alerteurs potentiels des actes de maltraitance financière.

Nous avons constaté que, dans la pratique, si les témoins de maltraitance financière connaissent leur devoir de signaler ces faits, ils ne savent pas nécessairement comment structurer et rédiger leur signalement (descriptions des faits, situation de la victime potentielle, contacts, ...), ni à qui adresser leur alerte. Tout ne relève pas, du moins en première intention, du procureur de la République. La circulaire n°DGCS/SD2A/2014/58 du 20 février 2014 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance et au développement de la bientraitance des personnes âgées et des personnes handicapées dans les établissements et services médico-sociaux relevant de la compétence des ARS, rappelle le dispositif régional de veille et d'alerte au sein des ARS et le protocole de signalement.

Cette procédure de signalement doit pouvoir être transposée ou généralisée aux autres professionnels intervenant auprès des personnes âgées : notaires, banquiers, assureurs, médecins, pharmaciens, etc.

En conséquence, nous préconisons la création d'un groupe de travail impliquant les ordres professionnels dans la production d'un guide pratique de l'alerte en cas de maltraitance financière, traitant notamment des situations de levée du secret professionnel, précisant les interlocuteurs possibles pour analyser la situation avant de la signaler.

Les dispositifs nationaux d'écoute (119, 3919 ou encore 3977) peuvent également aider les alerteurs dans leurs démarches et jouer un rôle de centralisation ou de relais des informations qui leur semblent préoccupantes.

Néanmoins, nous pensons qu'il manque une cellule de centralisation des informations reçues, qui puisse, d'une part, rassurer et informer les alerteurs sur leurs droits et devoirs et, d'autre part, jouer un rôle de coordination entre les services sociaux, de police, de gendarmerie et les administrations déconcentrées et décentralisées. (Fonction Observatoire).

A – Qu'est ce qu'un alerteur d'une situation de maltraitance financière ?

Le 30 avril 2014, le Conseil de l'Europe formule une recommandation⁽⁸⁷⁾ qui définit le lanceur d'alerte comme « toute personne qui fait des signalements ou révèle des informations concernant des menaces ou un préjudice pour l'intérêt général dans le contexte de sa relation de travail, qu'elle soit dans le secteur public ou dans le secteur privé ». Cette définition fait de chacun de nous des alerteurs potentiels.

Concernant les situations de maltraitance, notamment financière, les menaces ou le préjudice ne sont pas de portée d'intérêt général. Aussi serait-il nécessaire d'adapter ce statut d'alerteur aux situations individuelles.

Aujourd'hui, l'ensemble des témoins d'actes de maltraitance avérés ou suspectés (bénévoles, médecins, pharmaciens, banquiers, notaires, comptables, avocats, directeurs et personnels d'établissements ou services sociaux ou médico-sociaux, représentants des usagers de banque, assureurs, ...) ne se reconnaissent pas dans ce statut.

La loi du 9 décembre 2016, dite « Loi Sapin II », a mis en place un statut protecteur du lanceur d'alerte et une procédure de signalement⁽⁸⁸⁾.

Le lanceur d'alerte⁽⁸⁹⁾ est une personne physique qui signale :

- un crime ou un délit ;
- des manquements graves à la loi ou au règlement ;
- des faits présentant des risques ou des préjudices graves pour l'environnement, la santé ou la sécurité publiques.

Il doit, pour être protégé, agir de bonne foi et pour la défense de l'intérêt général de façon désintéressée.

(87) Recommandation Rec (2014)7 du Comité des ministres du Conseil de l'Europe sur la protection des lanceurs d'alerte. [Consulté le 08 février 2017]. Disponible à l'adresse : <https://rm.coe.int/16807096c8>

(88) Loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique. [Consulté le 10 février 2017] Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000033558528&categorieLien=id> Depuis Juillet 2017 le Défenseur des droits a publié le Guide « Orientation et protection des lanceurs d'alerte » [Consulté le 30 août 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/guide-lanceuralerte-num-v3.pdf>

(89) <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/actualites/A11142> (consulté le 12/07/2017)

Les faits couverts par le secret de la défense nationale, le secret médical et le secret des relations entre un avocat et ses clients ne sont pas concernés.

Plusieurs étapes doivent être respectées par le lanceur d'alerte en cas de découverte d'un manquement :

- informer le supérieur hiérarchique, direct ou indirect, l'employeur ou son référent ;
- à défaut de réponse satisfaisante, transmettre l'information à l'autorité judiciaire, à l'autorité administrative ou aux ordres professionnels ;
- à défaut de traitement dans les 3 mois suivants, le signalement peut être rendu public.

En cas de danger grave et imminent ou en présence d'un risque de dommages irréversibles, le signalement peut être transmis directement à l'autorité judiciaire, à l'autorité administrative ou aux ordres professionnels. Il peut être rendu public.

La personne à l'initiative du signalement ne peut être sanctionnée ou licenciée.

Malgré cette loi, tous continuent à s'interroger et s'inquiètent des conditions de leur protection et de la levée du secret professionnel, ainsi que des atteintes possibles au respect de la vie privée, notamment lorsque les maltraitances financières s'accompagnent de sévices ou abus sexuels.

Ces ambiguïtés et ces craintes ont été pointées dans l'étude du Conseil d'Etat adoptée le 25 février 2017 par son assemblée plénière quant au devoir d'alerte : « *L'état de notre droit n'est pas pour autant satisfaisant, car il s'est développé comme par empilement ou par à-coups, au détriment de sa clarté et de son accessibilité, comme de sa cohérence et de l'homogénéité de ses principes fondamentaux. Par ailleurs, des lacunes ou des zones d'ombre demeurent, en particulier s'agissant des procédures et des modalités pratiques de lancement et de traitement des alertes. L'alerte éthique risque par conséquent d'être réduite à ses formes les plus paroxystiques, souvent contraires à la finalité d'intérêt général qu'elle poursuit. Un double travail de mise en ordre et de mise à jour reste donc encore à accomplir* »⁽⁹⁰⁾.

B – Le secret professionnel⁽⁹¹⁾

Dans le langage courant, le secret se définit comme "ce qui doit être tenu caché"⁽⁹²⁾. L'ensemble des disciplines juridiques s'intéressent au secret mais seul le droit pénal, dans son article 226-13 du Code pénal, consacre le délit de violation du secret professionnel :

"La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende".

Le professionnel ne doit pas divulguer d'informations d'ordre privé dans la mesure où l'ordre public ou l'intérêt des familles commandent qu'elles ne puissent être connues par une tierce personne.

(90) Conseil d'état. Rapport "Le droit d'alerte : signaler, traiter, protéger". La documentation française. 2016, p.12

(91) C. Ghica-Lemarchand, La responsabilité pénale de la violation du secret professionnel, RDSS, 2015, p. 419.

(92) Définition issue du Dictionnaire Larousse.

Valeur sociale essentielle, le secret professionnel bénéficie de garanties constitutionnelles au titre du droit au respect de la vie privée : *“Ce droit requiert que soit observée une particulière vigilance dans la collecte et le traitement de données à caractère personnel de nature médicale ; qu’il appartient toutefois au législateur de concilier, d’une part, le droit au respect de la vie privée et, d’autre part, les exigences de valeur constitutionnelle qui s’attachent tant à la protection de la santé, qui implique la coordination des soins et la prévention des prescriptions inutiles ou dangereuses, qu’à l’équilibre financier de la sécurité sociale”*⁽⁹³⁾.

Rappelons que cette protection a été solennellement confirmée par la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

L’obligation au respect du secret suppose de ne pas révéler ou partager avec un autre professionnel ou avec tout autre individu des informations personnelles qui lui sont confiées, que cela soit dans le cadre d’une consultation médicale, d’un rendez-vous chez le notaire ou le banquier...

Notons qu’il existe d’autres principes de confidentialité au travail avec notamment le devoir de réserve et la discrétion professionnelle relevant d’une obligation légale pour les agents publics sur tous documents non communicables aux usagers⁽⁹⁴⁾ ; et pour le secteur privé, d’une obligation déontologique ou contractuelle.

Le secret professionnel peut dans certaines hypothèses se révéler dangereux pour la protection de la société ou des personnes. C’est pourquoi, en vertu de l’article 226-14 Code pénal, la loi prévoit strictement les situations dans lesquelles elle autorise ou impose la révélation du secret : en cas d’atteinte effective aux intérêts privés d’une personne ou en cas d’atteinte potentielle à l’intérêt général.

“[L’obligation au respect du secret] n’est pas applicable dans les cas où la loi impose ou autorise la révélation du secret. En outre, elle n’est pas applicable :

1° à celui qui informe les autorités judiciaires, médicales ou administratives de privations ou de sévices, y compris lorsqu’il s’agit d’atteintes ou mutilations sexuelles, dont il a eu connaissance et qui ont été infligées à un mineur ou à une personne qui n’est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son incapacité physique ou psychique ;

2° au médecin ou à tout autre professionnel de santé qui, avec l’accord de la victime, porte à la connaissance du procureur de la République ou de la cellule de recueil, de traitement et d’évaluation des informations préoccupantes relatives aux mineurs en danger ou qui risquent de l’être, mentionnée au deuxième alinéa de l’article L. 226-3 du code de l’action sociale et des familles, les sévices ou privations qu’il a constatés, sur le plan physique ou psychique, dans l’exercice de sa profession et qui lui permettent de présumer que des violences physiques, sexuelles ou psychiques de toute nature ont été commises. Lorsque la victime est un mineur ou une personne qui n’est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son incapacité physique ou psychique, son accord n’est pas nécessaire ;

(93) Conseil constitutionnel, 12 août 2004, n°2004-504 DC, ct 5. Décision dans la lignée de deux décisions antérieures posant les bases de la protection du secret des informations médicales : Conseil constitutionnel, 23 juillet 1999, n°99-416 DC, ct 51 ; 21 décembre 1999, n°99-422, ct 52.

(94) Loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires, art.26.

3° aux professionnels de la santé ou de l'action sociale qui informent le préfet et, à Paris, le préfet de police du caractère dangereux pour elles-mêmes ou pour autrui des personnes qui les consultent et dont ils savent qu'elles détiennent une arme ou qu'elles ont manifesté leur intention d'en acquérir une⁽⁹⁵⁾.

Le signalement de ces informations n'est pas susceptible d'engager la responsabilité pénale, civile ou disciplinaire du professionnel, "sauf s'il est établi qu'il n'a pas agi de bonne foi"⁽⁹⁶⁾. Cette disposition n'est que la consécration au niveau législatif de la règle déontologique de "l'option de conscience" (choisir librement de taire les faits, en vertu de l'article 226-13 du Code pénal, ou de les révéler, en vertu de l'article 226-14 du même code).

Parallèlement, l'article 434-3 du Code pénal **incite** le professionnel à agir en incriminant la non-révéléation de "privations, de mauvais traitements ou d'agressions ou atteintes sexuelles infligés à un mineur ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse". Mais ledit article n'ordonne pas aux personnes soumises au secret professionnel de révéler ces faits, mais simplement les y **autorise**. Toutefois, si ce professionnel agit "pour le compte et au nom de l'autorité qui l'a investi", par exemple un mandataire à la protection juridique des majeurs (juge des tutelles), ou une assistante maternelle (ASE), **il doit** alors révéler les faits à cette autorité. A ce titre, cette obligation a été étendue à tous les professionnels ayant reçu mandat d'une autorité judiciaire ou administrative dans le cadre de leur mission de connaissance de mauvais traitements infligés à des mineurs ou des personnes particulièrement vulnérables⁽⁹⁷⁾.

Remarquons que la loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé, complétée par trois décrets, réforme et précise les hypothèses dans lesquels les professionnels soumis au secret professionnel peuvent partager entre eux des informations à caractère personnel dans le secteur sanitaire, social et médico-social :

- le décret n° 2016-994 du 20 juillet 2016 relatif aux conditions d'échange et de partage d'informations entre professionnels de santé et autres professionnels des champs social et médico-social et à l'accès aux informations de santé à caractère personnel ;
- le décret n° 2016-995 du 20 juillet 2016 relatif aux lettres de liaison ;
- le décret n° 2016-996 du 20 juillet 2016 relatif à la liste des structures de coopération, d'exercice partagé ou de coordination sanitaire ou médico-sociale dans lesquelles peuvent exercer les membres d'une équipe de soins.

Ces échanges et partages sont communément appelés « secret partagé » et ne sont possibles qu'à condition qu'ils participent tous à la prise en charge de la personne et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention ou à son suivi médico-social et social⁽⁹⁸⁾.

Aussi, nous recommandons de mieux sensibiliser et informer les professionnels de la possibilité d'user de l'article 226-14 du code pénal, qui les autorise à signaler les maltraitances graves, y compris sans l'accord de la victime.

(95) C. pén., article 226-14.

(96) *Ibidem*.

(97) C. Ghica-Lemarchand, op. cit. n°62; Crim. 24 janv. 1995, Bull. crim., n° 32, D. 1996. 384, note F. Dekeuwer-Défossez et A. Waxin.

(98) C. santé. publ., article L. 1110-4, II.

C – Situation de l’alerteur dans la pratique

Dans le cas des maltraitances financières, rares sont les situations qui produisent des faits facilement décelables. Elles peuvent également être jugées moins « graves » que les situations de maltraitances physiques ou de violences sexuelles. Par conséquent, les victimes de démarchages abusifs, les signataires de prêts non consentis, ou encore les personnes âgées contraintes à une vente forcée ou escroquées, ne seront pas nécessairement considérées comme des victimes, et n’auront pas nécessairement conscience d’être victimes d’abus. Le besoin de protection de la personne âgée n’est pas évident pour tous, puisqu’elle est une personne majeure, la plupart du temps considérée juridiquement capable.

De façon générale, les témoins de maltraitance financière sont confrontés à un dilemme angoissant dans lequel ils sont souvent seuls à arbitrer. Peu savent comment trouver une information ou une aide juridique par le biais de réseaux d’écoute ou auprès d’institutions publiques ou privées (maison de la justice et du droit, conseil auprès du défenseur des droits, conseil auprès d’une cellule juridique financée par l’employeur, associations de défense des consommateurs, ...) par exemple. Peu savent également qu’on signale un fait, et qu’on ne dénonce pas un auteur. La représentation de la démarche de signalement reste trop souvent perçue comme de la dénonciation ou de la délation.

Rappelons toutefois que les alerteurs ne sont pas sans moyen d’action. Tout d’abord, l’article L.313-24 du Code de l’action sociale et des familles mentionne la protection dont bénéficient les salariés qui signalent un acte de maltraitance. Les articles du Code pénal⁽⁹⁹⁾ prévoyant la levée du secret professionnel protègent également les alerteurs de toute poursuite à leur encontre.

La loi française du 16 avril 2013, dite « Loi Blandin⁽¹⁰⁰⁾ » autorise le recours à la presse au cas où le signalement préalable auprès de l’employeur ou du responsable ne produirait pas les effets escomptés.

Malgré les lois “Blandin” et “Sapin II”, les spécificités de la maltraitance financière, étroitement liées au caractère privé des actes commis (dans l’enceinte familiale, au domicile, démarches bancaires ou financières personnelles, achats ou ventes, ...) ne sont pas prises en considération. De plus, les alerteurs sont souvent sujets à l’indifférence, voire à des hostilités ou à des représailles. A titre d’exemple, il n’est pas acceptable qu’un professionnel de santé qui, constatant une forte dégradation de l’état de santé de la personne âgée auprès de laquelle il intervient, et faisant part de ses doutes sur la gestion des comptes et de l’argent de vie de celle-ci (refus de soins, refus d’achats de médicaments, refus de paiement de la consultation ou du service médical rendu, ...) soit poursuivi pour immiscion dans la vie privée d’autrui à la suite d’un signalement de cette situation. Nous pensons de ce fait que les témoins d’une maltraitance financière peuvent percevoir le dépôt d’un signalement comme une charge lourde à porter ou une source d’angoisse pour leur propre situation. Aussi, les témoins de ce type de maltraitance doivent pouvoir trouver des relais ou des personnes “soupapes” aptes à déposer et à suivre l’itinéraire du signalement de la maltraitance supposée. Par exemple, dans le cadre d’un établissement ou d’un service sanitaire ou médico-social, un agent témoin d’une maltraitance financière doit d’abord et avant tout pouvoir en faire part sereinement au cadre responsable ou au directeur de la structure, qui assumera quant à lui le dépôt et le suivi du signalement, et le cas échéant d’une plainte.

(99) C. pénal, art. 226-14 et 223-6.

(100) Loi n° 2013-316 du 16 avril 2013 relative à l’indépendance de l’expertise en matière de santé et d’environnement et à la protection des lanceurs d’alerte.

Si c'est bien ce que le cadre législatif et réglementaire actuel prévoit déjà, nous avons pu constater, au cours des auditions menées, que la réalité était tout autre. De ce fait, il nous a semblé que le recours possible à la presse est une piste intéressante pouvant être source de déblocages d'un certain nombre de situations problématiques. Cependant, il ne faut pas oublier le rapport de force qui peut se jouer entre l'alerteur et l'auteur de la maltraitance financière. Ce moyen n'est pas adapté à la sphère privée, dans laquelle se déroule la majorité des actes de maltraitance financière.

Par conséquent, les bénévoles, les agents d'un établissement ou d'un service d'aide à domicile ou de toute autre type d'entreprise, peuvent, s'ils sentent leur emploi ou leur situation menacés, déposer une déclaration nominative auprès d'une cellule d'écoute ou du procureur de la République, tout en garantissant leur anonymat.

Pour certaines situations, par simple anticipation de difficultés à venir de la personne, un dialogue peut être engagé avec la personne âgée sur les mesures de protection existantes pour parer à toute difficulté. Ainsi, l'ouverture d'une mesure de protection juridique du majeur (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) peut être demandée au juge des tutelles par les personnes suivantes⁽¹⁰¹⁾ :

- la personne à protéger elle-même, ou la personne avec qui elle vit en couple (c'est-à-dire l'époux, le partenaire ou le concubin) ;
- un parent ou un allié ;
- une personne entretenant avec le majeur des liens étroits et stables ;
- la personne qui exerce (déjà) la mesure de protection juridique (curateur ou tuteur).

Lorsque cette réflexion n'a pas été engagée au sein du cercle familial, la demande peut être également présentée par le procureur de la République qui formule cette demande :

- soit de sa propre initiative ;
- soit à la demande d'un tiers (par exemple : médecin, directeur d'établissement de santé, travailleur social).

De façon générale, la mission a pu constater, notamment lors de son échange avec les représentants des mandataires judiciaires à la protection des majeurs et avec les juges des tutelles, que ces mesures de protection étaient généralement ouvertes à la suite d'une expérience ou d'un évènement dramatique pour la personne âgée.

Ainsi, nous pensons que le mandat de protection future est insuffisamment connu de la population et que ces situations ne sont ni préparées, ni accompagnées par la famille ou les professionnels concernés.

(101) C. civil, art. 428 à 432

COMMENT
SANCTIONNER
LA MALTRAITANCE
FINANCIERE ?

1 – L'ÉTAT DU DROIT QUANT AUX PERSONNES ÂGÉES

A ce jour, il n'y a pas de droit spécifique s'appliquant aux personnes âgées.

Un des principaux freins ou obstacles à l'application des textes législatifs et réglementaires est leur multiplicité, diversité et complexité rendant difficilement accessible à tous leur connaissance et compréhension.

Jean-Jacques Amyot, sociologue, Président du centre Alma Aquitaine, affilié à la Fédération 3977, évoque une « hypertrophie juridique » : il est difficile de choisir le bon texte. Si on choisit mal, l'action peut être mal dirigée ou l'argumentation mauvaise. C'est une procédure qui, d'emblée, semble vouée à l'échec. L'« hypertrophie juridique » contribue au sentiment de flou, d'incompréhension du droit qui vient organiser la vie de la personne âgée. La nébuleuse juridique dans laquelle se trouve la personne âgée est d'autant plus vaste que l'on prend en compte toutes les facettes possibles de sa vie : mari ou femme, père ou mère de famille, consommateur, citoyen, client, justiciable, etc.

L'état du droit définit l'action de nombreux acteurs (médecins experts, juges, policiers, travailleurs sociaux...), mais est aussi source de freins au signalement d'une situation de maltraitance financière suspectée ou avérée en raison de l'incertitude et de l'insécurité juridique générée par cette difficulté à le maîtriser. C'est la raison pour laquelle, nous développons un chapitre dédié au cadre juridique afin de restituer toutes les incompréhensions et les frustrations qui nous ont été témoignées pendant les auditions. La question de fond ici est donc bien celle d'une pertinence (souvent réinterrogée et discutée) du cadre juridique actuel aux problématiques et enjeux posés par les maltraitances financières.

A – Principaux textes concernant les personnes âgées

■ A l'échelle internationale

Le droit s'intéresse assez peu à la personne âgée en tant que telle. En effet, celle-ci se dessine au sein de l'ensemble de normes protectrices des droits de l'Homme, mais aussi à travers les engagements et priorités pris par l'Assemblée générale des Nations Unies en ce qui concerne la santé publique, la lutte contre la violence, contre les discriminations et pour contrer la pauvreté.

Considérant qu'à l'horizon 2050, le nombre de personnes âgées de plus de 60 ans aura doublé dans le monde et qu'on dénombre environ 24% de travailleurs âgés dépendants parmi les pays représentés à l'Assemblée générale des Nations Unies, une protection de la personne rendue vulnérable par son âge ou sa dépendance, contrainte de reprendre ou de poursuivre une activité professionnelle malgré sa pénibilité et peu armée face à certains entrepreneurs malveillants, est une priorité pour assurer sa sécurité financière et la dignité.

Cette préoccupation ne doit pas nous sembler si éloignée de la situation que l'on observe en France : nombreuses sont les personnes âgées qui bénéficient d'une pension de retraite très modeste ou du minimum vieillesse, et pour qui le manque d'argent devient un facteur de vulnérabilité et de dépendance.

D'autre part, l'ONU s'est intéressée au milieu des années 1990 aux violences commises dans l'intimité d'une famille ou d'un domicile. Les personnes âgées, comme les enfants ou les femmes, font partie des populations les plus touchées par les phénomènes de violences au sein de la sphère privée.

Le rapport de l'expert indépendant Rosa Kornfeld-Matte de juillet 2016 précise : « *La violence à l'encontre des personnes âgées est un phénomène mondial, protéiforme et [...] englobe la discrimination dans la sphère publique, la discrimination linguistique, l'isolement, la négligence, l'exploitation financière, la violence psychologique et le déni des besoins de base, ainsi que les agressions physiques* » ⁽¹⁰²⁾.

Compte tenu de ces éléments et de l'engagement de l'OMS, par sa résolution OMS49.25 qui fait de la violence une priorité de santé publique, nous constatons que ce n'est que très récemment que les pouvoirs publics tiennent compte, dans leurs politiques, des violences ou maltraitances commises à l'encontre des personnes âgées et que toutes ces formes de violence ne bénéficient pas d'une attention égale. Quid de la maltraitance financière, alors qu'elle fait partie de plusieurs indicateurs de violences graves à l'encontre des personnes âgées ? Le sujet n'est, aujourd'hui, pas pris en compte à sa juste mesure par les pouvoirs publics.

■ A l'échelle européenne

Bien que la question de la lutte contre la maltraitance des personnes âgées soit à l'ordre du jour depuis plusieurs années, les avancées sont modestes. L'Union européenne n'a pas compétence en la matière pour impulser de réelles modifications, laissant aux Etats membres le soin d'organiser cette lutte sur leurs territoires. Par conséquent, nous avons pris note du contenu, des enjeux et de la portée de textes tels la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne et la charte sociale européenne, mais nous interrogeons quant à l'effectivité de ces droits dans la pratique.

En revanche, nous avons prêté une attention toute particulière à la directive 2012/29/UE du 25 octobre 2012, dite « directive victimes », établissant les normes minimales concernant les droits, le soutien et la protection des victimes de criminalités. Elle déploie un statut de la victime, ainsi qu'une série de droits qui y sont attachés : le droit à l'information (comprendre et être compris), le droit à l'accès à des services d'aide aux victimes, le droit de participer à l'enquête et à la procédure pénale dans de bonnes conditions, le droit à l'aide juridictionnelle et aux remboursements des frais en cas de participation à la procédure pénale.

France Victimes (ex-INAVEM) rappelle qu'il est primordial que la justice explicite les avis ou jugements rendus à la victime, car ne pas le faire la sur-victimise, dans le sens où elle vit une double maltraitance : la maltraitance qu'elle a subie et la non-reconnaissance de cette maltraitance. En la matière, pour la victime, le classement sans suite représente une véritable négation du préjudice qu'elle a subi.

(102) Experte Indépendante chargée de promouvoir l'exercice par les personnes âgées de tous les droits de l'homme Rosa Kornfeld-Matte, Rapport de l'Experte indépendante chargée de promouvoir l'exercice par les personnes âgées de tous les droits de l'homme, 2016. A/HRC/33/44 Disponible sur <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G16/147/84/PDF/G1614784.pdf?OpenElement>

En vertu du principe d'opportunité des poursuites, le procureur territorialement compétent a toute latitude pour décider de la nécessité et de l'opportunité de la poursuite de l'affaire. Même si l'infraction est constituée et constatée, même si l'auteur des faits peut être poursuivi, le procureur peut décider de ne pas donner suite sur le plan pénal et recommander à la victime d'engager les procédures au civil. La décision rendue aux victimes doit faire l'objet d'une explication ou d'un accompagnement beaucoup plus approfondi, soit de la part des services du parquet, soit de la part des services de la magistrature, soit être confiée aux associations d'aide aux victimes qui interviennent tout au long des procédures. La décision de classement sans suite est, dans la pratique, extrêmement préjudiciable pour toutes les victimes d'une « petite » maltraitance financière (faibles montants) : il est par conséquent difficile de punir les auteurs d'arnaques ou d'escroqueries sur internet (faibles montants volés à plusieurs personnes isolément), ainsi que ceux qui ponctionnent régulièrement la personne vulnérable (quelques euros tous les jours ou tous les mois). Le classement sans suite de ces affaires montre à quel point il est difficile de défendre et faire valoir ses propres droits devant la justice. Les faits sont parfois difficiles à avancer, par manque de preuves solides et inéquivoques : par exemple, la frontière est fine entre un professionnel ou un entrepreneur qui profiterait abusivement d'une situation et un escroc. La caractérisation de ces faits en éléments constitutifs d'une infraction n'est pas nécessairement suffisante pour démontrer un préjudice, ni pour étayer la décision de poursuivre l'auteur de la maltraitance financière.

Aussi, nous souhaitons une évaluation de la faisabilité d'un aménagement de la charge de la preuve dans ce type de situation, en vue de faciliter les poursuites judiciaires. Il serait de plus pertinent que ce statut de victime s'applique également aux personnes victimes de maltraitance financière.

■ En France

La personne âgée relève des droits fondamentaux et du droit commun, comme tout citoyen : citoyenneté, droits économiques et sociaux, libertés individuelles (consentement, liberté d'aller et venir, etc). Elle est consommatrice, cliente, parent, époux/se, retraité en autre. Le droit qui s'applique est un enchevêtrement d'une multiplicité de dispositions contenues dans différents codes : code civil, code pénal, code de l'action sociale et des familles, code de santé publique, code du commerce, code monétaire et financier, etc.

Plusieurs avancées législatives ont modifié significativement la portée et le sens de normes qui touchent de près ou de loin les personnes âgées visant à garantir l'effectivité de leurs droits, pour qu'ils ne soient pas altérés du fait de leur âge ou situation de vulnérabilité :

En matière législative

- . loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;
- . loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades ;
- . loi n°2005-370 du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie ;
- . loi n°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs ;
- . loi n°2015-1776 d'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015 ;
- . loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé ;
- . loi n°2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie.

Plus particulièrement, dans le cadre des travaux préparatoires de la loi d'adaptation de la société au vieillissement, le Président de la MIVILUDES a préconisé d'inscrire des mesures relatives :

- à l'encadrement des dons et legs aux bénévoles des associations ou à tout autre tiers intervenant auprès de la personne vulnérable ;
- aux risques de dérives sectaires liés à la santé en établissement public de santé ou en établissement d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes ;
- aux risques de dérives sectaires liés à la santé à domicile, qui se manifestent le plus souvent par l'approche de familles endeuillées suite à la lecture de rubriques nécrologiques, par des pratiques ou principes de soin de la part d'intervenants à domicile, des ventes de bijoux ou appareillages sensés apporter la santé ou guérir de divers maux.

Ces deux derniers points n'ont pas été traduits dans cette loi et nécessiteraient d'être pris en compte par les différents acteurs concernés. A ce propos, la MIVILUDES a produit un guide à l'intention des directeurs d'établissements sociaux et médico-sociaux sur ces risques. D'autres travaux sont en cours sur les risques à domicile.

En matière réglementaire

- . Les décrets du 30 juin 2014 pris en application de la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires relatifs à l'information préalable du consommateur en matière de frais bancaires (n°2014-739) ;
- . à l'offre spécifique de nature à limiter les frais en cas d'incident (n°2014-738) ;
- . et à l'observatoire de l'inclusion bancaire (n°2014-737).

En outre, un avis du 31 juillet 2013 de la CNCDH sur l'effectivité des droits des personnes âgées⁽¹⁰³⁾ dresse une cartographie succincte des droits fondamentaux de ce public. Il met en exergue les droits qui sont effectifs et ceux qui ont encore besoin de lisibilité ou d'être réalisés.

Si beaucoup de progrès ont été faits, les prises de conscience et les volontés sont insuffisantes à la mise en œuvre et au respect des droits des personnes âgées. Bien que les personnes âgées ne fassent pas partie de la population la plus défavorisée en général, nombreuses sont celles qui peuvent rencontrer des difficultés financières en raison de leur pension de retraite très modeste ou du minimum vieillesse. Ce manque de moyens peut aboutir à des refus de soins (consultations dentaires, ophtalmologie, dermatologie, ...) ou des refus de consommation de certains médicaments ou d'achats de dispositifs médicaux nécessaires à leur qualité de vie et au maintien du lien social (prothèse auditive, prothèse dentaire, lunettes, déambulateur, fauteuil roulant, etc).

De même, elles sont de plus en plus confrontées à des difficultés d'accès à un certain nombre de biens et services, en raison d'une discrimination fondée sur l'âge. De nombreuses banques et administrations contraignent à un passage aux comptes en ligne ou numériques, ne laissant pas le choix à la personne âgée ou, parfois, ne s'assurant pas de sa compréhension de ce changement. De plus, l'accès à certains emprunts bancaires, la souscription à des contrats d'assurances ou à des mutuelles peut être disqualifiant pour les personnes âgées, soit en raison des conditions d'accès, soit en raison des conditions tarifaires inscrites dans ces contrats.

(103) Avis CNCDH sur l'effectivité des droits des personnes âgées, [Consulté le 10 juillet 2017]. Disponible à l'adresse <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000027778812&dateTexte=&categorieLien=id>

Concernant, par exemple, l'accès au logement, peu d'habitations ou d'appartements sont adaptés aux personnes ayant une mobilité réduite. Les personnes âgées peuvent être confrontées à des pratiques discriminatoires de la part des bailleurs ou doivent engager des frais conséquents pour rénover ou réaménager leur logement, ou encore sont contraintes de quitter leur lieu de vie en raison de son coût.

B – Faut-il un droit dédié aux personnes âgées ?

La question d'un droit spécifique pour les personnes âgées est source de nombreux débats et constitue dans le même temps une question prioritaire compte tenu des insuffisances actuelles du droit pour lutter contre les situations de maltraitements financiers qui peuvent toucher cette population.

Les difficultés et débats soulevés par cette question sont de deux ordres :

- il faut pouvoir protéger la personne sans restreindre ou obérer ses droits et libertés ;
- il faut pouvoir construire un droit qui ne fonde pas sa discrimination sur la notion d'âge (sinon, pourquoi un seuil à 60 ans ? à 75 ans ? à 85 ans ?).

■ Les risques d'un âgisme dans le droit

Rappelons-le, la notion d'âge est complexe. L'âge d'un individu ne peut en aucun cas constituer le seul critère d'un droit qui serait spécifiquement adapté aux particularités de la personne âgée. En effet, d'autres facteurs de vulnérabilité existent : santé, handicap, milieu social, isolement, ressources matérielles et financières en outre.

L'âgisme, quant à lui, est une attitude qui consiste à discriminer une personne en raison de son âge. C'est le risque possible de la construction d'un droit spécifique aux personnes âgées. Un autre écueil que nous avons pu identifier est celui d'une protection qui s'organiserait à travers la restriction ou la méconnaissance des droits et libertés fondamentaux de la personne âgée. Ainsi, aujourd'hui et dans la pratique, une personne bénéficiant d'une mesure de protection en cours peut difficilement désigner la personne de confiance de son choix ou rédiger ses directives anticipées, alors que, par ailleurs, son droit de vote peut s'exercer. L'entourage de la personne âgée vulnérable, en adoptant parfois une attitude âgiste, dépasse les limites de l'accompagnement (faire avec) en faisant à la place de la personne elle-même. Les établissements ou services sanitaires, sociaux et médico-sociaux ne sont pas ou peu organisés et accompagnés à la détection de ces situations. En outre, l'accès aux informations bancaires n'est pas toujours garanti lorsqu'on réside en établissement ou qu'on bénéficie d'une mesure de protection juridique.

Faut-il chercher à protéger la personne âgée contre elle-même ? Est-il acceptable d'établir une protection qu'elle ne demande pas ou ne souhaite pas, voire qui peut aller à l'encontre de ses choix de vie ?

Même sans mesure de protection, la simple prise en considération de la vulnérabilité d'une personne âgée peut nourrir des comportements ou des réflexions âgistes. Notre droit oscille entre deux polarités, entre deux injonctions qui semblent contradictoires et qu'il est difficile de concilier. D'une part, un ensemble de droits et dispositifs tendent à autonomiser de plus en plus le sujet (par exemple,

la volonté affichée du législateur de placer la personne au centre de sa mesure de protection et d'en être acteur autant que possible), et plus encore depuis l'entrée en vigueur de la loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 (par exemple : action de communication en faveur du mandat de protection future, désignation d'une personne de confiance dite « médico-sociale »). D'autre part, les incertitudes du quotidien d'une personne vulnérable (comme par exemple le fait de sortir de chez soi, d'aller faire ses courses, de recevoir des amis, ...) peuvent argumenter en faveur d'une (sur)protection de la personne, même contre elle-même. Ainsi toute prise de risque lui est "confisquée" et cette surprotection est liberticide et génère également une surdépendance.

Ainsi, si une personne souffre d'une maladie neurodégénérative, les aidants s'organisent au mieux pour la protéger de tous les risques possibles au point d'être liberticides et d'en devenir les geôliers. Il n'est en effet pas rare que, par mesure de "précaution", certains aidants retirent à leurs proches leurs moyens de paiement, les clés de leur voiture ou de leur logement. Où commence et où s'arrête réellement le libre arbitre de la personne vulnérable si on lui ôte toute possibilité d'agir par elle-même et d'être citoyenne ? A contrario, quel est le sens d'un refus exprimé par une personne vulnérable ou qui souffre d'une pathologie neurodégénérative ? Dans un schéma de pensée âgiste, parce qu'elle est âgée ou fragile, une personne ne serait pas capable de s'exprimer ou d'agir et serait disqualifiée en tant que citoyen à part entière. Les débats qui ont accompagné la mesure d'encadrement des dons et legs dans le cadre de la loi d'adaptation de la société au vieillissement témoignent de cette difficile tension entre volonté de protection et respect de la liberté de choix de la personne.

Nous prenons toute la mesure du risque de dérive possible à l'occasion d'une modification du droit. Avant même de créer de nouvelles normes, tout l'enjeu est, en première intention, de réorganiser, clarifier et faire appliquer ce qui existe déjà, comme par exemple la protection du logement (art. 426 du code civil), des comptes (art 427 du code civil), le respect du consentement de la personne âgée.

Nous pouvons également mentionner toutes les dispositions du code de commerce qui instaurent des sanctions contre les pratiques déloyales, trompeuses ou agressives en matière de démarchage, de relations bancaires ou assurantielles qu'il convient de mieux faire connaître.

■ Les enjeux d'une discrimination positive

Assumer une part de discrimination positive dans notre droit pourrait, même si cela présente des traits communs avec l'âgisme, sensiblement améliorer la protection et l'exercice des recours possibles par les personnes âgées, et au final, leur qualité de vie.

C'est la raison pour laquelle il nous semble qu'une orientation subtile du droit en faveur d'une discrimination positive pourrait permettre aux personnes âgées :

- de s'exprimer librement et sans conséquences préjudiciables quant à l'effectivité de leurs droits et libertés (pas de mesures de protection systématique parce qu'on est victime d'une maltraitance et qu'on n'a pas su se défendre seul) ;
- de disposer des moyens et de l'accompagnement nécessaires pour entamer et assumer un dépôt de plainte, un recours ou toute autre procédure.

■ Les défaillances du cadre juridique

La vulnérabilité ou la fragilité spécifique des personnes âgées soulèvent fréquemment des questions et des enjeux de protection et de sécurisation de leurs parcours et de leurs décisions. Ces personnes occupent une situation intermédiaire entre d'une part la personne majeure parfaitement capable et en pleine possession de ses moyens et d'autre part la personne qui bénéficie d'une mesure de protection juridique en raison de son état de santé, qui ne lui permet plus d'assumer tout ou partie des actes du quotidien du citoyen. En effet, ce sont les maladies évolutives qui interrogent le droit à l'heure actuelle. Lorsque la maladie évolutive (qu'elle soit neurodégénérative ou non) n'est pas diagnostiquée, la question qui se pose est celle de la prise en charge de la personne vulnérable par les structures et dispositifs de droit commun :

- a-t-elle consulté un médecin récemment ?
- peut-elle faire face aux frais de santé qui sont engagés ?
- rencontre-t-elle des difficultés qu'elle n'ose pas avouer lors de la réalisation d'actes de la vie civile ?

L'enjeu ici est de coordonner les interventions des différents acteurs concernés (services municipaux, services sociaux, services de santé, etc.) pour que la personne vulnérable puisse bénéficier des services qu'elle souhaite avoir et dont elle ressent le besoin. Sur ce point, la poursuite de l'évaluation des PAERPA et le diagnostic des ajustements nécessaires seront d'une aide précieuse pour éviter des ruptures de parcours et/ou de prise en charge.

Lorsque l'altération des facultés mentales est diagnostiquée et a conduit à une mesure de protection pour la personne vulnérable, l'évaluation de la "compétence⁽¹⁰⁴⁾" est déterminante dans la recommandation faite par le médecin expert quant au choix de la mesure de protection la plus adaptée. Ce qui interroge plus particulièrement le droit, dans cette situation précise, est le caractère évolutif de l'altération des facultés de la personne : son état peut connaître des améliorations ou des aggravations, selon des temporalités ou des rythmes qui ne peuvent jamais être anticipés. Par conséquent, la compétence de ces personnes est fluctuante et gré de l'évolution de leur maladie. De plus, la complexité de l'évaluation de cette compétence pour les médecins réside dans le fait qu'il n'y a pas « une » compétence globale et générale, mais bien une multiplicité de compétences, quasiment autant qu'il peut exister d'actes ou de décisions : gérer ses finances, acheter une maison, vivre de manière indépendante, conduire, etc. Les personnes qui souffrent d'une maladie évolutive ne sont pas entièrement, ni durablement incompétentes en tout et pour tout. Il est extrêmement difficile de prendre en compte ces spécificités dans la mesure où les services des tribunaux manquent cruellement de moyens et de temps pour individualiser au mieux les parcours de ces populations.

Dans ces situations intermédiaires :

- que faire alors quand une personne âgée, fragile ou vulnérable, prend des décisions qui pourraient s'avérer préjudiciables à sa santé ou sa sécurité ?
- quelle conduite tenir lorsqu'elle décide, par exemple, de ne pas solliciter d'aides particulières ou n'engage pas de recours ?
- que faire encore lorsqu'une personne âgée ne s'estime pas victime d'une maltraitance financière ou tolère un abus à son encontre ?

(104) Terme employé par le corps médical pour définir la capacité d'une personne à réaliser une activité précise (« que puis-je faire par moi-même pour moi-même ? »). Lorsque des altérations des facultés mentales sont suspectées chez un patient, le médecin expert a pour mission de réaliser une évaluation de la compétence de celui-ci.

Bien que le droit apporte des éléments de réponse à ces interrogations cruciales, cela reste insuffisant et souvent préjudiciable à l'autonomie de la personne âgée puisque les mesures sont, dans la pratique, difficilement ajustables. En effet, les médecins experts reçus en audition ont souligné le fait que la loi n'est pas suffisamment claire sur ces situations complexes où la personne âgée fragile se situe justement dans une « zone grise », entre deux régimes juridiques clairement séparés par la notion de capacité. Dans l'état actuel, le droit méconnaît les potentialités, les « capacités », telles que théorisées par A. Sen et M. Nussbaum, qui restent à la personne âgée. Ainsi, les lacunes du cadre juridique créent des situations où un père ou une mère qui serait financièrement abusé(e) par l'un de ses enfants ne peut pas porter plainte contre lui⁽¹⁰⁵⁾.

Ces situations de blocage (comme par exemple, la difficulté de porter plainte lorsqu'on fait l'objet d'une mesure de protection) favorisent la survenue de maltraitance financière puisque personne ne peut intervenir, pas même la victime qui est abusée. D'autant qu'en raison de son caractère privé, voire intime, les faits de maltraitance financière ne sont pas tous traités par le droit. L'immunité familiale, par exemple, pose de nombreux problèmes de ce point de vue, notamment pour les situations où il y a vol. Par ailleurs, il est souvent plus facile de mettre en doute la véracité des propos d'une personne âgée victime de maltraitance financière lorsque l'auteur fait partie de son entourage proche.

■ Des politiques publiques inadaptées

Le non droit du fait des conditions d'âge (moins de 60 ans)

Les politiques publiques ne sont actuellement pas organisées pour repérer et détecter les maltraitements dont peuvent être victimes les personnes âgées. Les représentants auditionnés pour la direction générale de la gendarmerie nationale (DGGN) ont précisé que, dans le travail des agents avec les intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie, les intervenants se voyaient confier des informations sur la situation sociale de la personne concernée et avaient pour mission principale de s'assurer, avec les acteurs sociaux du territoire, qu'elle était suivie et prise en charge. Dans 50% à 60% des cas, ces personnes étaient inconnues des dispositifs de droit commun avant leur passage au commissariat.

L'association des Petits Frères des Pauvres a rapporté qu'elle utilisait une définition de la personne âgée et de l'âge beaucoup plus souple que celles des politiques publiques : l'association intervient aussi auprès de personnes âgées de moins de 60 ans mais dont les réalités et les difficultés physiques, psychiques et sociales sont communes, voire identiques à des personnes beaucoup plus âgées (par exemple, de plus de 80 ans). De nombreuses allocations, aides financières ou humaines ne sont pas accessibles à des personnes de moins de 60 ans qui présentent pourtant tous les signes moteurs, sensoriels ou cognitifs de la vieillesse et des fragilités qui l'accompagnent. Par conséquent, parmi la tranche de la population qui a entre 50 et 60 ans, certaines personnes se trouvent dans des situations de grande ou très grande pauvreté. La catégorie des 50-59 ans est un groupe social hétérogène dont une frange importante⁽¹⁰⁶⁾ est confrontée au chômage de masse, pour laquelle il existe très peu de dispositifs sociaux d'accompagnement et qui vit sous le seuil de pauvreté.

(105) Immunité familiale. Art. 311-12 Code pénal

(106) INSEE Références, Tableaux de l'économie française, éditions 2017, Chapitre 5.5 Niveaux de vie – Pauvreté, [Consulté le 10 juillet 2017]
Disponible à l'adresse : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2569358?sommaire=2587886>

Comme cela nous a été rapporté, l'absence de prise en charge et d'accompagnement de ces publics accroît la vulnérabilité financière et la désocialisation de la personne. Surtout lorsque les conditions de bénéfice de l'aide sociale sont disproportionnées par rapport aux ressources de la personne âgée ayant plus de 60 ans : à titre d'exemple, la contrepartie de l'aide sociale à l'hébergement est la ponction par le Conseil départemental de 90% des revenus de la personne, lui laissant à disposition les 10% restants. Sur une petite retraite, le reste à vivre de la personne âgée est ridicule.

Le non recours aux droits par méconnaissance, isolement, désocialisation des personnes de plus 60 ans.

Les situations de non-recours prennent de plus en plus d'importance en France : « au vu des études disponibles, les taux de non-recours (différentiel entre une population éligible potentiellement bénéficiaire et une population éligible et bénéficiaire oscille entre 10% et 90% en fonction de l'offre considérée (prestation financière et aide sociale, dispositif d'accompagnement ou de médiation), alors que la moyenne varie entre 20 et 40 % selon les pays de l'OCDE⁽¹⁰⁷⁾ ». Ce non-recours peut être généré par la non-connaissance, la non-réception et/ou la non-demande, toutes trois responsables pour tout ou partie de la désincitation des personnes âgées, quel que soit leur âge et potentiellement bénéficiaires d'aides. En effet, pour avoir accès à ses droits, il faut en avoir les moyens : savoir s'informer de ses droits, pouvoir se déplacer, avoir les facultés cognitives nécessaires pour réaliser les démarches et comprendre ce dont il s'agit, maîtriser l'outil informatique, etc.

Les carences en termes de repérage des personnes vulnérables les exposent davantage au risque de maltraitance financière.

Ainsi, les lacunes des politiques publiques (évaluation de l'atteinte de leurs objectifs, des besoins réels des populations, adaptation des dispositifs aux nouveaux modes de vie ou parcours) alimentent les risques de maltraitance financière parce qu'elles font perdurer des situations de pauvreté et/ou de précarité mais aussi parce qu'elles créent un contexte incitatif dans lequel les auteurs de ces maltraitances ne sont ni repérés, ni sanctionnés puisque les personnes âgées vulnérables ne mobilisent pas ou plus les services sociaux ou de sécurité sociale pour bénéficier de leurs droits et qu'elles peuvent être plus enclines à entretenir des liens de dépendance affective nuisibles (abus de confiance ou de faiblesse nés de chantages, adoptions inopinées, remariages suspects⁽¹⁰⁸⁾ ...) ou recourir à des achats « affectifs ».

(107) Observatoire des inégalités, Philippe WARIN, « Non-recours aux droits et inégalités sociales », 2011, [Consulté le 10 février 2017]
Disponible à l'adresse : <http://www.inegalites.fr/spip.php?article1496>

(108) Phénomène déjà relevés dans le rapport MEDIONI, KOSKAS, DESJARDIN de 2011

2 – ACCOMPAGNER LES VICTIMES DE MALTRAITANCE FINANCIÈRE DANS LA CHAÎNE PÉNALE

Le rapport de situation de l’OMS de 2014 sur la prévention de la violence dans le monde⁽¹⁰⁹⁾ rappelle la diversité des conséquences des violences interpersonnelles : physiques (traumatismes, fractures, handicap ...), santé mentale et comportementale (dépression, anxiété, troubles du sommeil, de l’alimentation ...), maladies chroniques (cancer, troubles cardiovasculaires, diabète, AVC, ...), etc.

Comme le rappelle l’OMS, la maltraitance des personnes âgées ne consiste pas uniquement en la réalisation d’un acte unique ou répété, mais aussi dans l’absence d’intervention appropriée.

Après avoir abordé les carences des dispositifs existants et les limites de la procédure pour les alerteurs, nous souhaitons appeler l’attention des pouvoirs publics sur l’accompagnement de la personne âgée victime d’une maltraitance financière.

En effet, les personnes âgées accèdent moins facilement au droit et à la justice que les autres victimes qui ne seraient pas fragilisées par leur âge ou leur état de santé.

Les difficultés d’accès à l’information des personnes qui fréquentent les tribunaux et la difficulté à lire, à écrire, à comprendre parfois les enjeux de l’instruction d’un dossier, d’une enquête ou d’une procédure spécifique doivent être davantage prises en compte.

De même, l’information sur les frais à engager lors d’un procès et sur la possibilité de bénéficier de l’aide juridictionnelle qui n’est pas toujours comprise par les personnes âgées.

A – Déjudiciariser les cas non complexes

La déjudiciarisation est une orientation politique ou administrative qui vise à éviter le recours aux tribunaux, à la police et au système pénitentiaire dans la mesure du possible.

Le recours aux services sociaux permet souvent d’éviter une judiciarisation en travaillant sur la relation avec le proche et en apportant les aides éventuelles auxquelles peuvent prétendre la victime comme l’auteur et ainsi mettre fin à la cause de la maltraitance financière.

Un cas non complexe recouvre souvent les situations d’emprises multiples ou de dépendance affective dans le cercle intime de la famille, lorsque celles-ci sont facilement identifiables et reconnues par les protagonistes.

Pourquoi le déjudiciariser ? :

- pour proposer une alternative de substitution aux emprises constatées ;
- pour respecter la volonté de la personne dans son refus de porter plainte ;
- pour préserver les liens familiaux ;
- pour épargner à la victime comme à l’auteur présumé parfois involontaire ou inconscient une phase judiciaire douloureuse, longue et coûteuse ;
- pour accélérer la résolution de la situation problématique.

(109) OMS, ONUDC, PNUD. Rapport de situation 2014 sur la prévention de la violence dans le monde [Consulté le 10 juillet 2017] Disponible à l’adresse : http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/status_report/2014/fr/

La médiation est une alternative qui consiste à accompagner autant la victime que l’auteur de la maltraitance afin d’apporter une résolution de la situation, sans avoir à passer par une plainte ou une procédure judiciaire. Elle vise à proposer une sortie d’emprise suffisamment satisfaisante pour les parties concernées.

Ainsi les médiateurs pourraient participer à la résolution des difficultés ou conflits au sein de la famille, par des médiations auprès de la victime comme de l’auteur présumé.

La création d’un corps de médiateurs qualifiés et habilités à la gérontologie sociale, formés au traitement des emprises.

B – Développer la justice restaurative

La justice restaurative a pour objectif d’offrir la possibilité aux victimes comme aux auteurs des faits incriminés de prendre une part active dans la recherche et la mise en œuvre des solutions susceptibles de leur permettre de reprendre le cours de leur vie (restauration) le plus apaisé possible. « *Les promesses de la Justice restaurative conduisent à redonner aux parties et aux personnes concernées, qui le souhaitent, la possibilité de se réappropriier le conflit, de redevenir sujets actifs dans la prise en charge des conséquences immédiates du crime par la justice pénale et, surtout, dans la prise en compte, parallèlement, au quotidien et aussi longtemps que nécessaire, de ses répercussions d’ordre personnel, familial, plus largement social, au travers des mesures restauratives disponibles* » ⁽¹¹⁰⁾.

Elle ne se limite pas aux seules victimes. Ayant par définition le souci de tous, elle implique tous les protagonistes du crime qui s’estiment concernés : personnes infracteurs, personnes victimes, leurs proches et communautés d’appartenance principalement.

En leur redonnant une place primordiale, la rencontre restaurative participe à la réparation des personnes victimes d’infraction et à la réinsertion des personnes qui les ont commises, réduisant ainsi les risques de récidive.

Les mesures de justice restaurative, en impliquant les communautés aux cotés de ces personnes, sous forme d’actions bénévoles, permettent de retisser les liens brisés par l’infraction et de contribuer à la diminution des situations d’isolement.

La justice restaurative se développe partout dans le monde, en priorité dans le secteur de la justice en matière pénale. Elle trouve également à s’appliquer dans les domaines de l’action éducative, familiale et plus largement dans tous les domaines de l’action sociale.

Les évaluations disponibles des mesures de justice restaurative, pratiquées depuis plusieurs décennies dans le monde entier, montrent qu’elles contribuent fortement à l’apaisement des personnes et des conflits.

Elle connaît un développement récent et prometteur sur le territoire français. En effet, son principe a été introduit dans le code de procédure pénale par la loi n°2014-896 et la positionne en phase pré-sentencielle. En mars 2017, une circulaire relative à la mise en oeuvre de la justice restaurative a été publiée et en détaille les conditions pratiques.

(110) Cario, Robert. *La justice restaurative*. Conférence de consensus sur la Prévention de la récidive, 14-15 février 2013, Université de Pau et des Pays de l’Adour. [Consulté le 10 juillet 2017].
Disponible à l’adresse : http://conference-consensus.justice.gouv.fr/wp-content/uploads/2013/01/contrib_cario.pdf

Rares sont les personnes âgées victimes de maltraitance financière qui porteront plainte contre leur agresseur. Celles qui iront jusqu'au procès seront encore moins nombreuses, surtout s'il s'agit d'un procès pénal. Aussi est-il urgent de développer le recours à cette véritable disposition alternative et résolutoire.

C – Dispositifs d'accompagnement

L'accompagnement et la médiation sont les mesures d'aide à privilégier dans tous les cas où une démarche pénale ne semble pas nécessaire ou opportune.

■ Soutenir et accompagner le dépôt de plainte

Lorsqu'une personne est victime d'une infraction, même si celle-ci est d'une faible gravité, elle est souvent désemparée et exprime un besoin d'être accompagnée : elle se tourne vers un proche, vers un professionnel, vers une structure associative, ... Les besoins d'une victime, le traumatisme qu'elle subit, et qu'elle ne reconnaît pas nécessairement, ou les conséquences économiques qui découlent de l'infraction commise ont un impact sur son parcours de vie et de santé.

Aussi, on peut déplorer le fait que les victimes ne se signalent pas spontanément auprès des forces de l'ordre. Parmi ces victimes, les personnes âgées sont encore plus fragiles, et encore plus réticentes à porter plainte, à témoigner de leur situation et à faire valoir leurs droits. Elles choisissent, par peur, par honte ou par découragement, de renoncer à l'effectivité de leurs droits. Ce renoncement est source de nombreux enjeux, à la fois pour la sécurité et la santé de la victime, et pour le maintien de l'ordre public.

Seule la personne lésée peut porter plainte. Ni un proche ni un professionnel ne peuvent le faire à sa place si elle n'est pas sous mesure de tutelle. Le signalement d'un acte de maltraitance n'empêche pas le procureur et la police d'ouvrir une enquête et d'instruire un dossier. En revanche, il ne permet pas d'engager des poursuites à l'encontre de l'auteur des actes de maltraitance, puisque seule la personne âgée est en mesure de le faire. Ce droit fondamental de choisir de poursuivre ou non l'auteur est constitutif de la capacité juridique de chaque citoyen, de son autonomie et de sa liberté. Cependant, nous nous interrogeons sur les conséquences de ces règles pour la personne âgée. Il ne s'agit pas de remettre en cause le principe selon lequel seule la personne lésée porte plainte, sous peine de désorganiser complètement notre système judiciaire. En revanche, nous pensons que la personne âgée n'est pas assez accompagnée, en tant que victime, psychologiquement et administrativement. En effet, au travers des différents médecins que nous avons reçus en audition (médecins experts, médecins généralistes, gériatres, etc), il nous a été confirmé que, lorsqu'elle est victime de maltraitance, le comportement le plus fréquemment observé chez la personne âgée est celui qui consiste à taire l'évènement, ou à en minimiser les conséquences ou l'importance sur son quotidien et sa santé. Le soutien psychologique a donc une importance toute particulière pour amener la personne âgée à admettre ses propres faiblesses et les évènements malheureux qui se sont produits.

Par conséquent, pour aider la personne à déposer plainte, il lui faut en parler à un tiers, quel qu'il soit (commerçant, pharmacien, voisin, etc.) qui pourra jouer le rôle de primo accompagnant.

Le « primo accompagnant » n'est généralement pas repéré par les dispositifs de droit commun ou absent lorsque la personne âgée est isolée (socialement ou géographiquement). Or c'est bien sur l'indignation et la compassion du primo accompagnant que la personne âgée s'appuie en toute première intention pour aller porter plainte.

Lors du dépôt de plainte, l'enregistrement est difficile en raison du manque de formation à l'écoute des agents recueillant les plaintes dans les services de police ou de gendarmerie. Cette difficulté est encore plus marquée si la personne plaignante souffre d'une déficience sensorielle (surdité, cécité, aphasie, ...).

Nous recommandons, par conséquent, non pas de former les policiers ou les gendarmes à l'accompagnement social, mais de généraliser et de systématiser la présence de travailleurs sociaux dans les commissariats.

La police a connu une évolution en matière de prise en compte des victimes de façon générale. En effet, des actions de formation des policiers ont été mises en place depuis 2010. L'apport des psychologues à l'action policière est également positive.

Cependant, des policiers de terrain peuvent ne pas être au courant de l'ensemble de ces dispositifs.

Il peut s'agir d'un déficit d'information : tous les policiers de terrain devraient connaître les dispositifs mis à disposition des victimes, notamment ceux concernant la présence de travailleurs sociaux auprès des agents de police et/ou de gendarmerie (DAV), mais aussi les dispositifs d'accompagnement lors de l'ouverture d'une procédure pénale (France Victimes, associations d'accompagnement en justice restaurative notamment).

■ **Faciliter le parcours procédural et l'accès au droit et à la justice pour des personnes vulnérables**

Outre les difficultés en amont et au moment du dépôt de plainte que nous venons d'identifier, le parcours procédural qui s'ensuit a également tendance à décourager toute victime, et plus particulièrement les personnes âgées, dont la fragilité et la fatigabilité sont souvent plus importantes que pour toute autre personne.

Il est difficilement acceptable de laisser la personne âgée qui porte plainte dans une situation « intermédiaire » où elle n'est pas tenue informée du traitement et des suites apportées à sa plainte. Pour la victime de maltraitance financière, la durée de l'enquête et les reports éventuels de son démarrage sont sources de frustration et de négation de sa situation et des conséquences de la maltraitance. Il paraît important de raccourcir les délais de traitement et d'accompagner les plaignants dans les circuits des procédures liées à l'enquête.

La directive du 25 octobre 2012 œuvre dans le sens d'une amélioration et d'une fluidification du parcours procédural pour les victimes de façon générale. Elle réaffirme et complète les droits de la victime en définissant les normes minimales de soutien et de protection. Parmi ces normes, le dispositif « EVVI » (Evaluation of Victims – évaluation personnalisée de la victime) a tout particulièrement retenu notre attention. En effet, il ne s'agit pas simplement de se contenter d'énoncer brièvement des droits, encore faut-il en expliquer les tenants et aboutissants concrets, et indiquer où trouver les informations et le soutien nécessaires pour traverser le parcours procédural qui attend la victime ayant engagé des poursuites.

Concrètement, le dispositif EVVI consiste, en premier lieu, en la réalisation d'une évaluation d'ensemble pour déterminer les risques encourus par la victime qui porte plainte et engage des poursuites (identification du besoin de protection), puis, dans un second temps, d'une évaluation plus poussée de la situation dans laquelle se trouve la victime (familiale, sociale, financière, psychologique, de santé, ...) afin d'apprécier sa vulnérabilité. Ainsi, selon les résultats et mesures préconisées à la suite de cette évaluation, la personne âgée peut ne pas être présente aux audiences, ce qui facilite considérablement son parcours procédural et diminue d'autant les retentissements de celui-ci sur son quotidien et sur sa santé physique et mentale. Ce dispositif permet également de repérer, si cela n'a pas déjà été fait par la police ou la gendarmerie, les victimes d'un même auteur de maltraitance financière (escroquerie ou arnaque d'ampleur par exemple). Outre l'ouverture d'une nouvelle enquête ou la modification de la procédure suivie pour celle qui serait en cours, cela autorise aussi un « regroupement » des personnes âgées victimes d'une même infraction pour constituer une class action ou action de groupe⁽¹¹¹⁾ devant la justice. Les personnes âgées ne seraient plus isolées, puisque nombreuses à être concernées par le même malfaiteur, mais pourraient être également représentées par une association de victimes ou un autre organisme.

Plus et mieux communiquer sur les class actions et le droit des consommateurs.

A l'heure actuelle, ces dispositifs n'ont pas pris l'envol souhaité tant par les pouvoirs publics que par le réseau d'associations d'aide aux victimes.

Nous recommandons, en première intention, de généraliser les permanences des associations de soutien aux victimes dans les tribunaux et dans les postes de police et de gendarmerie.

Par ailleurs, certaines associations d'aide aux victimes développent des permanences itinérantes, au moyen de bus aménagés, pour aller à la rencontre des victimes isolées dans des territoires ruraux ou difficilement accessibles. Ces initiatives sont saluées par la mission.

Un financement dédié par système d'appels à projets doit pouvoir être structuré par les pouvoirs publics, pour mettre en application pleine et entière la législation européenne et le dispositif EVVI qui en a découlé.

(111) L'action de groupe, introduite en France par la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation (article 1), est une procédure de poursuite collective qui permet à des consommateurs, victimes d'un même préjudice de la part d'un professionnel, de se regrouper et d'agir en justice. Les plaignants peuvent ainsi se défendre avec un seul dossier et un seul avocat.
[Consulté le 10 juillet 2017] Disponible à l'adresse : <https://www.economie.gouv.fr/cedef/action-de-groupe>

CONCLUSION

Ces travaux ont montré que les personnes victimes de maltraitements financiers seront sans nul doute de plus en plus nombreuses dans les années à venir et ce en raison de l'accroissement du nombre de personnes âgées (allongement de la durée de vie), mais également des déserts médico-sociaux et du délitement du lien social dans notre pays, appelant de toute urgence des mesures volontaires pour rétablir une équité territoriale d'accompagnement.

Nous avons relevé les différentes formes de violences dans les faits de maltraitance menés à l'encontre des personnes âgées dont l'exploitation financière ou matérielle accentue la précarité de leur situation en contribuant à les exclure davantage de notre société.

Nous confirmons l'urgence d'analyser l'ampleur de ce phénomène de maltraitance financière qui aggrave la perte d'autonomie et les atteintes à la dignité de la personne pour permettre à l'Etat à prendre les mesures appropriées concernant les phénomènes de maltraitance financière, d'emprise et d'influence abusive, et protéger les aînés de tous les prédateurs, qu'il s'agisse d'initiatives personnelles, de dérives institutionnelles ou de pratiques criminelles organisées.

Cette problématique complexe est insuffisamment prise en compte dans les statistiques produites par les services du Ministère de l'Intérieur ou du Ministère de la Justice.

A ce titre, ce rapport encourage la promotion, le partage, la généralisation des bonnes pratiques, tout en les évaluant régulièrement, et les expériences conduites dans la lutte contre les maltraitements financiers. Ce partage de savoirs et des recherches devrait se faire en lien avec nos partenaires européens (Conseil de l'Europe (CE) – Comité Directeur pour les Droits de l'Homme (CDDH), Conférence des Organisations Internationales non gouvernementales (OING) et internationaux (Organisation des Nations Unies pour l'Education, la Science et la Culture (UNESCO), Organisation Mondiale de la Santé (OMS), Conseil Economique et social des Nations Unies (ONU- ECOSOC).

Ce rapport appelle à la prise en compte d'une meilleure compréhension des phénomènes d'emprise, et par là-même, de l'accompagnement du stress post-traumatique susceptible de freiner les consentements à signaler voire à sortir d'une situation de maltraitance financière avérée. C'est ainsi qu'il met l'accent sur les relations des victimes aux alerteurs potentiels, et sur les systèmes d'entrée en confiance pratiqués par les prédateurs et apprentis gourous.

Ce rapport a par ailleurs permis, au travers des auditions conduites et du questionnaire diffusé et répondu, une forte prise de responsabilité et de conscience des institutions et des services rencontrés.

Il a démontré la nécessité absolue d'un travail interdisciplinaire et d'un regard croisé afin d'élargir le champ d'analyse et de proposer les réponses de proximité les plus pertinentes et efficaces possibles.

Il a distingué les faits commis par des prédateurs solitaires ou organisés, une violence caractérisée par de véritables abus de faiblesse dirigés par des personnalités extérieures au cercle familial ou de résidence (encore que le phénomène sectaire touche l'ensemble des lieux possibles de prédation) et ceux de maltraitements financiers familiales, de voisinage et de résidence.

Il a mis en évidence, grâce à de très nombreux exemples commentés avec détail et pédagogie, des multiples situations illustrant la problématique de ce rapport ; il est fortement recommandé de s’y reporter.

En ce sens, nous avons évoqué de nombreuses pistes dont celle de créer une cellule d’appui sur les aspects financiers, accompagnée des nouveaux moyens de contrôle des comptes de gestion et d’alerte.

Le rapport est également revenu sur la proposition d’une évaluation de la situation financière d’une personne vulnérable lors de sa demande d’accompagnement et/ou de soin à domicile, de son entrée en établissement, ou avant une mesure de protection juridique, pouvant aussi s’inscrire dans les mesures d’accompagnement social personnalisé ou les mesures d’accompagnement judiciaire.

De nombreux échanges ont eu lieu permettant de dégager une stratégie d’étude continue du phénomène en constant accroissement, d’amélioration de sa connaissance et des moyens de prévenir, limiter et lutter contre ces abus sur l’ensemble du territoire national et plus particulièrement, rappelons-le avec force, dans les territoires désertifiés où l’impunité semble totale.

Le souhait de ce rapport était de réunir les nombreux acteurs représentant autant de portes d’entrée, de recueil d’alertes et d’améliorer la coordination de tous ces récepteurs d’informations préoccupantes autour de la protection financière des plus vulnérables en amont, voire en accompagnement des mesures judiciaires.

Nous voulons rappeler à titre de recommandation la nécessité absolue d’engager sans tarder les travaux et recherches multidisciplinaires afin de permettre une meilleure observation, compréhension et mesure du phénomène des maltraitances financières ainsi que des freins qui facilitent aujourd’hui le développement de ce fléau.

Il est tout aussi nécessaire d’engager des moyens supplémentaires voire de diversifier les procédures d’urgence et de traitement de cette pathologie sociale qui reste fortement encouragée par le silence et par une représentation inadaptée du phénomène de vieillissement au niveau sociétal.

Ce fléau doit trouver sur sa route des moyens adaptés et suffisants pour le comprendre, le combattre, l’éradiquer.

Il s’agit bien de recherche de cohésion sociale à travers le respect de la dignité de nos aînés et, par la même, de restauration de notre assise sociétale à tous.

Les contributions et analyses contenus dans le rapport ainsi que les 19 préconisations qui les illustrent correspondent à un appel à la vigilance active et à l’action urgente et efficace. En ce sens, l’organisation d’un comité de suivi assortie d’un calendrier prévisionnel devra accompagner la diffusion publique de ce rapport et de ses attendus.

TABLE
DES SIGLES
ET DES
ABREVIATIONS

Table des sigles et abréviations

08 Victimes	Dispositif Téléphonique National de Prise en Charge des Victimes d'Infractions Pénales
115	Numéro d'urgence qui a pour mission d'informer, d'orienter et d'héberger toute personne qui se retrouve sans hébergement
119	Numéro d'urgence du Service National d'Accueil de l'Enfance en Danger
3919	Numéro du Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance en Danger
3977	Numéro d'Appel National permettant à toute victime mais aussi à tout témoin de maltraitance envers les personnes âgées et/ou handicapées de faire un signalement

A

ADF	Assemblée des Départements de France
ADI	Assurance décès invalidité
AD-PA.....	Association des Directeurs au service des Personnes Agées
AFA	Association Française des Aidants
AFUB	Association Française des Usagers des Banques
ALMA	Association « Allo Maltraitance des Personnes Agées, Majeurs Handicapés.
AMDOR	Association Martiniquaise pour la Promotion et l'Insertion de l'Age d'Or
ANCLIC	Association Nationale des Coordinateurs et Coordinations Locales, promeut la préservation de l'Autonomie des Personnes Agées et l'Amélioration de la qualité de Vie et du Parcours de Santé Globale des Publics des CLIC
ANESM	Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux
APA	Allocation personnalisée à l'autonomie des personnes Agées : Allocation pour personnes âgées de plus de 60 ans en situation de dépendance versée sous certaines conditions.
AP-HP	Assistance publique - Hôpitaux de Paris
ARS.....	Agence Régionale de Santé est un Etablissement Public Administratif de l'Etat Français Chargé de la mise en œuvre de la politique de Santé dans sa Région
ASE	L'aide sociale à l'enfance désigne, en France, une politique sociale menée dans le cadre de l'action sociale, définie par l'article L 221-1 du code de l'action sociale et des familles. Ce terme désigne aussi le service proprement dit qui, dans tel ou tel conseil départemental, met en place cette politique.
ASV.....	Loi n° : 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'Adaptation de la Société au Vieillessement, publiée au Journal Officiel le 29 décembre 2015 et entrée en vigueur le 1er janvier 2016
AVC	Accident Vasculaire Cérébral

B

BPCE.....	Groupe Bancaire regroupant les réseaux bancaires Banque Populaire et Caisse d'Épargne ainsi que leurs filiales
BRDA.....	Brigade de Répression de la Délinquance Astucieuse

C

Cartes PCS	Cartes Bancaires prépayées de paiements et retraits
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale, Etablissement Public exerçant sur le Territoire de la Commune
CCDH	Commission des Citoyens pour les Droits de l'Homme
CDU	Commission des Usagers des Etablissements Hospitaliers (anciennement CRUQ-PC : voir ci-dessus)
CE	Communauté Européenne
CNBD	Comité National de Bienveillance et des Droits
CNCDH.....	La Commission nationale consultative des droits de l'homme est l'institution nationale de promotion et de protection des droits de l'homme
CNOM.....	Conseil national de l'Ordre des médecins
CNOP	Conseil national de l'Ordre des pharmaciens
CPAM	Caisse primaire d'Assurance Maladie, Organisme lié à la Santé et exerçant une Mission de Service Public
CRSA	Conférence Régionale de la santé et de l'autonomie
CRUQ-PC.....	Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge
CSOEC.....	Conseil Supérieur de l'ordre des Experts Comptables
CVS	Conseil de Vie Social, Instance élue par les Résidents des centres Médico-Sociaux comme les EHPAD et leurs familles
CVV.....	Autorité publique de régulation des enchères, le Conseil des ventes volontaires de meubles aux enchères publiques

D

DAPHNE.....	Programme Européen lancé en 1997 pour combattre la violence vis-à-vis des Femmes, des Enfants et des Adolescents
DAV	Délégation d'Aide aux Victimes
DGCS	Direction Générale de la Cohésion Sociale, Direction d'Administration Centrale travaillant sous l'Autorité ou à la disposition de plusieurs Ministres et Secrétaires d'Etat et gérée sur le plan Administratif par le Ministère en charge des Affaires Sociales et le Secrétariat Général des Ministères Sociaux
DGCCRF	Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes
DGGN	Direction Générale de la Gendarmerie Nationale
DGPN.....	Direction Générale de la Police Nationale
DMLA.....	Dégénérescence Maculaire liée à l'Age, Maladie dégénérative de la rétine d'évolution chronique débutant après l'âge de 50 ans

E

ECOSOC	Conseil Economique et Social, Organe des Nations Unies Chargé des questions économiques et Sociales
EDF	Electricité Gaz de France, 1er Producteur et Fournisseur d'Electricité en France
EHESP	Ecole des hautes études en santé publique
EHPAD	Etablissement d'Hébergement pour personnes Agées dépendantes
ENM	Ecole Nationale de la Magistrature
ESSMS.....	Evaluation des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS)
EVVI.....	Dispositif Evaluation des Victimes sur le Territoire National suite à la loi du 17 août 2015 transposant la Directive Européenne directive européenne « Victimes » n° 2012/29/Union Européenne du 25 octobre 2012

F

Fédération 3977 contre la Maltraitance	Nouvelle structure créée le 13 février 2014 suite à la Fusion des Associations HABEO et ALMA France
FEHAP	Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne
FEPEM.....	Fédération des Particuliers Employeurs de France
FESP	Fédération du Service aux Particuliers
FFSA	Fédération française des sociétés d'assurance
FIAPA	Fédération Internationale des Associations des Personnes Agées
FNADEPA.....	Fédération nationale des associations de directeurs d'établissements et services pour personnes âgées
FNAQPA	Fédération Nationale Avenir et Qualité de Vie des Personnes Agées
FNMJIPM	Fédération Nationale des mandataires judiciaires indépendants à la protection des majeurs,
FOREX	Foreign Exchange Market ou Marché des Changes ou les Devises dites Convertibles sont échangées

H

HCFEA	Le Haut Conseil de la Famille, de l'Enfance et de l'Age
-------------	---

I

IHESI.....	Institut de Hautes Etudes de Sécurité Intérieure
INAVEM	Institut National d'Aide Aux Victimes et de Médiation
INHESJ.....	Ex.IHESI- Institut national des hautes études de la sécurité et de la justice
INPEA	The International Network for the Prevention of Elder Abuse/ Le Réseau international pour la prévention des mauvais traitements envers les aînés
INSEE.....	Institut national de la statistique et des études économiques qui a pour rôle de collecter, produire, analyser et diffuser des informations sur l'économie et la société françaises.

J

JUDEX.....	Le système Judiciaire de Documentation et d'Exploitation, est un fichier de police informatisé français du ministère de l'Intérieur regroupant les informations concernant les auteurs d'infractions interpellés par les services de la gendarmerie.
------------	--

M

MAIA.....	Méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'autonomie
MAJ	Mesure d'accompagnement Judiciaire
MASP	Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé
MIVILUDES.....	Mission Interministérielle de Vigilance et de Lutte Contre les Dérives Sectaires
MONALISA	Mobilisation nationale contre l'isolement des personnes âgées

O

ODIVA.....	Test pour évaluer le niveau de danger d'une personne âgée exposée à des risques d'abus, de maltraitance et de négligence
OCDE.....	L'Organisation de coopération et de développement économiques
OING.....	Organisations Internationales non gouvernementales
Old'Up.....	OLD'UP est un réseau d'échanges, d'actions et de recherche. Son objectif est de travailler à faire reconnaître la notion de « vieillissement créateur », indispensable au « bien vieillir » des aînés et à la cohésion sociale entre générations. (...)
OMS.....	Organisation Mondiale de la Santé
ONDRP.....	Observatoire National de la Délinquance et des Réponses Pénales
ONU.....	Organisation des Nations Unies

P

PAERPA.....	Dispositif qui organise le parcours de santé des personnes âgées en risque de perte d'autonomie.
-------------	--

S

SAD.....	Service d'Aide à Domicile
SAAD.....	Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile
SSIAD.....	Service de Soins Infirmiers à Domicile
STIC.....	Système de traitement des infractions constatées. Fichier de police informatisé français du ministère de l'Intérieur regroupant les informations concernant les auteurs d'infractions interpellés par les services de la police nationale.
SYNERPA.....	Syndicat National des Établissements et Résidences Privés pour Personnes Âgées

T

TAJ.....	Le traitement d'antécédents judiciaires (TAJ) est un fichier d'antécédents commun à la police et à la gendarmerie nationales, en remplacement des fichiers STIC et JUDEX, qui ont été définitivement supprimés
----------	--

U

UNA.....	Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux domiciles
UNAPEI.....	Union Nationale des Associations des Parents, des Personnes handicapées mentales, et de leurs amis
UNESCO.....	Organisation des Nations Unies pour l'Éducation, la Science et la Culture

SITOGRAFIE

- **AA. VV.** *Elder Abuse in Europe Background and Position Paper, the European Reference Framework Online for the Prevention of Elder Abuse and Neglect (EuROPEAN)*, preventelderabuse.eu, 01/06/2010. Disponible sur : <http://www.combatingelderabuse.eu/wpcontent/themes/Visionpress/docs/ElderAbuseinEurope.pdf> , consulté le 08/02/2017

- **Article D141-4.** Modifié par Décret n°2008-1112 du 30 octobre 2008 - art. 1, Code de l'action sociale et des familles. Disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000019711465&cidTexte=LEGITEXT00006074069&dateTexte=20090614> , consulté le 10/01/2017

- **Article 223-15-2** Code pénal, *Abus frauduleux de l'état d'ignorance ou de la situation de faiblesse*. Modifié par LOI n°2009-526 du 12 mai 2009 - art. 133. Disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000020632131&cidTexte=LEGITEXT00006070719> , consulté le 10/01/2017

- **Article 313-1** Code pénal, modifié par Ordonnance n°2000-916 du 19 septembre 2000 - art. 3 (V) JORF 22 septembre 2000 en vigueur le 1er janvier 2002. Disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexteArticle.do;jsessionid=0355BC7D4FC8F293B95077F7A53A8BE6.tpdila20v_3?cidTexte=JORFTEXT000000219672&idArticle=LEGIARTI000006716442&dateTexte=20170912&categorieLien=id#LEGIARTI000006716442 , consulté le 10/01/2017

- **Article 314-2**, Code pénal. Modifié par Loi n°2004-204 du 9 mars 2004 - art. 51 JORF 10 mars 2004 abus de confiance. Disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006070719&idArticle=LEGIARTI00006418216> , consulté le 10/01/2017

- **BASE: Brief Abuse Screen for the Elderly**, National Initiative for the Care of the Elderly (NICE). Disponible sur : <http://www.nicenet.ca/tools-base-brief-abuse-screen-for-the-elderly> , consulté le 08/02/2017

- **Bizzini Lucio**, « L'âgisme. Une forme de discrimination qui porte préjudice aux personnes âgées et prépare le terrain de la négligence et de la violence », *Gérontologie et société*, 4/2007 (n° 123), p. 263-278. Disponible sur : <http://www.cairn.info/revue-gerontologie-et-societe1-2007-4-page-263.htm> , consulté le 10/01/2017

- **CARIO, Robert.** La justice restaurative. Conférence de consensus sur la Prévention de la récidive, 14-15 février 2013, Université de Pau et des Pays de l'Adour
Disponible à l'adresse : http://conference-consensus.justice.gouv.fr/wp-content/uploads/2013/01/contrib_cario.pdf , consulté le 10 /07/2017

- **Casagrande Alice**, *Ce que la maltraitance nous enseigne. Difficile bientraitance*, Chapitre 1 sous la direction de Casagrande Alice. Paris, Dunod, « Santé Social », 2012, p. 1-62. URL: <http://www.cairn.info/ce-que-la-maltraitance-nous-enseigne--9782100563692-page-1.htm> , consulté le 10/07/2017

- **CCDH**, *Recommandation CM/Rec(2014)2 sur la promotion des droits des personnes âgées*. Disponible sur : <http://www.fiapa.net/wp-content/uploads/2016/06/Recommandation-CM.pdf> , consulté le 10/01/2017

- **CCERAP.** *Indicators of Abuse Screen*, Colorado Coalition for Elder Rights and Abuse Prevention. Disponible sur : <http://ccerap.org/images/stories/pdf/newsletters/links/ioa.pdf> , consulté le 13/01/2017

-
- **CE.** *Recommandation Rec(2014)7 du Comité des ministres du Conseil de l'Europe sur la protection des lanceurs d'alerte.* Disponible sur : <https://rm.coe.int/16807096c8> , consulté le 10/01/2017
 - **CEDEF.** *Qu'est-ce que l'action de groupe ?* Centre de documentation économie et finance. Disponible sur : <https://www.economie.gouv.fr/cedef/action-de-groupe> , consulté le 10/01/2017
 - **Crim., 13 janv. 2004, n°03-83204.** Disponible sur Legifrance, Disponible sur : : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?oldAction=rechJuriJudi&idTexte=JURITEXT000007600735&fastReqId=1240345401&fastPos=1> , consulté le 10/07/2017
 - **COUR DE COMPTES,** (2016), Rapport « La protection juridique des majeurs. Une réforme ambitieuse, une mise en œuvre défailante », 4 octobre 2016, disponible sur : <https://www.ccomptes.fr/sites/default/files/EzPublish/20161004-rapport-protection-juridique-majeurs.pdf> , consulté le 13/02/2017
 - **FIAPA,** *Résultats de l'enquête DAPHNE sur les maltraitances financières envers les personnes âgées en France,* 2008 Disponible sur : http://www.lefigaro.fr/assets/pdf/resultats_enquete_daphne.pdf , consulté le 15/02/2017
 - **Foucart Jean,** *La vieillesse : une construction sociale,* Pensée plurielle, 2003/2, n° 6, p. 7-18. DOI : 10.3917/pp.006.0007. Disponible sur : <http://www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2003-2-page-7.htm> , consulté le 10/07/2017
 - **Fondation Médéric Alzheimer :** <http://www.fondation-mederic-alzheimer.org/Nos-Travaux/Nos-recherches>, consulté le 15/02/2017
 - **Fondation de France,** Rapport Les solitudes en France – 2016 . Disponible sur https://www.fondationdefrance.org/sites/default/files/atoms/files/les_solitudes_en_france_2016_synthese.pdf , consulté le 10/07/2017
 - **DGCCRF.** Fiches pratiques « Les pratiques commerciales trompeuses » https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/fiches_pratiques/fiches_pratiques_commerciales_trompeuses.pdf consulté le 10/07/2017
 - **GERONTO SUD.** *Evaluation gérontologique,* réseaux gérontologiques du sud lorraine. Disponible sur : <http://www.geronto-sud-lorraine.com/le-reseau-gerard-cuny/evaluation-gerontologique/> , consulté le 08/01/2017
 - **INSEE** « Niveaux de vie – Pauvreté », *Tableaux de l'Economie française,* Références, 2017. Disponible sur : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2569358?sommaire=2587886> , consulté 10/07/2017
 - **JORF.** *Avis sur l'effectivité des droits des personnes âgées,* JORF n°0176 du 31 juillet 2013, texte n° 101. Disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000027778812&dateTexte=&categorieLien=id> consulté le 08/02/2017
 - **KORFELD, Rosa.** Rapport de l'Experte Indépendante chargée de promouvoir l'exercice par les personnes âgées de tous les droits de l'homme 2016. A/HRC/33/44. Disponible sur <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G16/147/84/PDF/G1614784.pdf?OpenElement> , consulté le 10/07/2017
 - **KOSKAS Alain, DESJARDIN Véronique, MEDIONI Jean-Pierre,** *Rapport de la mission sur la maltraitance financière à l'égard des personnes âgées dans les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux,* Médiateur de la République, février 2011. Disponible sur : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/114000089.pdf>, consulté le 15/02/2017

-
- **La Poste**, Veiller sur mes parents, <https://www.laposte.fr/particulier/veiller-sur-mes-parents> , consulté le 11/09/2017

 - **LOI n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs.**
Disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT00000430707 , consulté le 12/01/2017

 - **LOI n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement.**
Disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031700731>, consulté le 10/01/2017

 - **Loi ASV 2015. Volet n° 3 : Accompagner la perte d'autonomie de la loi ASV 2015, p. 62.** Consultable sur https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000031700731 , consulté le 10/07/2017

 - **LOI n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique.** Disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000033558528&categorieLien=id>, consulté le 10/01/2017

 - **MIVILUDES, Rapport au Premier ministre 2011-2012.** Disponible sur : <http://www.derives-sectes.gouv.fr/publications-de-la-miviludes/rapports-annuels/rapport-annuel-2011-2012> , consulté le 08/02/2017

 - **MIVILUDES.** Rapport commission d'enquête. Disponible sur : <http://www.derives-sectes.gouv.fr/publications-de-la-miviludes/questions-parlementaires/rapports-des-commissions-denquete-parlementaire> , consulté le 12/01/2017

 - **MIVILUDES.** Mission interministérielle de vigilance et de lutte contre les dérives sectaires : <http://www.derives-sectes.gouv.fr/> consulté le 12/01/2017

 - **MIVILUDES.** *Rapport au Premier ministre 2015*, Septembre 2016, p. 10. Disponible sur : <http://www.derives-sectes.gouv.fr/sites/default/files/publications/francais/Miviludes%20rapport%202015%20web.pdf>
Consulté le 10/01/2017

 - **OMS**, « Rapport mondial sur la violence et la santé », *Chapitre 5, la maltraitance des personnes âgées*, 2002, p. 141. Disponible sur : http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/fr/ , consulté le 12/01/2017

 - **OMS** : <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs357/fr/>

 - **OMS, ONUDC, PNUD, Rapport de situation 2014 sur la prévention de la violence dans le monde, Résumé d'orientation**, OMS, 2014.
Disponible sur : http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/status_report/2014/fr/ , consulté le 10/02/2017

 - **ONU, Rapport de la deuxième Assemblée mondiale sur le vieillissement**, Madrid, 8-12 avril 2002.
Disponible sur : http://www.un.org/fr/documents/view_doc.asp?symbol=A/CONF.197/9 , consulté le 20/01/2017

 - **ONU.** *Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de 1948*, Organisation des Nations Unies.
Disponible sur : <http://www.un.org/fr/universal-declaration-human-rights/index.html> , consulté le 12/01/2017

 - **Paradis M., Racine P., Mobilisation communautaire pour prévenir les abus financiers à l'égard des aînés dans la région de la Capitale-Nationale.** Direction régionale de santé publique de la Capitale-Nationale, Québec, 2007, disponible sur : http://cdi.merici.ca/rrsss03_quebec/mobilisation.pdf , consulté le 20/01/2017

-
- **POLITIQUE DE LA VILLE.** Système d'information géographique de la politique de la ville, Fichier Etat 4001 : <https://sig.ville.gouv.fr/page/112> , consulté le 10/01/2017

 - **Portail national** d'information pour l'autonomie des personnes âgées et l'accompagnement de leurs proches : <http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/choisir-un-hebergement/vivre-dans-un-etablissement-medicalise/comprendre-sa-facture-en-ehpad> , consulté le 10/01/2017

 - **RIFVEL.** *Test pour évaluer le niveau de danger d'une personne âgée exposée à des risques d'abus, de maltraitance et de négligence, version sept 2007.* Disponible sur : http://www.rifvel.org/documentation_rifvel/test.php , consulté le 10/01/2017

 - **SENAT.** *Rapport fait au nom de la commission d'enquête sur l'influence des mouvements à caractère sectaire dans le domaine de la santé,* disponible sur : <https://www.senat.fr/rap/r12-480-1/r12-480-11.pdf> , consulté le 08/02/2017

 - **SERVICE PUBLIC.** *Lanceurs d'alerte : un signalement encadré et Protecteur,* Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre), 29 décembre 2016. Disponible sur : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/actualites/A11142> , consulté le 10/01/2017

 - **Soulet Marc-Henry,** *La vulnérabilité comme catégorie de l'action publique,* Pensée plurielle, 2005/2, n° 10, p. 49-59. DOI : 10.3917/pp.010.0049. URL : <http://www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2005-2-page-49.htm> , consulté le 10/07/2017

 - **UNAPEI.** « *Maltraitements des personnes handicapées mentales dans la famille, les institutions, la société : Prévenir, repérer, agir* ». Disponible sur : <http://www.unapei.org/Livre-blanc-Pour-une-sante.html>, consulté le 08/02/2017

BIBLIOGRAPHIE
DE REFERENCE
ET RAPPORTS
EXISTANTS

Bibliographie de référence et rapports existants

- AA.VV., *L'évaluation personnalisée des victimes*, EVVI (Evaluation of Victims), 2015.
- ANESM, *Bientraitance – Analyse Nationale 2015 : déploiement des pratiques professionnelles en établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad)*, Paris, 2016.
- ANESM. *ESSMS – Valorisez les résultats de vos évaluations. Guide à l'attention des responsables d'établissements et services sociaux et médico-sociaux et leur inscription dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement*, Paris, 2016.
- ANESM, *Outil de repérage des risques de perte d'autonomie ou de son aggravation*, 2015.
- BILLETTE Véronique, LAVOIE Jean-Pierre, SEGUIN Anne-Marie, VAN PEVENAGE Isabelle, *Réflexions sur l'exclusion et l'inclusion sociale en lien avec le vieillissement. L'importance des enjeux de reconnaissance et de redistribution*, Frontières, vol. 25, n° 1, p. 10-30, 2013.
- CARVALHO Livia, « *Maltraitance financière envers les personnes âgées à domicile* », Master professionnel 215 -Economie et gestion des organisations médico-sociales, Paris, Université Paris-Dauphine Promo 2010 – 2011.
- CHARMARKEH, HOUSSEIN, « *La "fracture numérique" grise : une perspective internationale* », Revue trimestrielle de l'association québécoise de gérontologie, n° 11, 2013.
- FONDATION Médéric Alzheimer, « *Le notaire face aux citoyens en situation de handicap cognitif, repères pour la pratique* », 2014.
- FOUCAUD Jean, *La vieillesse : une construction sociale*, Pensée plurielle, 2003/2, n° 6, p. 7-18.
- FULMER T. « *Elder abuse and neglect assessment* », Journal of Gerontological Nursing, vol. 29 n° 6, p. 4-5, 2003.
- GHICA-LEMARCHAND C., « *La responsabilité pénale de la violation du secret professionnel* », RDSS 2015, p. 419.
- JACQUEMET Philippe, *L'expert-comptable au service du particulier : un acteur citoyen au service de l'intérêt général*, Revue Française de comptabilité, n°497, Avril 2016.
- CROIX ROUGE FRANCAISE, « *La maltraitance comment en parler dans une équipe, réflexion pour une action à l'attention de nos intervenants* ». Direction de la santé et de l'aide à l'autonomie Direction de l'action sociale, REPÈRES 2014, Mai 2014.
- SOULET Marc-Henry, *La vulnérabilité comme catégorie de l'action publique*, Pensée plurielle, 2005/2, n° 10, p. 49-59.
- STRAUS M. A. *Manual for the conflict tactics scales*. Durham, NH: Family Research Laboratory, University of New Hampshire, 1995.
- WARIN Philippe, *Non-recours aux droits et inégalités sociales*, Observatoire des inégalités, 2011.
- YON Y., MIKTON C. R., GASSOUMIS Z. D., WILBER K., H., *Elder abuse prevalence in community settings: a systematic review and meta-analysis*, Elsevier Ltd vol 5, fév. 2017.

RAPPORTS

- BROWN Hilary, Rapport « *Protection des adultes et des enfants handicapés contre les abus* », Conseil de l'Europe, 2002.
- CONSEIL D'ETAT. Rapport « *Le droit d'alerte : signaler, traiter, protéger* ». La documentation française, 2016, p.12.France
- COUR DES COMPTES, Rapport « *La protection juridique des majeurs. Une réforme ambitieuse, une mise en œuvre défailante*, Communication à la Commission des finances, de l'économie générale et du contrôle budgétaire de l'Assemblée nationale, Septembre 2016, France.
- FONDATION DE FRANCE, Rapport « *Les solitudes en France* », 2016
- INSEE, *Tableaux de l'économie française*, Niveaux de vie – Pauvreté, éditions 2017, p. 64-65.
- KORNFELD-MATTE Rosa, *Rapport de l'Experte indépendante chargée de promouvoir l'exercice par les personnes âgées de tous les droits de l'homme*, 2016. A/HRC/33/44
- KOSKAS Alain, DESJARDIN Véronique, MEDIONI Jean-Pierre, *Rapport de la mission sur la maltraitance financière à l'égard des personnes âgées dans les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux*, Médiateur de la république, février 2011.
- MIVILUDES, *Rapport au Premier ministre 2011-2012*, La Documentation Française, 2012.
- NATIONS UNIES, *Rapport de la deuxième assemblée mondiale sur le vieillissement*, Madrid, 8-12 avril 2002, A/CONF.197/L.2.
- OMS « *La maltraitance des personnes âgées* », Rapport mondial sur la violence et la santé, Genève, 2002, p.137-159.
- OMS, *Rapport mondial sur le vieillissement et la santé*, 2016.
- SERRES, J-F., *Combattre l'isolement social pour plus de cohésion et de fraternité*, CESE 17, La Documentation Française, 2017.

SOMMAIRE DES ANNEXES

Sommaire des annexes

ANNEXE I	Lettre de mission.
ANNEXE II	Lettre et Questionnaire.
ANNEXE III	Index complet des personnes interrogées et personnes ressources.
ANNEXE IV	Contributions ECOSOC New York 2017.
ANNEXE V	Contribution de la Fédération du service aux particuliers » FESP.
ANNEXE VI	Contribution du Groupe BPCE.
ANNEXE VII	Contribution du Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts Comptables » CSOEC.
ANNEXE VIII	Contribution de la Fédération Nationale des Mandataires judiciaires indépendants à la protection des majeurs » FNMJI.
ANNEXE IX	Contribution de l'association nationale des juges d'instance » ANJI.

- Lettre de mission



MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ

SECRETARIAT D'ÉTAT CHARGÉ DES PERSONNES ÂGÉES ET DE L'AUTONOMIE

La Secrétaire d'Etat
Nos Réf. : CAB/CONS/CB/JM D-16-023968

Paris, le **05 SEP. 2016**

Monsieur le Président,

Le Gouvernement a fait de la lutte contre la maltraitance des personnes âgées une priorité nationale.

La résolution adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies le 19 décembre 2011 a fixé le 15 juin comme journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées. Cette journée a pour but de sensibiliser l'opinion publique sur un phénomène inacceptable et encore tabou dans notre société.

La France est au rendez-vous de cette prise de conscience globale autour de la maltraitance et des réponses à y apporter, alors que les personnes de plus de 60 ans, qui sont aujourd'hui 15 millions en France (23 % de la population), seront 24 millions en 2060 (32 %) et que les personnes de plus de 85 ans passeront quant à elles de 1,4 millions aujourd'hui à 4,8 millions d'ici 2050.

La loi d'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015 contient plusieurs articles visant à protéger les droits des personnes âgées :

- des mesures pour garantir les droits individuels des personnes âgées hébergées ou accompagnées par un établissement ou service social et médico-social avec la désignation d'une personne de confiance ;
- des mesures pour assurer la protection juridique des majeurs ;
- des mesures pour assurer la protection des personnes handicapées et des personnes âgées fragiles, avec notamment une protection renforcée des biens et une extension du champ des responsabilités.

.../...

Alain KOSKAS
Président de la FIAPA et de la Fédération 3977
contre la maltraitance
163, rue Charenton
Esc 14 BL3
75012 PARIS

La lutte contre la maltraitance financière, que l'on entend comme « tout acte commis sciemment à l'égard d'une personne âgée en vue de l'utilisation ou de l'appropriation de ressources financières de cette dernière à son détriment, sans son consentement ou en abusant de sa confiance ou de son état de faiblesse physique ou psychologique » n'a pas été oubliée.

En effet, afin d'assurer la protection patrimoniale des personnes âgées vulnérables, le champ de l'interdiction de recevoir des libéralités a été étendu par la loi d'adaptation de la société au vieillissement, en particulier aux volontaires et à certains intervenants à domicile. Plus précisément, sont visés par cette interdiction :

- les personnes physiques propriétaires, gestionnaires, administrateurs ou employés d'un établissement ou service à la personne portant sur l'assistance aux personnes âgées, handicapées ou aux autres personnes ayant besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité favorisant leur maintien à domicile ;
- les bénévoles et les volontaires qui agissent en leur sein ou y exercent une responsabilité ;
- le couple ou l'accueillant familial soumis à un agrément et son conjoint, son partenaire pacsé ou son concubin, ses ascendants ou descendants en ligne directe ;
- Les employés de maison accomplissant des services à la personne portant sur l'assistance aux personnes âgées, handicapées ou ayant besoin d'une aide personnelle.

Fragilisée par l'altération de ses capacités, la personne âgée, fréquemment isolée, est la victime idéale et souvent silencieuse de la maltraitance financière.

Le rapport de 2008 de la FIAPA, réalisé suite à une enquête menée en France, en Italie, en Espagne et en Belgique, faisait déjà état d'une « progression alarmante de malversations financières à la personne âgée au domicile et en établissement ». Votre rapport du 3 février 2011 sur la maltraitance financière à l'égard des personnes âgées dans les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux remis au Médiateur de la République confirmait les fragilités de notre système de prise en charge et apportait un éclairage sur la protection de nos aînés vulnérables.

Il s'agit maintenant d'aller plus avant et de renforcer la protection contre la maltraitance financière.

A cette fin, il est aujourd'hui nécessaire d'avoir une vision globale du phénomène, à domicile et en établissement, pour proposer une prévention et une protection complète avec l'ensemble des acteurs concernés.

C'est le sens de la mission que j'ai décidé de vous confier.

Ainsi, votre rapport devra en particulier :

- dresser un état des lieux exhaustif et actualisé des maltraitements financiers et des phénomènes d'emprise en vue d'abus financiers, et de leurs auteurs en établissements et services sociaux et médico-sociaux ;
- identifier les différences de risques inhérentes à chaque secteur (domicile et établissements) ainsi que les attentes des personnes vulnérables et des professionnels du secteur social et médico-social, et de tout professionnel en contact avec les personnes âgées vulnérables ;
- analyser les freins et les obstacles à l'application des textes existants et identifier des mesures permettant d'améliorer la protection et la reconnaissance de cette maltraitance ;
- proposer des mesures opérationnelles en direction des professionnels pour permettre le repérage, le signalement, la prise en charge et les suites d'une maltraitance financière ;
- réaliser des axes de communication afin de sensibiliser aux risques de maltraitements financiers.

Vous pourrez vous appuyer sur les différents acteurs du secteur et particulièrement sur les partenaires de la commission maltraitances financières de la FIAPA et du 3977, dont la Mission Interministérielle de Vigilance et de Lutte contre les Dérives sectaires (MIVILUDES), l'Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation (INAVEM), les Agences Régionales de Santé (ARS), les conseils départementaux et les administrations concernées, les ordres professionnels dont l'ordre des experts comptables, l'ordre des notaires, les banques, les fédérations, les syndicats professionnels et les associations concernées par la vulnérabilité des aînés et les problématiques spécifiques des aidants familiaux comme professionnels.

Vous bénéficierez, si besoin, de l'appui logistique de notre cabinet.

Votre mission ne donnera pas lieu à rémunération, cependant vos frais éventuels pourront faire l'objet d'un défraiement.

Enfin, je souhaite que votre mission puisse remettre ses conclusions au plus tard le 15 janvier 2017.

En vous remerciant pour votre mobilisation dans le cadre de cette mission, je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.



Pascale BOISTARD

- Lettre et Questionnaire



Rapport sur les maltraitances financières demandé par la Secrétaire d'Etat aux personnes âgées

Questionnaire

Questionnaire à l'attention de Monsieur Alain KOSKAS,
chargé de mission ministérielle,
à retourner par mail avant l'audition à info@fiapa.net ; cperriot@yahoo.fr

Ce questionnaire est l'un des outils retenus par la Secrétaire d'Etat chargée des personnes âgées et de l'autonomie pour conduire ses investigations au regard de la maltraitance financière des personnes âgées au domicile et dans les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux.

Il convient de le renseigner au vu et selon les modalités de votre champ d'action personnel dans ce domaine afin :

- d'améliorer la connaissance et la compréhension de ce type de maltraitance : modalités, profil et première estimation du nombre de personnes touchées, impact, spécificités territoriales, ...
- de contribuer à la sensibilisation des acteurs par une communication forte,
- de contribuer à la mise en place de dispositifs nouveaux de formation, d'information, de prévention, voire de répression le cas échéant.

Ainsi votre réponse devra en particulier :

- dresser un état des lieux exhaustif et actualisé des maltraitances financières et des phénomènes d'emprise en vue d'abus financiers, et de leurs auteurs au domicile et en établissements et services sociaux et médico-sociaux,
- identifier les différences de risques inhérentes à chaque secteur (domicile et établissements), ainsi que les attentes des personnes vulnérables et des professionnels du secteur social et médico-social, et de tout professionnel en contact avec les personnes âgées vulnérables,
- analyser les freins et les obstacles à l'application des textes existants et identifier des mesures permettant d'améliorer la protection et la reconnaissance de cette maltraitance,
- proposer des mesures opérationnelles en direction des aidants familiaux et des professionnels pour permettre le repérage, le signalement, la prise en charge et les suites d'une maltraitance financière,
- réaliser des axes de communication afin de sensibiliser aux risques de maltraitances financières et d'emprise.

Questions

1 - Veuillez préciser à quel titre et selon quelles modalités vous intervenez auprès des personnes majeures, de façon individuelle ou statutaire, fonctionnelle ou opérationnelle.

2 - Quelles dispositions législatives concernent plus particulièrement vos responsabilités ou vos préoccupations ?

3 - Quelles connaissances avez-vous des domaines de maltraitance financière et des emprises dirigées vers les personnes âgées ?

4 - Quelles mesures avez-vous prises (ou prendrez-vous) pour rendre effective dans vos services et/ou votre pratique, l'application des dispositions législatives ?

5 - A cette occasion, des obstacles ou des incompréhensions ont-ils pu freiner l'application de ces dispositions ? Veuillez dresser ici une liste des principales difficultés rencontrées.

6 - Si vous êtes à un poste qui vous l'autorise ou vous le permet, pouvez-vous lister puis quantifier les pratiques délictueuses constatées : abus de confiance, procuration frauduleuse, détournements de fonds, achats ou ventes forcés, prêts abusifs, détournements d'héritages, vols simples ou aggravés, abus de faiblesse, emprises diverses, discriminations financières liées à l'âge (conditions d'accès à certains produits et services, usage imposé de l'informatique pour obtenir différents relevés, ...), ...

7 - Etes-vous à l'origine ou connaissez-vous des mesures particulières (directives, formations, accompagnement...) permettant de lever un ou plusieurs obstacles à la bonne application des dispositions législatives ?

8 - Les familles, les professionnels, les experts, le voisinage sont en relation quotidienne avec des personnes âgées fragiles ou fragilisées. Que proposez-vous pour doter ces alerteurs potentiels d'une plus grande sécurité juridique tout en renforçant les mesures de sanction en cas de manquement aux devoirs liés à leur fonction ou à leur mission ? Avez-vous expérimenté des mesures spécifiques ? Vous ont-elles donné satisfaction ?

9 - Comment concilier, selon vous, la nécessaire prise en compte de la fragilité du public concerné et le fait que celui-ci ne bénéficie (par choix ou autre raison invoquée) d'aucune mesure de protection ? Et, plus généralement, comment valider la fragilité, comment élargir la prise de décision, comment protéger les personnes concernées ?

10 - Au regard de votre expérience et de votre pratique, quelles conclusions et propositions souhaiteriez-vous adresser à la Secrétaire d'Etat chargée des personnes âgées et de l'autonomie, afin de mieux lutter contre les maltraitances financières et les phénomènes d'emprise ?

Répondre aux questions

Ces questions ne sont pas intrusives : elles ont pour unique but de progresser dans la bonne application de la loi et l'implication de ses acteurs.

Il suffit de répondre en indiquant le numéro de la question.

Il est tout-à-fait loisible de se laisser aller à des commentaires suscités par les questions soulevées, voire même de proposer d'autres personnes ou services à questionner.

Enfin, il est possible de compléter cette rédaction par un entretien avec l'un des membres de la mission.

Pour faciliter le travail administratif inhérent à la partie de l'enquête faite par questionnaire, merci de répondre par texte joint à un e-mail adressé à la personne chargée du dossier.

Alain KOSKAS

Mission ministérielle en date du 5 septembre 2016

Président de la FIAPA (Fédération Internationale des Associations de Personnes Agées)

09 86 33 63 26 - 06 60 87 85 97 - info@fiapa.net

Président de la Fédération 3977 de lutte contre la maltraitance

163, rue de Charenton - ESC 14 BL3

75012 Paris

Merci de bien vouloir retourner ce questionnaire par mail,

avant votre audition

à : info@fiapa.net ; cperriot@yahoo.fr

- Index complet des personnes interrogées
et personnes ressources

Index complet des personnes et institutions ressources

Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM)

- Monsieur Didier CHARLANNE, Directeur
- Madame Delphine DUPRÉ-LEVÊQUE, Responsable du secteur personnes âgées

Assemblée des Départements de France (ADF)

- Madame Marie-Louise KUNTZ, Vice-Présidente déléguée à la politique des solidarités - habitat, Conseil départemental de Moselle
- Monsieur Jean-Michel RAPINAT, conseiller aux politiques sociales à l'ADF

Association Française des Aidant (AFA)

- Madame Florence LEDUC

Association des Directeurs au service des Personnes Agées (AD-PA)

- Monsieur Pascal CHAMPVERT, Président
- Monsieur Romain GIZOLME, Directeur

Union nationale des associations d'aide à domicile en milieu rural (UNADMR)

- Monsieur Dominique BRICOT, Directeur de projets

Association Française des Usagers de Banque (AFUB)

- Monsieur Serge MAITRE, Président
- Monsieur Bernard SCHAUDEL, Administrateur délégué

Association Nationale des Coordinateurs et Coordinations Locales (ANC.CLIC)

- Madame Sylvie DHALLEINE, Trésorière ANC.CLIC et Directrice du CLIC Paris Emeraude

Association Nationale des Directeurs d'Action Sociale et de Santé des Conseils Généraux des Départements et des Métropoles (ANDASS)

- Madame Fabienne NOWACKI, Responsable du Bureau de la Qualité Pas-de-Calais

Association Nationale des Juges d'Instance (ANJI)

- Madame Clélia PRIEUR LETERME
- Monsieur Bertrand LEMERCIER
- Monsieur Bruno TADEUSZ, Co-présidents

Avocates spécialistes

- Maître Marie-Hélène ISERN-REAL
- Maître Florence FRESNEL
- Maître Michèle DAYAN

Brigade de répression de la délinquance astucieuse (BRDA)

- Madame Michèle BRUNO, Commissaire divisionnaire, Chef de la Brigade

Conseil des Ventes Volontaires (CVV)

- Madame Annie MATEI, Commandant de police affectée au CVV

Conseil National de l'Ordre des Médecins (CNOM)

- Madame Andrée PARRENIN, Vice-présidente

Conseil National de l'Ordre des Pharmaciens (CNOP)

- Madame Isabelle Adenot, Présidente

Croix Rouge Française

- Madame Céline BLONDEAU, Chef de projets Filière domicile
- Madame Ingrid LAUVRAY, Déléguée nationale Personnes âgées/Domicile

Délégation d'Aide aux Victimes Police au sein de la DGPN représentant la police et la gendarmerie

- Monsieur Renaud BELLAMY, Commissaire de police, Chef de la division de la prévention et des partenariats

Direction Générale de la Gendarmerie Nationale (DGGN)

- Monsieur Pierre BOURDELIN, Lieutenant-Colonel, chef de la section prévention de la délinquance au sein du bureau de la sécurité publique de la direction générale de la gendarmerie nationale
- Monsieur Hervé MARY, Capitaine affecté à la direction générale de la gendarmerie à la sous-direction de la police judiciaire, au bureau des affaires criminelles

Direction générale de la cohésion sociale DGCS

- Madame Dominique TERRASSON, chef de projet Prévention et lutte contre la maltraitance dans le secteur social et médico-social

Ecole Nationale de la Magistrature (ENM)

- Madame Claire Estévenet, sous directrice de la formation continue

Fédération d'aide, d'accompagnement et de soin à la personne (ADESSA à Domicile)

- Monsieur Patrick MALPHETTES, Directeur général
- Monsieur DUPLAN, Directeur adjoint

Fédération des établissements hospitaliers (FEHAP)

- Monsieur Laurent PERAZZO, adjoint de direction pour le secteur social et médico-social

Fédération française des services à la personne et de proximité (FEDESAP)

- Monsieur Christophe DELACROIX, Délégué départemental Paris, Président d'Armonia Domicile

Fédération Française des Sociétés d'Assurance

- Monsieur François ROSIER, Directeur Adjoint, Direction des Affaires Juridiques, Fiscales et de la Concurrence

Fédération des Particuliers Employeurs de France (FPEM)

- Monsieur Adrien DUFOUR, Responsable des relations institutionnelles
- Madame Audrey PITON, Responsable de la filière dépendance

Fédération du service aux particuliers FESP

- Monsieur Olivier PERALDI, Directeur général
- Madame Magali AMRANI, Référente départementale Loiret
- Monsieur Mehdi TIBOURTINE, Responsable juridique

Fédération Nationale Avenir et Qualité de vie des Personnes Agées (FNAQPA)

- Madame Clémence LACOUR, Responsable des Relations Institutionnelles

Fédération nationale des associations de directeurs d'établissements et services pour personnes âgées (FNADEPA)

- Madame Déborah ENSMINGER, Chargée de mission

Fédération Nationale des Mandataires Judiciaires Indépendants (FNMJI)

- Madame Séverine Roy, vice-présidente MJPMI Gironde

France Alzheimer

- Madame Solange WEISMAN, conseillère juridique, membre de France Alzheimer et maladies apparentées Paris
- Madame Pauline DE CHARRY, Responsable suivi des politiques publiques

Génération Mouvement

- Docteur Jean-Claude Jamot, Administrateur

Groupe Banques Populaires Caisses d'Épargne BPCE.

- Monsieur Bruno BROUSSARD, Directeur de la Qualité Groupe (Crédit Foncier, Natixis, Banque Palatine)

Groupe Korian

- Madame Laure Merly, Directrice des affaires publiques et de la réglementation au sein de direction Senior

INAVEM

- Monsieur Jérôme Bertin, Directeur adjoint

Les Petits Frères des Pauvres

- Madame Bénédicte Meyrueix, Coordinatrice au sein de la mission de lutte contre la maltraitance
- Monsieur Alain VILLEZ, Président

L'Observatoire national de la délinquance et des réponses pénales (ONDRP)

- Monsieur Christophe SOULLEZ, Chef de l'Observatoire national de la délinquance et des réponses pénales INHESJ

Médecins experts

- Docteur Giorgio Messina, Médecin expert

Notaires de France

- Maître Jean-Michel MATHIEU, Conseil supérieur du Notariat

SYNERPA

- Madame Carole Falguière, Directrice des opérations et de la coordination
- Monsieur Éric FREGONA, Responsable du pôle médico-social

PERSONNES ET INSTITUTIONS RESSOURCES

- Le Conseil National de l'Ordre des Experts-comptables, CNOEC.
- MIVILUDES.
- Défenseur des Droits.
- Fédération 3977 contre la Maltraitance.
- Fondation Médéric Alzheimer.
- Professeur Robert MOULIAS.

■ Contributions ECOSOC New York 2017

Commission for Social Development, 55th Session, 1 - 10 February 2017

item 3: Follow-up to the World Summit for Social Development and the 24th special session of the General Assembly:

(iv) Madrid International Plan of Action on Ageing, 2002

Déclaration de la France

Madame la Présidente,

Dans le prolongement de la déclaration faite par Malte pour le compte de l'Union européenne, la France attache une grande importance à la situation et au bien-être des personnes âgées, dont elle est déterminée à promouvoir les droits, sur le plan national, ainsi que dans les instances multilatérales et dans le système des Nations-unies.

Nous nous félicitons à cet égard des développements du Plan international d'action sur le vieillissement (MIAPA), dont nous venons d'établir le bilan national, à l'occasion du troisième cycle de revue et d'évaluation 2012-2017.

Dans le cadre du Plan de Madrid, des initiatives de toutes natures ont été prises dans de nombreux Etats européens pour adapter les systèmes nationaux de protection sociale aux conséquences du vieillissement de la population.

Pour autant, des efforts restent à accomplir pour que les standards existants et les normes en vigueur au niveau international, régional et national, soient pleinement mis en œuvre, et pour que les mécanismes existants soient à la fois mieux connus et davantage utilisés.

Des actes concrets, immédiats, sont nécessaires pour s'attaquer sur le terrain aux lacunes d'information, de mise en œuvre, de suivi et d'évaluation qui persistent, à tous les niveaux. Cela doit être fait aux côtés des professionnels intervenant à domicile et en établissements, des proches aidants, aux côtés des familles, des associations et des ONG, et avec les personnes âgées elles-mêmes.

Madame la Présidente,

Les récentes réformes intervenues en France s'inscrivent dans le droit fil du Plan de Madrid.

Après un long travail de concertation, d'échanges réguliers avec l'ensemble des acteurs concernés, les associations d'élus, de gestionnaires, de personnes âgées et de leurs familles, les représentants des secteurs du logement et des transports, **la loi pour l'adaptation de la société au vieillissement (ASV) a été promulguée le 28 décembre 2015.**

Il s'agit là d'un texte novateur qui doit mobiliser l'ensemble des politiques publiques afin de donner les moyens aux personnes âgées, même fragilisées, d'être actrices de leur parcours.

Cette loi est ainsi porteuse d'un changement de regard sur la vieillesse. Envisager les personnes âgées dans leur diversité, c'est marquer notre volonté de proposer une réponse adaptée à la richesse et à la pluralité des parcours de vie de chacun.

Notre Gouvernement a en particulier fait de la **lutte contre la maltraitance des personnes âgées une priorité nationale**. La loi d'adaptation de la société au vieillissement met ainsi en place plusieurs mesures pour lutter contre ce phénomène, en particulier :

- pour renforcer les droits des personnes hébergées en établissement ou accompagnées par un service médico-social, avec la désignation d'une personne de confiance ;
- ou encore, pour assurer la protection des personnes handicapées et des personnes fragiles, avec notamment une protection renforcée des biens.

Nous sommes particulièrement soucieux de mieux lutter contre la **maltraitance financière des personnes âgées**, qui reste un phénomène discret et pernicieux, qui doit être mieux détecté. L'influence abusive exercée par des prédateurs sur les personnes âgées est particulièrement inquiétant car il expose ces dernières à un risque de paupérisation et d'exclusion sociale.

La France a pu présenter plus en détail, à l'occasion de cette 55^{ième} session du Conseil, lors d'un événement parallèle consacré à ce sujet, l'éventail des actions prises dans ce domaine.

Ces mesures concrètes visent à l'efficacité : il est urgent en effet que les droits des personnes âgées soient à la fois mieux reconnus et que nos Aînés soient mieux protégés.

Notre défi est bien de proposer un monde où les aînés jouent un rôle et sont considérés comme des citoyens avant d'être considérés comme des personnes âgées.

Il est temps d'adapter nos sociétés pour inclure les aînés car ils sont, ne l'oublions pas, l'épine dorsale de notre tissu social et civique.

Il en va de la responsabilité de chacun d'entre nous de par le monde.

Merci Madame la Présidente,



Conseil économique et social

Distr. générale
1^{er} décembre 2016

Original : français

Commission du développement social

Cinquante cinquième session

1^{er}-10 février 2017

Suite donnée au Sommet mondial pour le développement social et à la vingt-quatrième session extraordinaire de l'Assemblée générale : Thème prioritaire : stratégies d'élimination de la pauvreté visant à parvenir à un développement durable pour tous

Déclaration présentée par la Fédération internationale des associations de personnes âgées, organisation non gouvernementale dotée du statut consultatif auprès du Conseil économique et social*

Le Secrétaire général a reçu la déclaration suivante, dont le texte est distribué conformément aux paragraphes 36 et 37 de la résolution 1996/31 du Conseil économique et social.

* La présente déclaration n'a pas été revue par les services d'édition.



Déclaration

Maltraitements financiers des aînés et lutte contre l'emprise

Le vieillissement de la population affecte tous les domaines de la vie sociale, mais aussi économique et politique. Au niveau international, le principe de la participation des citoyens âgés aux décisions concernant leur environnement direct ou indirect est réaffirmé et s'inscrit dans la résolution 46/91 du sommet mondial de Copenhague de 1995. Il est mentionné à plus de dix reprises dans les articles de la déclaration politique de la deuxième assemblée mondiale sur le vieillissement d'avril 2002 à Madrid (article 3,5 et 10 à 17). La « participation active des personnes âgées à la société et au développement » est même élevée au premier rang des thèmes du plan d'action de l'assemblée mondiale.

Avec l'avancée en âge et divers événements de la vie tels que la retraite, la perte du conjoint, le décès des proches, l'abandon de la conduite automobile, l'apparition de handicaps, qui sont des facteurs susceptibles d'affecter le réseau social, le citoyen âgé perd petit à petit sa participation active à la vie de la société. Ce phénomène est en constante augmentation vu la croissance rapide de la population vieillissante. Un grand nombre de celle-ci sera en bonne santé, mais beaucoup d'autres auront également une santé plus fragile, parfois aggravée par un handicap. Ils seront donc plus fragilisés, et dépendront de l'aide d'accompagnants et de soignants, professionnels ou non. Ces personnes âgées dépendantes sont particulièrement vulnérables à la maltraitance qui peut prendre différentes formes : maltraitance physique, psychologique ou émotionnelle, négligence, exploitation financière, juridique, matérielle ou sévices sexuels. Les conditions dans lesquelles des personnes âgées peuvent être victimes de maltraitance sont très diverses, autant que les personnes concernées de ce groupe à risque. La maltraitance peut avoir lieu lorsqu'une personne âgée vit seule ou avec un parent; elle peut aussi se produire dans les environnements de soins résidentiels, dans des centres de jour ou des hôpitaux, et dans le cadre d'un service d'aide à domicile. La maltraitance des personnes âgées dans les environnements institutionnels et domestiques est de plus en plus reconnue comme un important problème de société.

Au niveau international sur le vieillissement, les Nations Unies (2002) ont vivement recommandé de mettre davantage l'accent sur la prévention de la maltraitance des personnes âgées dans le cadre d'une démarche multisectorielle. Elles ont appelé à des changements d'attitudes, de politiques et de pratiques à tous les niveaux et dans tous les secteurs.

En décembre 2011, l'Assemblée Générale des Nations Unies a officiellement désigné le 15 juin comme jour dédié à la sensibilisation mondiale contre les abus et maltraitements infligés aux personnes âgées.

Cette question est au cœur des préoccupations des adhérents de la FIAPA, qui dénoncent les maltraitements dans les instances internationales depuis des décennies et œuvrent pour un réel accès aux droits des aînés.

En 2008, le rapport d'enquête mené par plusieurs fédérations membres de la FIAPA en France, Italie, Espagne et Belgique, voit le jour dans le cadre du programme européen DAPHNE. Il fait état d'une progression alarmante des malversations financières à l'égard des personnes âgées, au domicile et en établissement, et met en évidence la notion de « délinquance astucieuse ».

Les maltraitements financiers actifs peuvent prendre diverses formes :

- Vols dans la rue ou à domicile;
- Tarifications abusives ou travaux inutiles;
- Horaires raccourcis du personnel à domicile;
- Ventes forcées;
- Escroquerie;
- Placements abusifs;
- Détournements d'héritages, etc.

Ces situations entraînent la spoliation qui mène à l'endettement et à la pauvreté de la personne âgée. La maltraitance financière est un facteur de vulnérabilité renforcé par l'âge et qui porte atteinte à l'autonomie et à la dignité de la personne âgée.

Les signes d'alerte évoqués sont :

- Les activités bancaires inhabituelles : modifications des ordres bancaires facilitées par le fait que la personne qui avance en âge est incapable de prendre des décisions;
- Les chèques pré-signés par la victime et utilisés par un tiers;
- La compensation financière exagérée de l'aidant en contrepartie de l'aide apportée;
- Les factures régulièrement impayées;
- Les ressources financières ne permettant plus à la personne de subvenir à ses besoins élémentaires;
- La disparition des valeurs (argent, bijoux, objets précieux, ...).

En France, en 2011, dans le cadre d'un rapport de mission sur les maltraitements financiers à l'égard des personnes âgées et mandaté par le médiateur de la République Française, la FIAPA avait déjà énoncé la nécessité de conduire des recherches pour permettre une meilleure connaissance du phénomène.

En Italie, la Campagne nationale contre les vols et les escroqueries menées chaque année par l'ANAP (Association Nationale des Personnes âgées et Retraitées de la Confartigianato) en partenariat avec le département de sécurité publique du Ministère de l'intérieur, est un exemple de travail collaboratif entre la Société Civile et l'État. Ce travail de sensibilisation a commencé à donner des résultats entre 2013 et 2015. Le pourcentage des crimes contre les plus de 65 ans a commencé à régresser en Italie.

En 2015, en France, la Fédération 3977 de lutte contre la maltraitance des personnes âgées et la FIAPA ont mis en place une adhésion croisée et un échange des connaissances et des recherches. Cette fédération a pour mission d'écouter et d'accompagner les personnes âgées ou adultes handicapés victimes d'actes de maltraitance. Si un suivi de proximité est nécessaire (situation de maltraitance, besoin d'une aide ...), un dossier est transmis au partenaire du département où réside la personne concernée.

En février 2015, la FIAPA a présenté à l'ONU à la 54ème session de la Commission sur le Développement Social un projet de convention sur la protection des personnes âgées. L'objectif étant d'affirmer les droits fondamentaux des aînés afin qu'ils puissent jouir pleinement et librement de leurs droits de citoyen à part entière, de renforcer les dispositifs d'information de tous les publics et particulièrement les plus fragiles et les plus exposés, de dissuader et de réprimer avec force et une vigueur accrue les prédateurs ou les personnes tentées de le devenir.

En termes de protection et d'accompagnement des personnes vulnérables, les objectifs prioritaires pour la FIAPA, ses membres et ses partenaires associatifs et institutionnels, sont la mise en place :

- De systèmes d'alerte pertinents : on peut remarquer que les signes d'alerte portent sur des informations très personnelles, dont l'accès est généralement très restreint. Par ailleurs pour certains de ces signes, il paraît nécessaire de connaître la situation antérieure à la maltraitance pour pouvoir les recevoir. Cela rend difficile un dépistage efficace des situations de maltraitance financière;
- De mesures opérationnelles en direction des professionnels pour permettre le repérage, le signalement, la prise en charge et les suites d'une maltraitance financière;
- De législations adaptées. Il faut pouvoir prendre des mesures pour assurer la protection juridique des aînés, qui serait une protection renforcé des biens et une extension du champ des responsabilités;
- De formations spécifiques aux professionnels, qui seront l'aboutissement d'observations et de recherches. L'hésitation des aidants professionnels à dénoncer une situation de maltraitance alors que les textes de loi ont évolué pour leur assurer une meilleure protection, démontre un réel besoin de formation et sensibilisation des professionnels sur les aspects juridiques de leurs obligations et droits;
- De changements de mentalité sur la citoyenneté des aînés, une société dans laquelle ils sont des citoyens à part entière malgré leur dépendance dans la vie de tous les jours. Il faut pouvoir garantir leurs droits individuels;
- De prévention et d'accompagnement des aidants familiaux, comme le droit au répit pour les aidants familiaux avec les moyens et les partenariats adaptés;
- D'une réelle démarche d'information et de prévention envers tous les publics concernés (personnes âgées, aidants familiaux, aidants professionnels, ...). Il faudrait pouvoir identifier les personnes âgées souffrant de fragilité économique, sociale et/ou cognitive. L'efficacité de la prévention dépendra alors de la capacité à entrer en contact avec les populations fragilisées. Ce qui est d'autant plus difficile que ces situations créent de l'isolement et du repli sur soi. Il serait nécessaire d'envisager un socle commun de communication sur la maltraitance financière et de publier des supports adaptés à chaque public cible. L'information devrait porter non seulement sur les risques et les types d'abus financiers, mais aussi sur la démarche à suivre si l'on devient victime de ce type d'abus (à qui s'adresser, comment déposer plainte, quels sont les interlocuteurs que l'on rencontre en cas de démarche judiciaire ?, ...).

Les personnes victimes seront de plus en plus nombreuses dans les années à venir suite au vieillissement de la population. Si la protection des personnes âgées, en tant que personnes vulnérables, est fondamentale, éviter ou prévenir les situations de maltraitance financière est aussi indispensable. Un moyen d'éradiquer la pauvreté est de la prévenir. Et ainsi de prendre le problème à la source pour éviter aux personnes âgées de tomber dans la pauvreté et l'endettement. Il faut se donner les moyens d'agir en amont pour combattre cette problématique mondiale qui nécessite que l'on se mobilise !

Promotion d'une approche intégrée pour l'éradication de la pauvreté:
**Combattre les maltraitements des personnes âgées
au sein de l'agenda 2030 pour le
développement durable**



MIVILUDES



Mercredi 1er février 2017

13:15 - 14:30

Salle de conférence: CR8, UNHQ

“Maltraitements financiers : des victimes sous influence ”

Mme Anne-Marie Courage, Conseillère Affaires Economiques, Emploi, Travail et Formation Professionnelle,
Mission interministérielle de vigilance et de lutte contre les dérives sectaires (MIVILUDES) - FRANCE

Mme Chantal Gatignol, Conseillère Santé, Mission interministérielle de vigilance et de lutte
contre les dérives sectaires (MIVILUDES) - FRANCE

“Les objectifs d'une adaptation de la société au vieillissement ”

Mme Dominique Terrasson, Cheffe de projet Maltraitance-Bienveillance, Direction Générale
de la Cohésion Sociale, Ministère chargé de la santé - FRANCE

**“Une illustration d'action préventive de la maltraitance sociale,
financière et personnelle à l'encontre des personnes âgées ”**

Mr. Fabio Menicacci, Secrétaire National de l'Association, ANAP
(Association Nationale des Personnes âgées et Retraitées de la Confartigianato) - ITALIE

**“Actions pour vaincre la maltraitance financière des personnes âgées:
quelques pratiques innovantes implantées au Québec”**

Professeure Marie Beaulieu, Directrice de la Chaire de recherche sur la Maltraitance envers
les personnes âgées, universités de Sherbrooke, Québec – CANADA
Représentante nord américaine de l'INPEA



Plus d'informations:
info@fiapa.net



INTERVENTION ECOSOC Février 2017

Promotion d'une approche intégrée pour l'éradication de la pauvreté : combattre les maltraitements des personnes âgées au sein de l'agenda 2030 pour le développement durable

Plan :

1. Maltraitements financiers, des victimes sous influence
2. Les objectifs d'une adaptation de la société au vieillissement
3. Une illustration d'action préventive de la maltraitance financière à l'encontre des personnes âgées
4. Vaincre la maltraitance : échanges sur les pratiques ou actions innovantes

Selon le rapport du Département des Affaires Economiques et Sociales des Nations Unies, globalement, le nombre de personnes de 60 ans et plus devrait plus que doubler d'ici 2050 et plus du triple d'ici 2100, passant de 901 millions en 2015 à 2,1 milliards en 2050 et 3,2 milliards en 2100. Soixante-six pour cent de l'augmentation entre 2015 et 2050 se produiront en Asie, 13% en Afrique, 11% en Amérique latine et dans les Caraïbes et les 10% restants dans d'autres domaines.

Or cette population croissante de personnes vieillissantes présente des facteurs de vulnérabilité importants liés à leur état de santé physique et psychologique notamment. Qu'elles se trouvent donc dans des situations de fragilités économiques, sociales, familiales ou physiologiques ou que celles-ci se cumulent, la détresse des personnes très âgées en limitation ou perte d'autonomie constitue un terrain d'appel aux comportements de prédation visant à capter des revenus ou à assujettir à un mode de vie ou une pratique thérapeutique fortement déviants. Ces dérives du fait de personnes de leur entourage proche dont elles peuvent se sentir dépendantes ou du fait de personnes étrangères qui tentent de les mettre sous emprise sont fréquentes et ont des capacités de nuisances démesurées (escroqueries, ruptures familiales et sociales, pertes de chance, décès).

Pour les « prédateurs », la personne âgée est une cible, d'autant plus exposée du fait de sa plus grande vulnérabilité, en raison soit de l'importance de ses biens, soit de la régularité de ses revenus (pensions vieillesse, minimas et aides sociales). Enfin, elle touche toutes les classes sociales et n'épargne pas les personnes à faibles ressources, les exposant à une réelle paupérisation. En outre, la maltraitance n'entraîne pas seulement une morbidité accrue, mais aussi un taux plus élevé de mortalité non associée directement à des actes de mauvais traitements, ce qui peut accentuer l'altération de leur capacité physique et intellectuelle.

La maltraitance financière peut être définie comme « *tout acte commis sciemment en vue de l'utilisation ou de l'appropriation de ressources financières d'une personne à son détriment, sans son consentement ou en abusant de sa confiance ou de son état de faiblesse physique ou psychologique* »¹. Cette définition inclut plusieurs manifestations concrètes de la maltraitance financière : vols, escroqueries, abus de faiblesse, cas avérés de dérives sectaires et la délinquance « astucieuse » (mariages arrangés, adoptions inopinées, cohabitations, squats affectifs...). La **spoliation des biens**, le **détournement d'héritage** et l'**escroquerie** sont les délits les plus fréquemment observés. Mais au-delà de ces manifestations plus visibles, existent des formes d'abus moins flagrantes, mais répétées ou multiples, qui ont pour effet de

¹ Médiateur de la République, A. KOSKAS, V. DESJARDINS, J.P. MEDIONI (2011). *Rapport de la mission sur la maltraitance financière à l'égard des personnes âgées dans les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux*. Paris : Services du Médiateur de la République. Repéré à l'URL : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/114000089.pdf>

déposséder la personne âgée et de l'exposer à une situation de précarité matérielle et financière.

On observe ainsi une **surexposition des personnes âgées à certaines formes de délinquance en raison de leur vulnérabilité** qui peut les placer dans une situation économique fragile conduisant à une paupérisation voire à une quasi exclusion de la société.

Toutes ces dérives sont porteuses de privations ou de négations graves des droits et libertés fondamentales de la personne âgée.

Quelles sont les solutions tant juridiques qu'opérationnelles pour protéger nos aînés ainsi fragilisés et leur faire regagner leurs droits fondamentaux en préservant leur dignité et leur autonomie ? C'est l'enjeu de ce séminaire qui au décours d'exemples concrets a pour objectifs de mobiliser les pouvoirs publics et la société civile pour mettre fin à cet acharnement et lutter contre l'exclusion économique et sociale des personnes âgées.

Intervenants :

Marie Beaulieu, Directrice de la Chaire Maltraitance, Québec

Anne-Marie Courage, Conseillère Affaires Economiques, Emploi, Travail et Formation Professionnelle, Mission interministérielle de vigilance et de lutte contre les dérives sectaires (MIVILUDES)

Chantal Gatignol, Conseillère Santé, Mission interministérielle de vigilance et de lutte contre les dérives sectaires (MIVILUDES)

M. Fabio Menicacci, Secrétaire National de l'Association, ANAP

Dominique Terrasson, Cheffe de projet Maltraitance-Bientraitance, Direction Générale de la Cohésion Sociale, Ministère chargé de la santé

- Contribution de la Fédération du service aux particuliers » FESP.

*« Contribution de la Fédération du service
aux particuliers- FESP »*



7 décembre 2016

Note à
M. Alain KOSKAS
Président de la Mission
« maltraitance financière des personnes âgées »

Objet : services à la personne – audition en vue du rapport sur les maltraitances financières.

Contexte

La Fédération du service aux particuliers (Fesp) est sollicitée pour une audition sur les maltraitances financières des personnes âgées dans le cadre de la mission commanditée par la Secrétaire d'Etat chargée des Personnes âgées, Pascale Boistard.

Première fédération de structures de services à la personne¹, dont celles prestant de l'aide à domicile des personnes en situation de handicap ou de dépendance, la Fesp anime plusieurs commissions « métiers » dont deux sont particulièrement concernées par cette démarche, la commission « maintien à domicile » présidée par Guillaume Staub, co-fondateur d'Amelis groups Sodexo, et la commission « résidences services » présidée par Pascal Cadeau, président d'Hisia.

Afin de préparer au mieux l'audition, la Fesp a interrogé l'ensemble des adhérents membres de ces commissions, soit plus de 300 structures. Un groupe représentatif de six responsables de structures a synthétisé les réponses obtenues².

Enfin, particulièrement active en matière de qualité de service et de protection des personnes fragiles, la Fesp développe une politique ambitieuse de partenariats avec des acteurs publics tels que l'Agefiph³, l'Agence nationale d'amélioration de l'habitat (Anah)⁴, l'Agence nationale d'amélioration des conditions de travail (Anact)⁵, ou encore auprès de la CNAM-TS en tant que membre associé du dispositif de prévention des risques au domicile des bénéficiaires de services.

Enfin, en tant que membre du conseil d'administration du Gérontopôle des Pays de la Loire, la Fesp développe un programme de prise en compte dans les modules de formation de l'éthique des professionnels face aux évolutions technologiques des services à la personne au sein du domicile. Elle entend également développer cette approche au sein du Géront'if, dont elle a rejoint le conseil d'administration lors de sa création⁶.

...

¹ Entreprises (prestataires, mandataires, délégataires), coopératives, associations (dans les DOM).

² Amelis groupe Sodexo, Au Pays des Vermeilles, Agidom, M&D, Espace & Vie, Hisia.

³ Convention programmatique Fesp / Agefiph, 16 novembre 2016.

⁴ Convention de partenariat Fesp / Anah, 2013-2018.

⁵ Convention programmatique Fesp / Anact, 2014-2016

⁶ Gérontopôle d'Ile de France (Géront'if), assemblée générale constitutive du 5 juillet 2016.

REPONSES AU QUESTIONNAIRE

1. *Veillez préciser à quel titre et selon quelles modalités vous intervenez auprès des personnes majeures, de façon individuelle ou statutaire, fonctionnelle ou opérationnelle.*

La Fesp est une organisation professionnelle reconnue représentative par le ministère du Travail et, à ce titre, elle est l'interlocutrice privilégiée des pouvoirs publics et des acteurs du secteur des Services à la personne (Sap). Elle représente tous les modes d'intervention, entreprises prestataires et mandataires, autoentrepreneurs et particuliers employeurs. Elle fédère plus de 2 000 structures intervenant directement ou mettant en relation des salariés auprès de personnes majeures, âgées, dépendantes et ou handicapées.

La Fesp œuvre, via ses actions à destination de ses adhérents et plus généralement des structures du secteur des Sap, en faveur de la qualité des services rendus aux bénéficiaires.

2. *Quelles dispositions législatives concernent plus particulièrement vos responsabilités ou vos préoccupations ?*

Les principales dispositions législatives applicables relatives à la maltraitance financière et aux actions de préventions devant être menées par les dirigeants de structure de Sap sont les suivantes :

- l'article 226-14 du Code pénal prévoyant la levée du secret professionnel afin dénoncer une situation de maltraitance ;
- l'article 313-24 du Code de l'action sociale et des familles (Casf) qui garantit la protection des salariés ayant fait une démarche de signalement ;
- les articles 116-4 et 331-4 du Casf qui interdit aux salariés intervenant auprès de personnes fragiles de bénéficier des dispositions de testaments faits en leur faveur ;
- les articles 426 et 459-2 du Code civil qui permettent à une personne fragilisée de conserver ses biens immobiliers en cas de placement en établissement. Plus largement les dispositions du Code civil relatives à la « prévention de la captation de biens ou d'héritage » ;
- les articles L. 120-1 et suivants du Code de la Consommation qui exigent une information éclairée de l'utilisateur du service, des pratiques loyales n'altérant pas le comportement économique du consommateur. Ces dispositions visent à prévenir les pratiques trompeuses de nature à vicier le consentement des bénéficiaires des services ;
- la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 qui tend à développer et promouvoir une culture active de la « bientraitance » des personnes ;
- la loi 2015-1776 du 28 décembre 2015 prévoyant l'Adaptation de la société au vieillissement (ASV) qui vise à réduire la participation financière des publics fragiles et à conserver les personnes âgées dans leurs droits.

3. *Quelles connaissances avez-vous des domaines de maltraitance financière et des emprises dirigées vers les personnes âgées ?*

Les entreprises interviennent régulièrement afin d'accompagner et de maintenir à domicile des personnes âgées bien souvent en situation de dépendance et ou d'handicap.

Les maltraitances financières peuvent émaner :

- d'abus de faiblesse et de confiance;
- de captations de biens ou d'héritage, parfois au sein de la cellule familiale ;
- de démarchage à domicile ou téléphonique intempestifs ;
- de pressions sur le choix du lieu de vie, en institution ou à domicile;
- d'une absence de contrôle sur l'intervenant à domicile, dans le cadre du travail en emploi direct hors structure mandataire, voire de travail non déclaré.

Les dirigeants des entreprises de Sap adhérents de la Fesp ont une connaissance pointue des domaines de maltraitance financière et des emprises dirigées vers les personnes âgées, grâce notamment à un suivi de ces questions dans le cadre des commissions « métiers ».

Ainsi et à titre d'exemple, il est recommandé par la Fesp de mettre en œuvre une surveillance à plusieurs échelons incluant :

- une sensibilisation et une pédagogie auprès des intervenants ;
- des précisions quant au rôle du personnel encadrant ;
- une vigilance accrue de la part des responsables de structure ainsi que des actions concrètes de remontées d'information ;
- l'ensemble étant appuyé sur les Recommandations des bonnes pratiques professionnelles (RBPP) éditées par l'Anesm;
- par ailleurs, la Fesp promeut la démarche de certification auprès des organismes agréés SGS-Qualicert et Afnor.

4. *Quelles mesures avez-vous prises (ou prendrez-vous) pour rendre effective dans vos services et/ou votre pratique, l'application des dispositions législatives ?*

Mesures effectives s'appliquant, en tout ou partie selon les structures, dans la réalisation du service :

- élaboration au sein de la structure de procédures dites de « traitement d'une situation de maltraitance », incluant notamment un logigramme du déroulé des actions à mener, un rappel de la loi et l'obligation de signalement ;
- systématisation de la clause d'interdiction à tout salarié de recevoir « toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de valeurs ou de bijoux dans les contrats de travail et règlements intérieurs ;
- inclusion de cette clause dans le livret d'accueil remis à l'intervenant lors de son embauche ;
- systématisation lors de l'embauche de la signature par le salarié de charte de type « charte de bienveillance » ;
- organisation de sessions de formation à destination des équipes sur la bientraitance comportant notamment les savoirs en termes de définition et de qualification des

situations de maltraitance y compris financière, les différentes formes qu'elles peuvent revêtir, les leviers d'alerte à actionner, les procédures de signalement, les différentes mesures de protection à mettre en œuvre⁷ ;

- rappels réguliers de ces bonnes pratiques professionnelles en réunion d'équipe par l'usage des RBPP de l'Anesm, distribué aux équipes.

La bientraitance fait partie des valeurs portées par la structure et donc la lutte contre la maltraitance fait partie du quotidien, en amenant les équipes à :

- s'inscrire dans une démarche de questionnement systématique sur leurs pratiques professionnelles ;
- réaliser une veille sur d'éventuels épuisements des aidants, repérables et évaluables ;
- solliciter des réunions de concertation pluri professionnelle, particulièrement avec les services de soins infirmiers et médicaux dans le respect des dispositions de la loi ASV⁸ ;
- organiser, à titre préventif, les conditions de proximité et de confiance avec l'environnement familial et social de la personne âgée, notamment en planifiant des échanges récurrents ;

signaler d'éventuelles situations de maltraitance financière au Procureur de la République ;

reposer le cadre de la loi dans le projet de maintien à domicile en amont des interventions, notamment par des mentions dans le contrat de prestation, le livret d'accueil, ou encore le projet de service ;

- intégrer de manière pleine et entière à tous les niveaux (de l'évaluation du besoin, en passant la contractualisation et dans le cadre des visites de suivi des situations) la recherche du consentement éclairé de la personne âgée et de son entourage.

Par ailleurs, la Fesp œuvre depuis plusieurs années, notamment par ses travaux internes en commission et ses participations aux groupes de travail ministériels, avec pour résultats d'ores et déjà concrets l'inclusion de préoccupations et solutions de protection face aux maltraitances dans les textes suivants :

- décret n° 2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et modifiant le code de l'action sociale et des familles prévoit des dispositions afin de prévenir la maltraitance financière des personnes âgées à savoir :
 - o l'article 5.2.2. Le gestionnaire propose en faveur des salariés de la structure :
 - des actions de sensibilisation aux problématiques de santé au travail telles que les risques professionnels ;
 - des réunions d'information et d'échanges notamment sur les bonnes pratiques, le respect de la déontologie ;
 - des actions de formation permettant une meilleure qualification des salariés et une valorisation des parcours professionnels.

⁷ Renseignée d'information, etc.

⁸ Règles de partage d'informations entre les acteurs du domicile.

- o l'article 5.2.3. Le gestionnaire met en œuvre des actions de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance en organisant a minima une formation des encadrants et des intervenants ;
 - o l'article 5.2.4. Le gestionnaire informe les intervenants et les encadrants qu'il leur est interdit de recevoir toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de valeur ou de bijoux.
- la Convention collective nationale des entreprises de services à la personne (CCN SAP) du 20 septembre 2012 dans sa Partie II, Chapitre V, section 2 dispose que le salarié respecte strictement, en toute circonstance, les devoirs et usages de la profession, en particulier dans les rapports avec la clientèle. Il s'interdit de percevoir sous quelque forme que ce soit, toutes gratifications, commissions ou prêts de la part notamment des bénéficiaires de services.

Il est également prévu que *« si le salarié constate, lors de l'exercice de ses fonctions, un cas de maltraitance psychologique et/ou physique, il est tenu d'en référer sans délai, et par tout moyen, à son responsable hiérarchique. Le cas échéant, l'employeur prendra les mesures nécessaires en termes de signalement »*.

5. *A cette occasion, des obstacles ou des incompréhensions ont-ils pu freiner l'application de ces dispositions ? Veuillez dresser ici une liste des principales difficultés rencontrées.*

1) Une temporalité judiciaire inappropriée

Si faire un signalement aux autorités est impératif, les professionnels du domicile peuvent être confrontés à une difficulté temporelle entre le moment où le signalement est adressé et celui où la mesure de protection est prononcée, comme cela est souvent le cas par une sauvegarde de justice. La période qui peut atteindre six à huit mois apparaît trop longue et, en tout état de cause, inadaptée à l'urgence de la situation.

2) Une action de l'intervenant à domicile, non financièrement compensée, et qui en outre demande préparation et accompagnement

L'intervenant (et la structure) se trouve en « première ligne » pour :

- gérer les conséquences d'abus constatés ;
- collecter les preuves et ainsi faciliter le travail à venir du Mandataire judiciaire à la protection des majeurs (MJPM), pour recouvrer les fonds et entamer des procédures judiciaires s'il y a lieu.

Il est à noter que si la personne âgée est isolée, le traitement de la situation s'inscrit en première instance sur un temps qui n'est pas rétribué, et ne peut émerger sur les temps de services relevant du plan d'aide de l'APA.

3) Un accès au dispositif juridique fastidieux

L'accès au système juridique apparaît trop souvent fastidieux, voire anxiogène, pour la personne âgée ou sa famille, a fortiori dès lors qu'il s'agit de collecter les preuves et de constituer un dossier. La plupart du temps, les personnes âgées et/ou leur famille renoncent à entamer une action, au regard des démarches qui apparaissent trop souvent complexes.

Les mandataires familiaux, parfois désignés pour exercer la mesure de protection, disposent rarement de la connaissance et de la formation nécessaire pour entamer les démarches et en assurer le suivi.

Témoignage d'un dirigeant de structure : « il est arrivé sur une situation que j'ai rencontrée pour une personne âgée isolée, sans famille, abusée financièrement par son voisin (usage frauduleux de la carte bleue) et pour laquelle j'avais réalisé un signalement, que le MJPM désigné pour exercer la mesure ne partage pas la même vision de la situation de la personne âgée abusée. Le voisin exerçait des pressions psychologiques sur la personne âgée pour ne pas être mis en défaut et, bien que nous ayons réuni un faisceau de preuves (relevés bancaire mettant en lumière l'utilisation de la carte bleue pour l'achat d'essence alors que la PA n'avait pas de voiture, utilisation de la carte bancaire pour achat alimentaire qui ne concernaient pas la PA, achat de vêture qui ne concernaient pas la personne âgée), nous ne sommes pas parvenus à faire écarter cette personne de la situation. Le MJPM n'a pas jugé utile de se lancer dans une procédure qui aurait permis de voir le voisin puni, bien que j'ai été entendu par les services de police, puisqu'une enquête avait été diligentée, par le procureur.

Cette situation m'a laissé un arrière-goût amer, car j'ai eu l'impression que la justice au service des plus vulnérables ne s'est pas opérée et que le MJPM a préféré la tranquillité pour l'exercice de la mesure (CR aux biens et à la personne) plutôt que de faire valoir les droits du majeur protégé. J'ai eu à retravailler ensuite avec cette MJPM et me suis rendu compte que c'était une question de sérieux et de professionnalisme qui n'était pas à l'œuvre : peut-être manque-t-il des moyens de contrôles sur les suites données lorsqu'un signalement a été initié ? »

6. Pouvez-vous lister puis quantifier les pratiques délictueuses constatées : abus de confiance, procuration frauduleuse, détournements de fonds, achats ou ventes forcés, prêts abusifs, détournements d'héritages, vols simples ou aggravés, abus de faiblesse, emprises diverses, discriminations financières liées à l'âge (conditions d'accès à certains produits et services, usage imposé de l'informatique pour obtenir différents relevés, ...), etc.

Les pratiques délictueuses constatées et transmises par les adhérents de la fédération sont les suivantes :

- abus de confiance et abus de faiblesse : matérialisés par des achats matériels (piano, vêture, carburants), prêt consenti alors que la situation financière de la personne âgée ne le permet pas, vente forcée de terrain ;
- abus par négligence : pas d'écoute ou d'attention, dignité et intégrité des personnes âgées non préservées ;
- abus physiques : contention notamment pour les personnes âgées qui éprouvent le besoin de déambuler, alimentation forcée ou au contraire limitée, etc. ;
- abus psychologiques : menaces, pressions, cris, insultes, critiques, infantilisation, etc. ;
- non-respect du choix du lieu de vie.

Si les pratiques délictueuses constatées sont diverses, leur quantification apparaît complexe à réaliser. L'aide à domicile concerne une population par nature vulnérable. La notion de maltraitance au sens large fait partie intégrante des bonnes pratiques professionnelles mais, en l'état des critères d'évaluation, s'accordent difficilement à des approches quantifiables.

Les responsables de structures sont amenés à rédiger des signalements au procureur et accompagner les personnes âgées ayant fait l'objet d'une demande de protection.

Il faut souvent être réactif, voire inventer des solutions réalistes et pérennes, pour écarter l'auteur d'abus et de maltraitance. Les dispositions relevant du cadre légal ne constituent pas

toujours le levier le plus pertinent, particulièrement lorsque ces abus ont lieu au sein de la cellule familiale.

Il convient également d'intégrer la notion d'épuisement des aidants et, plus généralement, appréhender le contexte au cas par cas pour mettre en œuvre la solution la plus adaptée à la situation de la personne âgée.

7. *Êtes-vous à l'origine ou connaissez-vous des mesures particulières (directives, formations, accompagnement, etc.) permettant de lever un ou plusieurs obstacles à la bonne application des dispositions législatives ?*

La remontée d'information de la part des adhérents de la fédération fait apparaître comme dispositifs et outils les mieux adaptés :

- la formation des équipes à la bientraitance, à la prévention et au repérage des faits de maltraitance sur la base des Recommandation de bonnes pratiques (RBPP) de l'ANESM⁹ ;
- la mise en place d'une équipe « projet » pluri professionnelle autour des personnes âgées permettant de limiter les risques d'abus par des tiers mais aussi de travailler collectivement, avec les compétences de chacun, au rétablissement des situations lorsque la personne âgée a été victime d'abus ;
- la mise en place d'indicateurs permettant à tous les niveaux hiérarchique de la structure d'être alertée en cas de signalement interne. Ce point exige :
 - o une procédure identifiée au sein du service ;
 - o un niveau de compétences élevées de l'équipe notamment en ce qu'il faut savoir écouter et comprendre ce qu'exprime la personne âgée : ses dires, ses douleurs, ses changements d'humeur, ses éventuels pleurs, ses pertes d'appétit, etc. ;
 - o que les équipes se sentent libre d'évoquer de telle situation, et ne pas craindre d'exprimer leurs doutes par une parole libérée. L'équipe doit prendre le recul nécessaire, discuter des faits relatés. La direction doit être systématiquement informée des situations estimées « à risques » et se donner les moyens d'agir...

8. *Les familles, les professionnels, les experts, le voisinage sont en relation quotidienne avec des personnes âgées fragiles ou fragilisées. Que proposez-vous pour doter ces alerteurs potentiels d'une plus grande sécurité juridique tout en renforçant les mesures de sanction en cas de manquement aux devoirs liés à leur fonction ou à leur mission ? Avez-vous expérimenté des mesures spécifiques ? Vous-ont-elles donné satisfaction ?*

La Fesp propose qu'une structure référente soit désignée par les pouvoirs publics, avec pour mission de favoriser la coordination des acteurs.

Comment concilier, selon vous, la nécessaire prise en compte de la fragilité du public concerné et le fait que celui-ci ne bénéficie (par choix ou autre raison invoquée) d'aucune mesure de

⁹ Notamment

- Enquête nationale relative aux pratiques concourant à la bientraitance dans les services intervenant auprès d'un public adulte à domicile, 2014
- Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance, 2012
- La bientraitance - définition et repères pour la mise en œuvre, 2012
- Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique, 2012
- Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile, 2012
- Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux, 2010

protection ? Et, plus généralement, comment valider la fragilité, comment élargir la prise de décision, comment protéger les personnes concernées ?

En restant attentif à chaque situation, à chaque être humain que l'on rencontre, à ce qu'il exprime, aux évolutions de son projet de vie à domicile et des contraintes se matérialisant avec la perte d'autonomie. A tout moment, il faut être prêt à lancer l'alerte de cette manière, si la situation venait à basculer : c'est une question de « rupture d'équilibre ».

Chaque membre de l'équipe de se sentir responsable et concerné.

Pour que cela fonctionne, il est nécessaire que la notion de bienveillance soit constamment en filigrane de chacune des actions et des procédures relevant de l'action de la structure et de ses intervenants à domicile. C'est une question de valeur transmise aux équipes, partagées et sans cesse rappelées.

9. *Au regard de votre expérience et de votre pratique, quelles conclusions et propositions souhaiteriez-vous adresser à la Secrétaire d'État chargée des personnes âgées et de l'autonomie, afin de mieux lutter contre les maltraitances financières et les phénomènes d'emprise ?*

La Fesp propose que :

- soient systématisées les formations à la bienveillance aux personnes âgées dans les collèges, les lycées, les universités (et pas seulement dans les écoles de travail social), en insistant sur la définition des champs, des risques encourus et des sanctions;
- cibler le « grand public » par des supports de communication clairs et appuyés sur des situations de vie concrètes, sur les démarches possibles à engager en cas de soupçon de maltraitance financière, physique et psychique ;
- instaurer l'obligation de signalement pour les banques qui constatent des mouvements suspects sur les comptes des personnes âgées ;
- réduire le nombre de dossiers suivis par les MJPM au sein des associations tutélaires (entre 60 et 100 majeurs protégés par MJPM) et augmenter en parallèle le nombre de MJPM qui exercent à titre individuel. Le traitement de ces questions nécessite du temps pour chaque professionnel ;
- augmenter le nombre de magistrats et de greffiers pour agir sur la temporalité et ainsi réduire le délai entre le signalement et l'ordonnance de justice prononçant la mesure de protection ;
- valoriser ce temps dédié au traitement de ces questions dans les structures de maintien à domicile.



Maxime ALACHET

Président

■ Contribution du Groupe BPCE

GROUPE BPCE

Coopératif, banquiers et assureurs autrement

Le contexte

- L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution - ACPR - est l'organe de supervision français de la banque et de l'assurance et à ce titre chargé de la double protection des clients et des établissements financiers.
- La loi française est beaucoup plus protectrice que la législation européenne. Et change très souvent.
- En matière d'assurance-vie, des règles de commercialisation spécifiques sont appliquées aux clients de plus de 85 ans. Ils doivent remplir un questionnaire spécifique précisant qu'ils ont bénéficié d'un conseil écrit. Toutefois ils restent libres de leur choix final, dans ce cas, une mise en garde figure sur le document à signer avant de souscrire le produit.

1. Populations vulnérables identifiées

- les personnes vulnérables non protégées,
- les personnes qui ne maîtrisent pas la langue française,
- les clients fortunés

2. Populations potentiellement "maltraitantes" identifiées

- les femmes de ménage ou assistants de vie,
- les médecins,
- les associations caritatives bénéficiaires de dons ou legs,
- les organismes présentant des offres alléchantes sur Internet,
- et géographiquement le Sud de la France
- les partis politiques : adhésions, dons, ...
- des prédateurs qui semblent disposer de listes actualisées de personnes bénéficiaires d'allocations liées à la perte d'autonomie (APA, ...)

3. Le sujet du secret bancaire

Secret bancaire et signalement : De quelle marge de manœuvre le personnel en agence dispose-t-il lorsqu'il est face à une suspicion de maltraitance financière : alerte et confidentialité : quel équilibre trouver et respecter ?

Une banque, en tant que tiers, peut déclarer des soupçons de maltraitance financière. Toutefois, la loi est peu explicite et manque de précisions sur les caractéristiques de la victime présumée. Une information sobre : « un client ... » est alors communiquée au Procureur de la République, qui peut, ou non, demander le lever du secret bancaire et un complément d'enquête.

4. Ce que propose la Caisse d'épargne aux personnes protégées

La Caisse d'Épargne propose des produits adaptés aux personnes protégées et à leurs représentants légaux, professionnels ou particuliers :

- Des circuits informatiques dédiés et extrêmement sécurisés ont été mis en place.
- Des produits dédiés ont été développés :
 - une carte de retrait dédiée et sécurisée, dont le visuel est identique à celui des autres cartes, mais qui bénéficie d'un encodage spécifique permettant un niveau de sécurité plus élevé : cette carte permet de retirer dans tous les distributeurs Caisse d'Épargne, dans la limite du plafond hebdomadaire autorisé,
 - une carte de retrait privative spécifique.
 - une banque à distance dédiée.

5. L'accompagnement des représentants légaux par la Caisse d'épargne

- Un site Internet dédié : [https://www.caisse-epargne.fr/professionnels/associations/mandataires judiciaires à la protection des majeurs](https://www.caisse-epargne.fr/professionnels/associations/mandataires_judiciaires_a_la_protection_des_majeurs)
- Une lettre trimestrielle gratuite : « Je Tutelle » : la lettre n°36 informe du numéro d'appel 3977.
- Un guide conseil du curateur ou tuteur familial, l'informant de ses droits et obligations,
- Un guide pratique du curateur ou tuteur familial : pour répondre aux demandes des nouveaux tuteurs, qui ne reçoivent pas toujours des informations des tribunaux, il comporte de nombreux modèles de lettres, de compte de gestion, d'inventaire du patrimoine, ...
- Le système informatique est adapté à ce type de clientèle, mais certains clients n'hésitent pas à faire pression sur le personnel pour essayer de faire lever les blocages informatiques.
- Les nouveaux conseillers bénéficient d'1/2 à 1 journée de formation sur ce marché lors du « Parcours du Nouvel Entrant ».

6. Pour la FIAPA, ce que l'on pourrait apporter aux personnes vulnérables

- Sur le plan législatif :
 - Contribuer à un allègement et une clarification de la réglementation, trop de textes qui changent trop vite et trop souvent,
 - Contribuer à faire inscrire, dans le code de déontologie de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (APCR), l'interdiction pour le personnel bancaire de recevoir des fonds d'un client.
 - définition et mise en place d'un « mandat d'alerte » : quelles peuvent être les zones d'intervention de la banque, dans le respect de la loi bancaire, de la confidentialité, et du devoir civique ?
 - Contribuer à l'évolution de la législation sur les contrats obsèques en vue d'affecter plus clairement les fonds (règlement sur des frais sur factures, directement à des opérateurs funéraires, ...).
 - Demander au législateur de clarifier le signalement et la notion d'information préoccupante.

- Sur le plan des échanges entre intervenants sur ce domaine :

Contribuer à des échanges et réflexions de fond avec les Juges des Tutelles :

- dans l'activité au quotidien, ces derniers répondent/agissent sur des dossiers au cas par cas,
- mais des échanges plus globaux et plus approfondis seraient utiles et restent rares, car ils craignent d'être manipulés et ne veulent pas privilégier un établissement financier plus qu'un autre.

- Sur le plan des éléments pédagogiques

. Des exemples de cas types de malversations, à intégrer dans les formations de la FIAPA,

. Des informations à l'attention des professionnels des différents secteurs sur les différents types de maltraitance financière pour permettre aux collaborateurs de mieux les identifier et d'être plus vigilants

. Des réponses sur les comportements et postures à tenir face à ces situations : relations au client (l'alerter avec les mots justes en cas de suspicion de détournement de fond, refuser de recevoir des fonds ou des cadeaux sans blesser le client, ...), signalement, ...

- Actualiser l'étude Daphné de 2008

7. Et la suite ? . . .

BPCE et notamment les Caisses d'épargne, ne représentent pas l'ensemble de la profession bancaire. Il faudrait que la Fiapa travaille avec la FBF pour identifier au niveau national, s'il y a lieu d'explorer des pistes concernant la prévention et le traitement des maltraitances financières, et lesquelles travailler en priorité.

+ + +

■ Contribution du Conseil Supérieur
de l'Ordre des Experts Comptables » CSOEC

Objet	Comptes de gestion du majeur protégé (tutelle) et mission de l'expert-comptable
--------------	---

Sommaire

1. Contexte et enjeux.....	2
2. Contenu des comptes de gestion	2
A. Constats	2
B. Préconisations.....	2
a. Définition du contenu du compte de gestion	2
b. Assistance de l'expert-comptable à l'établissement des comptes de gestion	3
3. Contrôle et vérification des comptes de gestion.....	3
A. Constats	3
B. Préconisations.....	3
4. Modalités pratiques.....	5
A. Définition des seuils.....	5
B. Modification des textes	6
a. Rémunération de l'expert-comptable.....	6
b. Autres modalités	6

1. Contexte et enjeux

Un enjeu de société est aujourd'hui posé par l'accompagnement des personnes âgées ou fragiles. Les problèmes de dépendance sont le corollaire de l'allongement de la vie. Les mesures de protection sont en croissance exponentielle.

L'article 425 du Code civil prévoit que « *toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté peut bénéficier d'une mesure de protection juridique ...* ».

En France, près d'un million de personnes majeures font l'objet d'une mesure de protection telle que tutelle, curatelle, curatelle renforcée ou sauvegarde de justice.

Pour ces mesures, le juge des tutelles désigne un représentant, tuteur ou curateur qui représente la personne protégée dans les actes nécessaires à la gestion de son patrimoine et rend compte de sa gestion chaque année à travers des comptes de gestion qui doivent être déposés au greffe du Tribunal d'Instance tous les ans.

Aujourd'hui, ce sont les greffiers en chef des tribunaux d'instance qui ont la charge du contrôle et de la vérification des comptes de gestion.

A noter : Concernant les mesures attribuées aux familles, le juge peut les autoriser à ne pas produire de comptes de gestion en raison de la faiblesse des revenus et du patrimoine. En revanche, dès que la mesure est confiée à un professionnel, l'établissement du compte de gestion est obligatoire.

2. Contenu des comptes de gestion

A. Constats

Le compte annuel de gestion n'est pas expressément défini par le code civil. Il est seulement indiqué qu'il permet de faire l'inventaire annuel du patrimoine et l'état des ressources et dépenses. Il doit en outre être accompagné de toutes les pièces justificatives utiles.

B. Préconisations

a. Définition du contenu du compte de gestion

Il conviendrait donc que soient précisés, dans les textes, les éléments constitutifs et caractéristiques d'un compte de gestion, à savoir :

- Les éléments à intégrer dans le compte annuel de gestion ;
- Le format à respecter pour le compte annuel de gestion ;
- Les règles comptables (trésorerie, engagements, coût historique, réévaluation des immobilisations...) applicables ;
- L'exigence d'une actualisation de l'inventaire.

b. Assistance de l'expert-comptable à l'établissement des comptes de gestion

Sur cette base, les experts-comptables pourront participer à l'élaboration des comptes de gestion des personnes protégées sous la responsabilité du tuteur. Ils devront ainsi :

- Collecter les informations suivantes :
 - Relevé(s) annuel(s) bancaire(s) (art. 510 du code civil) ;
 - Pièces justificatives à l'appui de la saisie des opérations financières (art. 510 du code civil) ;
 - Opérations de clôture ;
 - Mettre en forme de l'état des ressources et dépenses ;
 - Actualiser l'inventaire du patrimoine.

3. Contrôle et vérification des comptes de gestion

A. Constats

Aujourd'hui, la vérification et le contrôle des comptes sont largement insuffisants, parfois matériellement non réalisés, et ce pour plusieurs raisons :

- Compte tenu du nombre croissant de mesures (+8% par an) le temps consacré à chaque dossier est de moins en moins important ;
- Tous les greffiers n'ont pas bénéficié d'une formation spécifique en comptabilité privée et en gestion de patrimoine ;
- Il n'existe pas de règles précises concernant l'établissement et la production des comptes de gestion ni d'harmonisation de la présentation des comptes¹.

Le code civil prévoit deux modalités de contrôle :

- La vérification est assurée par le greffier en chef qui peut se faire assister dans sa mission de contrôle des comptes de gestion, dans les conditions fixées par le code de procédure civile (art. 511 du code civil) ;
- Le juge peut également décider, au regard des ressources de la personne protégée, de l'importance et de la composition de son patrimoine, et en considération de l'intérêt patrimonial, de confier la mission de vérification et d'approbation du compte de gestion à un « technicien », selon les modalités qu'il définit (art. 513 du code civil).

B. Préconisations

L'idée est de décharger les tribunaux d'instance (les greffiers) du contrôle et de la vérification des comptes de gestion. Ainsi, les experts-comptables et les commissaires aux comptes peuvent contrôler et vérifier les comptes de gestion des personnes protégées.

Leur intervention respective doit être soumise à une approche par seuils.

¹ Voir « 2. Contenu des comptes de gestion ».

La vérification et le contrôle effectués par un expert-comptable (ou un commissaire aux comptes) s'inscrit donc sous l'article 513 du code civil. L'intervention devient obligatoire et n'est plus soumise à l'appréciation du juge.

Le contrôle et la vérification du compte de gestion par un expert-comptable se matérialisera par la délivrance d'une attestation² avec un niveau d'assurance modérée portant sur la conformité, la cohérence et la vraisemblance du compte annuel de gestion.

Cette attestation sera délivrée aux mandataires ou aux tuteurs familiaux qui pourront alors déposer leurs comptes aux greffes. Ces derniers devront vérifier que tous les comptes qui dépendent de leur juridiction sont déposés avec leur attestation en temps et en heure.

Pour ce faire, les diligences suivantes devront être mises en œuvre :

- Prise de connaissance générale de la tutelle ;
- Juridique (environnement légal, nature de la protection, obligations spécifiques, mesures décidées par le juge des tutelles, ...) ;
- Financier (éléments du patrimoine, comptes bancaires, nature des revenus ...) ;
- Comptable (organisation de la comptabilité : qualité de saisie et d'enregistrement des opérations financières, logiciel utilisé, classement des pièces justificatives, rapprochements bancaires effectués, comptes de gestion des années précédentes...) ;
- Eventuellement participation à l'établissement du compte de gestion (voir ci-avant) ;
- Travaux complémentaires de l'expert-comptable pour émettre une attestation particulière ;
- Appréciation de la régularité en la forme de la comptabilité ;
- Contrôle par épreuves portant sur la qualité des enregistrements (pièces justificatives à l'appui, imputation comptable pertinente, sur la bonne période) ;
- Contrôles sur les opérations de clôture (justification des soldes, dénouement des opérations bancaires à la clôture...) ;
- Appréciation de la conformité des opérations financières aux dispositions légales et réglementaires (art. 511 du code civil) ;
- Contrôle par épreuves sur les éléments de compte (état des ressources et dépenses et inventaire du patrimoine) les plus significatifs ;
- Examen de la cohérence et la vraisemblance du compte de gestion ;
- Revue analytique.

Des contrôles complémentaires pourront être réalisés à l'appréciation de l'expert-comptable en cas d'anomalie(s) constatée(s).

A noter : L'expert-comptable n'appréciera pas l'opportunité des placements et des dépenses ni ne vérifiera le solde d'ouverture de l'inventaire du patrimoine.

² Dans le respect des dispositions de la norme professionnelle n° 2100 relative aux attestations particulières

A partir de ces diligences, l'expert-comptable pourra exprimer une assurance matérialisée dans une attestation :

- Conclusion favorable sans observation

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur la conformité et la cohérence et la vraisemblance du compte annuel de gestion pris dans son ensemble tel qu'il est joint à la présente attestation.

- Conclusion favorable assortie d'une (ou de plusieurs) observation(s)

Sur la base de nos travaux, et sous réserve de l'incidence de l' (des) observation(s) décrite(s) dans le paragraphe ci-dessus³, nous n'avons pas relevé d'éléments remettant en cause la conformité et la cohérence et la vraisemblance du compte annuel de gestion pris dans son ensemble tel qu'il est joint à la présente attestation.

- Refus d'attester

Sur la base de nos travaux, et compte tenu de l'incidence significative du (des) point(s) mentionné(s) au paragraphe ci-dessus⁴, nous ne sommes pas en mesure d'attester la conformité et la cohérence et la vraisemblance du compte annuel de gestion pris dans son ensemble tel qu'il est joint au présent rapport.

4. Modalités pratiques

A. Définition des seuils

L'obligation d'attestation et de certification des comptes de tutelle doit être réservée aux comptes de gestion d'une personne dont les revenus ou le patrimoine excèdent certains seuils.

Il ressort d'enquêtes nationales que 85% des personnes mises sous tutelles perçoivent des revenus inférieurs au SMIC. En fonction de l'âge, les revenus perçus tendent toutefois à augmenter. Ainsi les personnes sous tutelle âgées de plus de 65 ans ont perçu un revenu moyen en 2008 de 17 000 €, contre 13 000 € pour les personnes dont l'âge est compris entre 35 et 64 ans. Au niveau du patrimoine, il apparaît que seules 16 % des personnes sous tutelle possèdent un patrimoine immobilier, sans que soit précisée la valeur de celui-ci.

Il est proposé de retenir comme seuil déclenchant une obligation d'attestation de l'expert-comptable les montants de :

- 100.000 € pour le patrimoine (hors résidence principale)

ou

- 1, 5 fois le SMIC pour le revenu annuel

³ Description motivée et chiffrée de(s) désaccord(s), incertitude(s), limitation(s) ou non-conformité(s)

⁴ Description du (des) point(s) relevé(s) et de son (leur) incidence sur le compte annuel de gestion.

B. Modification des textes

Aujourd'hui, l'article 513 du code civil prévoit que :

« Si les ressources de la personne protégée le permettent et si l'importance et la composition de son patrimoine le justifient, le juge peut décider, en considération de l'intérêt patrimonial en cause, que la mission de vérification et d'approbation du compte de gestion sera exercée, aux frais de l'intéressée et selon les modalités qu'il fixe, par un technicien. »

Il pourrait être modifié de la manière suivante :

« Si les ressources de la personne protégée ou si son patrimoine dépasse des seuils définis par décret, le compte de gestion devra être attesté par un expert-comptable et cela aux frais du majeur protégé ».

a. Rémunération de l'expert-comptable

Comme pour la rémunération des mandataires judiciaires, les honoraires de l'expert-comptable seront à la charge de la personne protégée. L'intervention d'un expert-comptable sera donc sans incidence sur les comptes publics.

A titre indicatif, la rémunération sera différente selon la mission réalisée par l'expert-comptable et devra être d'un montant raisonnable.

La rémunération de l'expert-comptable sera librement fixée en fonction de plusieurs critères :

- De la mission réalisée : établissement du compte de gestion et/ou attestation du compte de gestion ;
- En fonction du patrimoine du majeur protégé ;
- En fonction de ses revenus.

Il pourrait être envisagé de plafonner la rémunération de l'expert-comptable à un pourcentage des revenus et/ou du patrimoine. Cette modalité devra être validée par l'autorité de la concurrence.

A titre de comparaison, les rémunérations des tuteurs est fixée en fonctions des revenus de la personne protégée.

Cette mission pourrait être effectuée à titre gratuit (dans certaines circonstances restant à déterminer), par exemple la première année d'intervention de l'expert-comptable.

b. Autres modalités

Au titre de cette nouvelle mission, l'Ordre des experts-comptables :

- Réalisera un guide spécifique ;
- Fournira des exemples de lettres de mission ;
- Organisera des formations en direction des experts-comptables intéressés.

- Contribution de la Fédération Nationale des Mandataires judiciaires indépendants à la protection des majeurs » FNMJI



Fédération **N**ationale des **M**andataires
Judiciaires **I**ndépendants
à la **P**rotection des **M**ajeurs

**Contributions de la FNMJI
au Rapport sur les maltraitances financières
à la demande
de la Secrétaire d'Etat
aux personnes âgées**

Décembre 2016

**Siège social Parc Georges Besse
Maison des Professions Libérales
85 Allée Norbert Wiener
30 000 NIMES
Siret N°532 316 619 00016**



Rapport sur les maltraitances financières à la demande de la Secrétaire d'Etat aux personnes âgées

Questionnaire

Questionnaire à l'attention de Monsieur Alain KOSKAS,
chargé de mission ministérielle,
à retourner avant le **22 décembre 2016**
par mail à adm.fiapa@gmail.com ; cperriot@yahoo.fr

Ce questionnaire est l'un des outils retenus par la Secrétaire d'Etat chargée des personnes âgées et de l'autonomie pour conduire ses investigations au regard de la maltraitance financière des personnes âgées au domicile et dans les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux.

Il convient de le renseigner au vu et selon les modalités de votre champ d'action personnel dans ce domaine afin :

- d'améliorer la connaissance et la compréhension de ce type de maltraitance : modalités, profil et première estimation du nombre de personnes touchées, impact, spécificités territoriales, ...
- de contribuer à la sensibilisation des acteurs par une communication forte,
- de contribuer à la mise en place de dispositifs nouveaux de formation, d'information, de prévention, voire de répression le cas échéant.

Ainsi votre réponse devra en particulier :

- dresser un état des lieux exhaustif et actualisé des maltraitances financières et des phénomènes d'emprise en vue d'abus financiers, et de leurs auteurs au domicile et en établissements et services sociaux et médico-sociaux,
- identifier les différences de risques inhérentes à chaque secteur (domicile et établissements), ainsi que les attentes des personnes vulnérables et des professionnels du secteur social et médico-social, et de tout professionnel en contact avec les personnes âgées vulnérables,
- analyser les freins et les obstacles à l'application des textes existants et identifier des mesures permettant d'améliorer la protection et la reconnaissance de cette maltraitance,
- proposer des mesures opérationnelles en direction des aidants familiaux et des professionnels pour permettre le repérage, le signalement, la prise en charge et les suites d'une maltraitance financière,
- réaliser des axes de communication afin de sensibiliser aux risques de maltraitances financières et d'emprise.

Questions

1 - Veuillez préciser à quel titre et selon quelles modalités vous intervenez auprès des personnes majeures, de façon individuelle ou statutaire, fonctionnelle ou opérationnelle.

La Fédération Nationale des MJPM exerçant à titre individuel (FNMJI) regroupe aujourd'hui la majorité des Mandataires à la protection des majeurs exerçant à titre individuel (près de 900 adhérents). Elle a pour objet de soutenir les différents professionnels agréés exerçant un mandat judiciaire de protection juridique, en leur dispensant toutes les informations d'ordre administratif, juridique, social ou professionnel dont ils peuvent avoir besoin dans l'exercice quotidien de leur métier.

La FNMJI organise des formations et dispose d'un site internet (www.fnmji.fr) dédié aux professionnels, avec également un accès grand public et un accès partenaire privilégié (DDCS, Juges, Greffes) afin de transmettre des informations au plus grand nombre.

Nous avons également des partenariats avec des professionnels spécialistes de la protection des majeurs (notamment avocat, notaire, maître de conférences en droit des personnes) qui apportent leur expertise auprès des adhérents.

La FNMJI porte également auprès d'instances nationales, telles que la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) et les différents Ministères, mais aussi lors des colloques, les valeurs et les projets qu'elle souhaite voir aboutir en vue de la reconnaissance d'un véritable statut d'auxiliaires de justice impliquant notamment une déontologie, un diplôme et une formation continue, un cahier des charges du contrôle respectueux du mandat judiciaire et identique sur l'ensemble du territoire et une rémunération basée sur des indicateurs de charge de travail.

La FNMJI est régulièrement invitée à participer aux colloques organisés dans le domaine de la protection des majeurs et notre trésorière est récemment intervenue le 24/9/16 sur le thème de l'abus de faiblesse au colloque de l'AFFECT à Arcachon.

Les MJPM sont directement confrontés au phénomène de maltraitance financière et sont souvent désignés pour y mettre un terme et le cas échéant obtenir réparation.

Le mandat judiciaire qui leur est confié à travers la sauvegarde de justice avec mandat spécial, la curatelle renforcée ou la tutelle, leur confère la gestion des comptes courants (perception des ressources et règlement des dépenses), la gestion des avoirs et la gestion du patrimoine immobilier des personnes vulnérables.

Les modalités de nos interventions auprès des personnes protégées sont déterminées par le code civil et nous aurons l'occasion de développer dans les points qui suivent les principaux textes encadrant nos mandats mais le principe d'une protection des biens respectueuse de la personne doit guider l'éthique de l'action du MJPM.

2 - Quelles dispositions législatives concernent plus particulièrement vos responsabilités ou vos préoccupations ?

La protection des personnes majeures vulnérables est le fruit de la Loi 2007-308 du 05 mars 2007. Ce corpus complet a conduit à réorienter vers de nouvelles missions les professionnels qu'elle a consacrés : les mandataires judiciaires à la Protection des majeurs.

Des articles du Code civil cadrent, depuis, les responsabilités qui sont les nôtres, nous ne pouvons tous les citer mais nous rappellerons ceux qui constituent la colonne vertébrale de la mission du MJPM s'agissant de la protection des biens dans le respect des droits fondamentaux de la personne.

Article 415 - intérêt et autonomie de la personne protégée

Les personnes majeures reçoivent la protection de leur personne et de leurs biens que leur état ou leur situation rend nécessaire selon les modalités prévues au présent titre.

Cette protection est instaurée et assurée dans le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne.

Elle a pour finalité l'intérêt de la personne protégée. Elle favorise, dans la mesure du possible, l'autonomie de celle-ci (...)

Article 426 - protection du logement, des résidences secondaires et des biens personnels

Le logement de la personne protégée et les meubles dont il est garni, qu'il s'agisse d'une résidence principale ou secondaire, sont conservés à la disposition de celle-ci aussi longtemps qu'il est possible.

(...)

S'il devient nécessaire ou s'il est de l'intérêt de la personne protégée qu'il soit disposé des droits relatifs à son logement ou à son mobilier par l'aliénation, la résiliation ou la conclusion d'un bail, l'acte est autorisé par le juge ou par le conseil de famille s'il a été constitué, sans préjudice des formalités que peut requérir la nature des biens. Si l'acte a pour finalité l'accueil de l'intéressé dans un établissement, l'avis préalable d'un médecin, n'exerçant pas une fonction ou n'occupant pas un emploi dans cet établissement, est requis. Dans tous les cas, les souvenirs, les objets à caractère personnel, ceux indispensables aux personnes handicapées ou destinés aux soins des personnes malades sont gardés à la disposition de l'intéressé, le cas échéant par les soins de l'établissement dans lequel celui-ci est hébergé.

Article 427 - protection des comptes bancaires

La personne chargée de la mesure de protection ne peut procéder ni à la modification des comptes ou livrets ouverts au nom de la personne protégée, ni à l'ouverture d'un autre compte ou livret auprès d'un établissement habilité à recevoir des fonds du public.

Le juge des tutelles ou le conseil de famille s'il a été constitué peut toutefois l'y autoriser si l'intérêt de la personne protégée le commande.

(...)

Lorsque la personne protégée n'est titulaire d'aucun compte ou livret, la personne chargée de la mesure de protection lui en ouvre un.

Les opérations bancaires d'encaissement, de paiement et de gestion patrimoniale effectuées au nom et pour le compte de la personne protégée sont réalisées exclusivement au moyen des comptes ouverts au nom de celle-ci, sous réserve des dispositions applicables aux mesures de

protection confiées aux personnes ou services préposés des établissements de santé et des établissements sociaux ou médico-sociaux soumis aux règles de la comptabilité publique. Les fruits, produits et plus-values générés par les fonds et les valeurs appartenant à la personne protégée lui reviennent exclusivement. Si la personne protégée a fait l'objet d'une interdiction d'émettre des chèques, la personne chargée de la mesure de protection peut néanmoins, avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué, faire fonctionner sous sa signature les comptes dont la personne protégée est titulaire et disposer de tous les moyens de paiement habituels.

Articles 459 et 459-2 – Droits personnels et fondamentaux

La personne protégée choisit le lieu de sa résidence. Elle entretient librement des relations personnelles avec tout tiers, parent ou non. Elle a le droit d'être visitée et, le cas échéant, hébergée par ceux-ci. En cas de difficulté, le juge ou le conseil de famille s'il a été constitué statue.

Article 459 alinéa 4 – faire cesser le danger

La personne chargée de la protection du majeur peut prendre à l'égard de celui-ci les mesures de protection strictement nécessaires pour mettre fin au danger que son propre comportement ferait courir à l'intéressé. Elle en informe sans délai le juge ou le conseil de famille s'il a été constitué.

Par ailleurs, notre **prestation de serment** n'est pas suffisamment valorisée et nous rappelons sans cesse auprès de nos adhérents et des acteurs, l'importance qu'elle doit requérir ainsi que le sens des valeurs qu'elle porte : **compétence, loyauté, impartialité** : « *Je jure et promets de bien et loyalement exercer le mandat qui m'est confié par le juge et d'observer, en tout, les devoirs que mes fonctions m'imposent. Je jure également de ne rien révéler ou utiliser de ce qui sera porté à ma connaissance à l'occasion du mandat judiciaire.* »

Enfin, **la qualité d'auxiliaire de justice du MJPM** guide ses responsabilités. Conscient qu'il concourt de façon permanente au fonctionnement du service public de la justice et qu'il détient à ce titre un mandat judiciaire portant atteinte à la liberté de la personne vulnérable, **le MJPM se doit d'adopter une éthique professionnelle et des règles de déontologie.**

Ainsi, la mission du MJPM est délicate car :

- il doit garantir et promouvoir l'autonomie de la personne protégée, tout en tentant de la préserver des risques d'abus à son encontre : démarchage à domicile d'agents aux pratiques indélicates.
- il doit respecter les liens personnels que la personne établit avec autrui, mais doit surveiller les demandes et attentions des « amis et proches », sollicitant des libéralités, des prêts ou des avances de règlement.
- il doit contrôler la légalité et la licéité des transactions souscrites par la personne vulnérable en surveillant les clauses contractuelles, les conditions de règlements abusives ou non autorisées, tout en garantissant à la personne son autonomie décisionnelle relative.

- Sur le fondement de l'article 464 du Code civil qui ouvre une action en réduction voire en nullité des actes pris avant l'ouverture d'une mesure de protection juridique, il doit vérifier que les actes passés dans les deux ans précédant le jugement de mise sous protection n'ont pas été passés sous l'emprise d'une altération des facultés et qu'ils ne portent pas préjudice à la personne.

3 - Quelles connaissances avez-vous des domaines de maltraitance financière et des emprises dirigées vers les personnes âgées ?

En question 6, nous présenterons la liste malheureusement non exhaustive, des cas de maltraitance financière que nous avons pu dresser, mais de par notre fonction, nous pouvons d'ores et déjà établir deux domaines dans lesquels la maltraitance peut sévir : la maltraitance extérieure au mandat judiciaire et celle générée par le mandat lui-même.

3. 1 - Les domaines externes au mandat judiciaire

Lors de la mise en place de nos mandats, ou en cours d'exécution de la mesure, nous constatons la maltraitance dans tous les domaines et dans l'ordre décroissant, nous pouvons les regrouper dans plusieurs catégories :

L'entourage familial : bien que les statistiques soient difficiles à établir, les maltraitances en provenance de la famille proche (enfants, parents, conjoints, frère ou sœur) arrivent largement en tête des situations rencontrées.

C'est la raison pour laquelle, depuis les auditions à l'Assemblée Nationale et au Sénat dans le cadre de la présentation du projet de loi ASV (Adaptation de la Société au Vieillessement), la FNMJI n'a eu de cesse d'alerter les pouvoirs publics sur les dangers de l'habilitation familiale.

Cette nouvelle disposition, effective depuis le 1^{er} janvier 2016, dont l'un des objectifs affichés est de réduire le nombre de mesures de protection, de désengorger les tribunaux et réduire le coût financier pour l'État, permet au cercle restreint de la famille (celui précisément à l'origine du plus grand nombre d'actes de maltraitance) d'exercer une mesure équivalente à la tutelle sans pratiquement aucun contrôle du juge. L'autorisation du juge n'est pas requise pour l'ouverture ou la fermeture d'un compte bancaire et la personne habilitée est dispensée de rendre des comptes.

Si l'habilitation a du sens entre conjoints (article 217 et suivants du Code civil), c'est en raison de son fondement sur les régimes matrimoniaux et l'institution même du mariage, mais l'étendre à la famille, c'est laisser toute une partie des personnes vulnérables dans une sphère intime et secrète sans aucun regard extérieur. Certes, le juge est amené à vérifier a priori l'absence de conflit, mais nous savons que les moyens attribués pour exercer ce contrôle resteront insuffisants pour garantir la sécurité des personnes concernées à long terme.

En aparté, nous vous indiquons qu'il serait grand temps d'analyser tous les bienfaits des mesures de protection, non pas seulement en termes de « coût » pour les pouvoirs publics, mais aussi, s'il faut analyser sa rentabilité, en termes d'économies pour la société. Une personne âgée restant au domicile parce que le MJPM a défendu sa volonté et préservé son patrimoine coûtera « moins cher » que si elle devait être hébergée en établissement avec un financement du conseil général parce que ses biens ont été détournés. **Évaluer, déterminer et identifier la valeur ajoutée et l'utilité sociale du dispositif des mesures de protection permettraient de comprendre l'impérieuse nécessité d'impulser une politique publique.** La FNMJI et nombre de Fédérations nationales (CNAPE, FNAT, UNAF, UNAPEI, ANDP, ANMJPM, ANJI) ont appuyé la première recommandation de la Cour des Comptes consistant en la mise en place d'un Délégué Interministériel de la protection juridique des majeurs.

L'entourage social : certains amis ou voisins peuvent repérer cet isolement social ou le créer, pour mieux asseoir leur emprise. Même s'il est difficile, voire impossible, de définir une typologie d'action, il est certain que l'isolement est un vecteur déterminant. L'entourage, en proposant son aide (les courses, préparation des repas, sorties pour se promener, etc...) aura dans un premier temps pour stratégie d'écarter les personnes déjà en place et susceptibles de s'apercevoir de l'emprise.

Les tiers extérieurs : banques, assurances, mutuelles, garanties obsèques, organismes de crédits, longue est la liste de ceux qui incitent fortement à la conclusion de contrats inadaptés aux besoins de la personne et à sa situation financière. Les mesures de protection jouent un rôle déterminant dans la prévention de cette maltraitance.

Les intervenants professionnels autour de la personne protégée : Nous constatons et rencontrons dans nos pratiques des prestataires aguerris, formés et dans un réel questionnement de l'éthique de leur positionnement dans la relation de dépendance qui se met en place entre l'intervenant et la personne vulnérable. Mais le contexte démographique et économique transforme ce secteur du tertiaire en marché rentable et porteur à long terme, amenant ainsi sur la place des structures dont les salariés sont peu formés, titulaires de contrats précaires, peu enclins au travail en équipe et donc susceptibles d'être sources de maltraitance au niveau humain et financier.

Nous rencontrons fréquemment des situations dans lesquelles des salariés de la personne vulnérable ne sont pas déclarés et placent ainsi leur employeur en situation de faiblesse au vu des risques de procédures prud'homales ; ce sont des employés qui ont « pris le pouvoir ».

Le numérique et la dématérialisation empêchent de très nombreuses personnes d'accéder à leurs informations financières, à la lecture de leurs factures, et donc de prendre des décisions de gestion adéquates. Il en va de même pour les relations avec les administrations, qui, en l'absence de réponse, réduiront ou ôteront des droits, ou encore appliqueront des pénalités pour non réponse ou reddition de données en retard.

3. 2 - Les situations liées au mandat judiciaire

Il ne faut cependant pas nier que l'intervention du MJPM peut engendrer une maltraitance financière.

La mesure elle-même est en premier lieu maltraitante. Dans les faits, elle est très majoritairement mal vécue par la personne protégée et son entourage, qui se sentent dépossédés. Seule la mise en place d'une relation de confiance avec les premiers accompagnements prenant en compte la globalité de la personne, permettront d'apporter du crédit à la mesure de protection. Sans quoi, elle pourra être vécue comme spoliatrice. Certaines personnes majeures protégées n'arrivent jamais à dépasser leur première vision de la mesure et il est donc compliqué pour eux de la vivre.

Les processus internes d'organisation, notamment dans les grandes structures, génèrent une maltraitance : les délais de mise en œuvre des mesures de protection, les blocages des comptes bancaires, l'uniformisation des pratiques empêchent l'individualisation de la mesure et déterminent le même fonctionnement bancaire, le même montant laissé à la disposition de la personne et ce,

quelle que soit la situation de chacune des personnes. L'arrêt immédiat des virements d'argent de vie en cas de changement de mandataire sans que ce dernier en ait connaissance, ni même le majeur qui n'a pas de moyen ni de retrait ni de paiement.

Les accords pouvant être passés entre la structure et un établissement bancaire : La FNMJI s'est récemment insurgée contre une pratique d'un établissement bancaire qui, malgré la notification de la décision désignant le nouveau mandataire, lui a refusé la délivrance de la synthèse des comptes du majeur, le RIB, l'accès internet, le changement d'adresse, etc. tant qu'il n'avait pas reçu l'aval du service mandataire déchargé par le juge : l'accord commercial prévaut-il sur le mandat judiciaire ?

Il en est de même lorsque le MJPM institutionnel généralise des contrats groupe (MRH, mutuelle...) aux personnes protégées qui se trouvent dépourvues et sans garantie lorsque leur protection est confiée à un autre protecteur, ou lors d'une mainlevée de la mesure. Il est à noter que de cette pratique, l'acteur tutélaire tire des avantages indirects, ces accords ne sont jamais dévoilés ni au majeur, ni au nouveau tiers protecteur.

Les agissements de certaines banques qui représentent une entrave grave à l'accès aux comptes par leur titulaire sous protection. En effet, certaines enseignes n'ont aucune connaissance de la protection juridique des majeurs, entraînant des retards et des latences plus ou moins volontaires, mais toujours préjudiciables à la personne protégée. Les pratiques de certaines agences vont même jusqu'à interdire à la personne protégée de retirer son argent de vie au comptoir pour éviter qu'elle n'entre dans l'agence et « n'effraie » la clientèle, ou encore jusqu'à organiser des plages horaires, à l'exclusion de tout autre moment de la semaine, spécifiquement réservées aux personnes protégées : de la pure discrimination ! Certaines banques restreignent arbitrairement, pour les personnes protégées, les opérations via internet, comme une simple commande de chéquier, rendant ainsi la gestion des comptes par les MJPM très difficile.

Que dire enfin de certaines banques nationales qui n'hésitent pas à dire que les majeurs protégés ne sont que sources de problèmes et nous poussent à rompre la relation, alors même que la loi de 2007 a rappelé le principe de conservation des comptes dans l'organisme bancaire dont ils avaient fait le choix ? Ce principe est d'ailleurs largement bafoué par les structures qui ont choisi un seul et unique partenaire bancaire, selon le même effet de masse dont les protégés font les frais.

L'absence ou l'insuffisance de gestion patrimoniale (notamment immobilière) pour privilégier le suivi social : le récent rapport de la Cour des Comptes le dénonce fermement.

L'absence ou l'insuffisance de posture professionnelle : en cas de transposition subjective des valeurs et ou pratiques personnelles du MJPM envers les personnes dont il a la charge.

Qu'il s'agisse du mandat spécial, de la curatelle renforcée ou de la tutelle, le MJPM détient au minimum le pouvoir de percevoir les revenus et de payer les dépenses. Ce pouvoir, parce qu'il porte atteinte à la liberté individuelle de la personne vulnérable, est attribué par le juge, seul habilité par

notre constitution à restreindre cette liberté. La relation de pouvoir, et donc de dépendance, est ainsi inhérente au mandat. La responsabilité du MJPM sera de réduire au maximum cette inégalité car le sens de notre mandat est bien là : accroître, maintenir ou restaurer l'autonomie de la personne protégée.

L'argent, dans sa dimension philosophique, affecte les désirs individuels, il nous faut donc éviter tous les pièges de la subjectivité dans l'interprétation de notions qui, par nature, prêtent à discussion, comme par exemple celle de « soins prudents, diligents et avisés » ou bien celle de « bien-être » rappelée dans la Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale qui dispose que l'épargne ne peut être constituée que dans le but « *d'assurer le bien-être présent et à venir* » du majeur protégé.

La posture professionnelle du MJPM consiste à être en permanence conscient de cette relation qu'engendre l'argent, de la violence pouvant être ressentie par la personne (intrusion dans sa vie privée, chèquiers souvent supprimés) et à mettre en œuvre des moyens pour atteindre les objectifs d'autonomie et de respect de la vie privée.

Les emprises, quant à elles, seront psychologiques (chantage affectif, harcèlement des démarches), fonctionnelles (l'aidant, qu'il soit familial ou professionnel, est indispensable à la réalisation des actes de la vie quotidienne), et intellectuelles ou juridiques (le sachant professionnel, le pouvoir détenu par le MJPM d'autoriser ou non une dépense).

4 - Quelles mesures avez-vous prises (ou prendrez-vous) pour rendre effective dans vos services et/ou votre pratique, l'application des dispositions législatives ?

En préambule, il est indispensable de rappeler que le MJPM est contrôlé :

- par le juge, qui est le directeur du mandat, affirmé au sein de l'article 417 du code civil
- par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale dans le cadre du contrôle effectif des conditions matérielles de l'activité promu au sein de l'article 472.10 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

La formation des MJPM :

Au sein de sa politique de professionnalisation, la FNMJI propose, sur l'ensemble du territoire, des formations pour ses adhérents par des professionnels du droit et de la Protection Juridique des Majeurs. Elles sont mises en place soit par nos partenaires experts (avocat, juriste, assureur, conseiller et gestion de patrimoine), soit par nos salariées juristes qui alimentent le site internet www.fnmji.fr (3000 articles, 450 nouveautés annuelles), 40 newsletters, et à partir de début 2017, une application smartphone et tablettes « FNMJI+ ».

Les domaines sont variés et les objectifs sont les suivants :

- Assurer le rapprochement des professionnels et lutter contre l'isolement professionnel,
- Mettre à jour les connaissances juridiques et pratiques des MJPM,
- Définir les contours du mandat et les enjeux de la responsabilité civile professionnelle
- Questionner les pratiques et les positionnements professionnels, notamment par la création de groupes d'analyses des pratiques professionnelles (GAPP) des MJPM. Ces groupes sont animés par un professionnel, souvent un psychologue connaissant le secteur de la tutelle, et sont composés d'une douzaine de MJPM pour échanger sur leurs pratiques. Pour reprendre le questionnement sur l'argent, ces GAPP permettent de comprendre la manière d'objectiver au maximum ses valeurs et sa relation avec l'argent – d'acquérir une neutralité dans l'élaboration du budget – de rechercher de l'adhésion pour comprendre l'excédent (rechercher l'adhésion n'étant pas à sens unique puisqu'il appartient au MJPM de comprendre l'histoire, la vie et la pathologie éventuelle de la personne).

Dans cette perspective la FNMJI a élaboré un DIPM (annexe 1), mis à disposition de tous ses adhérents, et remis également à la DGCS, il est destiné à être un véritable outil d'échange et de compréhension, et pas seulement un document supplémentaire à faire signer pour se donner bonne conscience sachant que la parole de « l'usager » a été recueillie.

La FNMJI porte devant les instances la nécessité d'instituer une formation continue obligatoire et encourage ses adhérents à actualiser leurs connaissances.

La création d'un diplôme en remplacement du certificat actuel: Conçue en 2007 pour des professionnels en fonction (délégués et gérants de tutelle), la formation initiale contenue dans le CNC est aujourd'hui insuffisante et délivrée inégalement sur le territoire. Un corps de MJPM solidement formés tout au long de leur vie professionnelle est un premier moyen de lutter et de prévenir la maltraitance financière.

Enfin la FNMJI siège au FIFPL et a obtenu le privilège de définir les formations prioritaires à la profession en vue de la prise en charge de leur financement.

L'évaluation croisée entre pairs :

Parce que le contexte professionnel des MJPM exerçant à titre individuel met notamment en avant une diversité des pratiques et une complexification du métier, la FNMJI a constitué une commission en Rhône-Alpes qui, en partenariat avec le CREA, a établi un référentiel métier permettant l'évaluation des MJPM et un guide méthodologique. L'objectif est de proposer à tous une démarche d'amélioration de ses pratiques, de créer une dynamique d'échanges, de valoriser un niveau collectif de qualité et de professionnaliser le métier.

Le contenu de l'évaluation couvre ainsi tous les domaines tels que l'organisation de l'activité, la gestion patrimoniale, administrative, sociale, financière et bancaire, le judiciaire et le domaine des droits, liberté et dignité du majeur.

L'évaluation est ensuite réalisée par un binôme de pairs évaluateurs formés à la démarche et ayant eux-mêmes bénéficié d'une évaluation. A l'issue de l'évaluation, une cotation et un plan d'amélioration pluriannuel sont proposés au MJPM.

En parallèle, la FNMJI a pu échanger en mars 2016 avec le groupe de travail initié par le Secrétariat Général du Ministère des Affaires Sociales portant sur **la gestion des risques dans l'activité et les pratiques MJPM** et de déceler certains facteurs et leurs moyens de prévention et de vigilance.

L'individualisation de la mesure de protection :

L'individualisation de la mesure de protection est très largement prônée par la FNMJI afin que chaque personne protégée le soit dans son entité, dans la complexité de sa situation, dans son contexte socio-économico-familial, avec la prise en compte de ses volontés dans le respect de ses droits et de son autonomie.

Ces principes nécessitent en pratique :

- une prise en main extrêmement rapide des comptes bancaires par le MJPM suite à sa nomination par le Juge des Tutelles, notamment si la maltraitance financière est à l'origine de la saisine du juge,
- la mise en place des moyens financiers sécurisés (cartes plafonnées, interrogation des soldes) adaptés aux capacités de la personne majeure protégée : choix d'une carte bancaire adaptée à la situation : paiement et/ou retrait plafonné, ouverture de compte chez des commerçants, achats sur internet (favorise l'accès à l'autonomie pour les personnes handicapées physiques).
- Un contrôle des mouvements bancaires :
 - rejet des prélèvements non signés par le MJPM (responsabilité de la banque entraînant un rejet sans frais),
 - rejet des chèques d'ancienne souche non encore restituée,
- Un règlement des dépenses directement auprès des prestataires,
- Une limitation de l'utilisation de l'argent liquide.

D'une manière générale, la publicité de la mesure de protection par le MJPM (la présence d'un mandataire dissuade : laisser au domicile des plaquettes, cartes de visite, informer tous les intervenants et proches, etc...) et le travail pluridisciplinaire qu'il doit tenter d'instaurer (associant toutes les personnes ressources, infirmières, auxiliaires de vie, médecin traitant, les « vrais amis ou proches »...) permettront de rompre l'isolement de la personne et de croiser les informations.

Les victimes, les proches des victimes, les services sociaux et la société dans son ensemble ont tendance à penser que le MJPM résoudra tout d'un coup de baguette magique ! Alors qu'il s'agit d'un travail méthodique et rigoureux, mais respectueux.

Les recours et mécanismes de réparation :

Si le MJPM dresse des constats de maltraitance financière, il a pour obligation de mettre en œuvre les moyens de les faire cesser, et de préserver le maltraité des conséquences de ces agissements.

Ainsi, le MJPM doit avoir connaissance :

- des moyens d'annulation (vente, contrat),
- des recours auprès des établissements bancaires,
- des procédures pénales et civiles avec dépôt de plainte,
- de saisine d'un avocat pour les procédures d'expulsion de logements et récupérations d'indemnités occupationnelles,
- des moyens d'obtenir réparation (amiable, contentieux, saisine du fonds d'indemnisation des victimes,

Bien entendu, il doit dresser un compte rendu des constatations au juge des tutelles et veiller au respect de la personne vulnérable et de sa volonté, ce qui peut parfois constituer une limite.

5 - A cette occasion, des obstacles ou des incompréhensions ont-ils pu freiner l'application de ces dispositions ? Veuillez dresser ici une liste des principales difficultés rencontrées.

Le principal obstacle à une application « automatique » des textes réside dans la nature même du phénomène de l'emprise et de la détermination de ce que souhaite vraiment la personne vulnérable. La relation entre le maltraitant et le maltraité se situe dans la sphère intime et secrète et il ne sera pas aisé de déceler la part de volonté éclairée, la part du libre arbitre. L'ambiguïté du lien de dépendance et d'affection altère non seulement le jugement de la personne elle-même, mais aussi celui de « l'observateur » extérieur qui aura des difficultés à objectiver son analyse.

Comprendre une relation nécessite (surtout dans la sphère familiale) une connaissance de son histoire qui, bien souvent, recouvre des secrets de famille qu'un tiers extérieur n'aura pas les moyens de déceler.

Il est bien délicat de dénoncer l'occupation du logement par l'enfant de la personne vulnérable vivant à sa charge et déséquilibrant le budget mensuel alors qu'il est présent, s'occupe d'elle et que la personne elle-même préfère le dénuement à la séparation. L'attachement de la victime à la personne maltraitante l'empêche de la dénoncer d'autant que dans un cas d'espèce, le MJPM apprend (lorsque le lien de confiance avait pu s'établir entre eux) qu'elle avait elle-même abandonné son enfant mineur qui fut alors placé.

Ainsi, la difficulté de la preuve de la maltraitance constituera une véritable entrave à l'application des dispositions : l'altération des facultés mentales est à double tranchant et peut être utilisée contre la personne vulnérable « maman a oublié mais elle a toujours dit que... » et elle est rarement constante puisque les moments de lucidité et de pleine capacité sont peu nombreux.

La difficulté de la preuve de l'abus de faiblesse allonge les délais d'enquête de police ou de gendarmerie et rend parfois l'opération moins « rentable » pour les services de police et de justice, qui privilégient le traitement d'infractions plus facilement qualifiables et qui alimentent leurs chiffres en matière de résultats.

La mise en œuvre du devoir d'alerte n'est pas aisée car elle pose la question du seuil pour l'enclencher, d'une ingérence dans la vie privée. Se mettent en place des guides de bonnes pratiques dans les structures d'aide à la personne et les établissements médicaux sociaux afin de sensibiliser leurs personnels et cadres sur ces questions, mais ces dispositifs ne semblent pas généralisés. Les établissements bancaires devraient pouvoir s'emparer pleinement de cette question et exercer leur devoir. Grâce à cette vigilance, une personne résidant en EHPAD et faisant régulièrement des chèques de sommes arrondies et un achat d'une machine à laver a pu bénéficier d'une mesure de protection, l'établissement bancaire ayant signalé ces mouvements bancaires au Procureur de la République.

L'immunité familiale peut aussi constituer un frein : alors que les principaux acteurs de la maltraitance sont les enfants, l'immunité prévue à l'article 311-12 du code pénal empêche toute action devant la juridiction pénale. Quant à la victime, il lui sera souvent difficile d'aller porter plainte contre ses propres enfants.

Les outils juridiques pour contrer la maltraitance sont nombreux et présents notamment dans le code civil, code pénal, code de la consommation, mais cette législation éparpillée est mal identifiée et donc peu connue tant par les victimes que par les professionnels.

Les pratiques et analyses juridiques des établissements bancaires sont différentes et les MJPM sont souvent confrontés aux situations suivantes :

- Manque de réactivité ou de connaissance législative de certaines banques pour prendre en compte une mesure de protection et donc sécuriser rapidement l'utilisation des comptes bancaires. Certaines banques freinent la mise en place de la mesure de protection sous prétexte de procédures internes, souvent contraires à la loi (par exemple en demandant une pièce d'identité en cours de validité de la personne protégée alors que le MJPM ne demande pas une ouverture mais un changement de fonctionnement, le compte restant au nom de la personne – ou bien en demandant des frais prohibitifs pour l'obtention de copies des relevés sur les deux dernières années - ou encore l'autorisation du juge des tutelles pour avoir copie d'un chèque émis avant la mesure de protection, etc.).
- Le secret bancaire est encore difficile à percer et le MJPM est souvent obligé de relancer à plusieurs reprises pour obtenir les historiques d'opérations, les clauses bénéficiaires et leurs éventuelles modifications, etc .

Cette perte de temps est fortement préjudiciable à la personne vulnérable victime et entame d'autant le délai de la période suspecte pendant laquelle une action en annulation pourrait être engagée.

Par ailleurs, la FNMJI a récemment sensibilisé les députés pour que la question de l'accès au fichier FICOVIE par les MJPM soit posée au gouvernement dans le souci d'une bonne administration de la mission qui leur est confiée par la justice.

6 - Si vous êtes à un poste qui vous l'autorise ou vous le permet, pouvez-vous lister puis quantifier les pratiques délictueuses constatées : abus de confiance, procuration frauduleuse, détournements de fonds, achats ou ventes forcés, prêts abusifs, détournements d'héritages, vols simples ou aggravés, abus de faiblesse, emprises diverses, discriminations financières liées à l'âge (conditions d'accès à certains produits et services, usage imposé de l'informatique pour obtenir différents relevés, ...), ...

Quantifier les cas de maltraitance nous est pratiquement impossible, mais le MJPM professionnel est désigné pratiquement en bout de chaîne, lorsque les mesures d'accompagnement, de droit commun du mandat (type procuration bancaire), auront échoué et que la famille n'est pas en mesure d'exercer la mesure parce qu'absente, éloignée ou en conflit. Nous avons donc une vision peut être déformée puisque nous n'intervenons qu'auprès de personnes par définition extrêmement vulnérables (nécessité d'une altération des facultés mentales ou physiques) et isolées (absence de famille) ou maltraitées par leur famille. Les principes énoncés par le législateur de 2007 de nécessité et proportionnalité sont ainsi pleinement appliqués.

Nos retours d'expériences nous amènent malheureusement à être confrontés à une multitude d'actes de maltraitance qui peuvent être intentionnels mais aussi induits par l'épuisement de la famille, sa négligence ou son manque d'information. Nous ne dresserons pas une liste exhaustive, mais vous présentons quelques cas révélateurs des difficultés rencontrées.

Cas d'emprise sur le logement ou lieu de vie

1- Mme MP occupe le rez-de-chaussée de sa maison de village depuis plusieurs années, et en 2009, loue l'appartement situé au 1er étage à son ancienne auxiliaire de vie, Mme AV, pour la somme de 500 €/ mois.

En octobre 2011, Mme MP est alors atteinte d'une déficience psychique diagnostiquée comme étant une maladie d'Alzheimer, perceptible par l'entourage. Mme AV la convainc de signer un avenant au bail pour diviser par 2 le montant du loyer à savoir : 250 €. Mme MP accepte. Seule et sans famille, elle lui donne également procuration sur ses comptes. Rapidement, la locataire cesse de payer son loyer.

Mme MP, quant à elle, dépassée par le domaine administratif, ne règle plus ses factures, ne s'alimente plus correctement, héberge des délinquants, les prenant en compassion.

Mme AV décide alors d'entreprendre des travaux aux frais de son bailleur pour rénover le garage et en changer la destination en le modifiant en studio, celui-ci devant servir à loger son ami.

C'est ainsi que plus de 40 000 €, seule épargne de Mme MP, qui se volatilisent : retraits en espèces, mais également factures de restaurant, de carburant, de vêtements, payés par Mme MP alors qu'elles profitent uniquement à Mme AV.

La locataire incite Mme MP à lui céder sa voiture à titre gratuit. Simultanément, Mme AV reçoit nombre de personnes, occasionne des nuisances sonores et demande à Mme MP de quitter les lieux. C'est ainsi que Mme MP se retrouve à dormir pendant 2 mois dans la voiture qu'elle a cédée à sa locataire ! Un signalement est effectué par les voisins aux services sociaux, ainsi qu'une demande de protection juridique.

2- le placement de la personne âgée en maison de retraite par son entourage, afin de pouvoir aisément vendre la maison de famille.

Le logement familial en indivision avec les enfants suite au décès du conjoint : situation qui génère des difficultés puisque les enfants obligés alimentaires et bien souvent nus propriétaires confondent leurs propres intérêts avec ceux de leur parent protégé, ou bien ont des intérêts contradictoires (grosses réparations qu'ils ne sont pas en mesure de financer empêchant le maintien dans les lieux de leur parent).

3- Deux personnes âgées en maison de retraite se liant d'affection, la famille obtient le changement d'établissement de leur grand-mère de peur qu'elle ne donne une partie de son capital à son nouveau compagnon de vie.

4- Vente en viager devant notaire par une personne autiste qui ne parle pas, sans mesure de protection, et clauses du viager non respectées par le débirentier.

5- Placement en EHPAD d'un monsieur par ses enfants qui mettent aussitôt la maison familiale en location en détournant les loyers normalement destinés à leur père usufruitier.

6- Transmission prématurée du patrimoine aux fins d'optimisation fiscale

Au sein d'une famille à la tête d'un patrimoine très important avec 3 enfants, le père fait une donation-partage de la totalité ne laissant que l'usufruit et des revenus à son épouse, par souci d'optimisation fiscale. Le père décède. Il existe un conflit entre les héritiers : la succession n'est pas réglée. Les enfants profitent des biens qu'ils occupent alors qu'ils n'en n'ont pas l'usufruit, laissant toutes les charges à leur mère usufruitière. Et lorsque sa santé se dégrade et que son maintien à domicile nécessite une présence 24h/24, les ressources ne suffisent plus, les enfants refusent de contribuer et tout le patrimoine est verrouillé par une indivision entre des héritiers qui se déchirent. Le parent âgé et dépendant fait les frais de cette mésentente en attendant l'issue d'une procédure en fixation de pension alimentaire (constitution de dettes par le mandataire ou mise en danger par un soutien à domicile insuffisant). Un placement en institution résoudrait les problèmes financiers mais ne respecte pas le choix de vie de la personne qui aurait pu, sans transmission prématurée de son patrimoine aux héritiers, assurer son train de vie sans problème.

Cas d'emprise sur le patrimoine financier

1- Le chantage affectif fait partie de la panoplie de la maltraitance financière : "On ne vient plus te voir si tu ne nous donnes pas de l'argent ou si tu ne nous achètes pas...", émission de chèques, retraits d'espèces ou virements par des personnes proches disposant d'une procuration ;

2- Les nombreux accès aux comptes bancaires par internet permettent aisément au proche mal intentionné, disposant de l'identifiant et du code d'accès, d'effectuer toutes les opérations (virements, paiements) sans jamais faire aucun déplacement à l'agence et restant ainsi dans la sphère intime de la personne vulnérable ; la notification immédiate de la mesure de protection par le MJPM permet d'y mettre un terme ;

3- Le rachat des contrats d'assurance-vie : « puisque nous sommes bénéficiaires du contrat et que nous avons besoin de l'argent maintenant, tu pourrais clore le contrat ? Nous nous chargeons de toutes les formalités, tu n'auras qu'à signer » ;

4- "les économies drastiques" faites par les héritiers empêchant la personne âgée de bénéficier librement de ses avoirs (courses minimum, pas de vêture, pas de vacances, pas de journaux, pas d'achat de confort....) en vue d'augmenter leur héritage ;

5- Les donations en nature (bijoux, objets de valeurs, etc.)

6- Utilisation du véhicule sans autorisation ou des résidences secondaires (voire même location de ces biens à des fins excluant le propriétaire) ;

7- Mise sous protection judiciaire d'une personne, par ses enfants, car elle voulait faire une donation à une amie de longue date ; dans cet exemple, la mesure confiée à un professionnel a justement permis de s'assurer de la volonté de la personne et lui permettre d'effectuer cette donation ;

8- Mariage blanc imposé à une personne en situation de faiblesse, assorti de maltraitance physique, morale et financière ;

9- Clauses bénéficiaires établies au profit d'aides à domicile ou d'infirmières alors que la personne faisait preuve de troubles cognitifs au moment de la signature ;

10- Vente de biens mobiliers ou immobiliers soit en présence de la personne vulnérable qui peut « faire illusion » et semble disposer de ses capacités cognitives, mais aussi alors qu'une mesure de protection est confiée à la famille (co signature des actes en curatelle renforcée) ;

11- Cas d'une enfant victime d'un grave accident de la route, en compagnie de sa famille. Elle sera indemnisée par la compagnie d'assurance par le versement d'un capital important et d'une rente viagère de plus de 6.000€ / mois. Les parents divorcent, et à sa majorité, la fille est placée sous la tutelle de sa mère. Cette dernière entretient une relation fusionnelle avec sa fille à laquelle elle ne laisse aucune décision et vit de ses subsides. Mais personne ne peut prouver véritablement l'ampleur de la maltraitance psychologique ni de la maltraitance financière, masquées par l'ampleur de l'amour maternel déployé. Le tuteur MJPM qui a été désigné évaluera à plus de 900 000€ le montant du détournement, sans parvenir à le prouver ;

Nous constatons une recrudescence de nos désignations à la suite de tuteurs familiaux peu scrupuleux et qui bien souvent n'ont rendu aucun compte de gestion ni établi d'inventaire du patrimoine. Parfois, bien que de bonne foi, le tuteur familial se retrouve en situation de conflit d'intérêts l'empêchant de prendre une décision conforme à l'intérêt exclusif de son parent. C'est l'exemple du tuteur obligé alimentaire qui, plutôt que d'assigner ses frères et sœurs réticents à participer pour permettre à leur mère de vivre au domicile, se laissera convaincre que la vie en établissement est plus sécuritaire pour leur mère et que la vente du logement permettra de financer le maison de retraite.

Cas d'abus exercés par des tiers sans la dimension affective

1- Démarchage à domicile pour réaliser des travaux sur la toiture, élagage des arbres, système de chauffage, etc ;

2- Démarchage par téléphone, demandant des rappels sur numéros surtaxés, demandant de fournir verbalement les coordonnées bancaires « comme cela vous n'aurez rien à faire, tout est automatique » ;

3- Conclusion de contrats complètement inadaptés à la situation et aux besoins de la personne : assurances, placements, etc. ;

4- Absence de revalorisation de la rente viagère, voire non-paiement de ladite rente ou du loyer ;

5- Demandes non effectuées par des services sociaux en vue d'obtenir les aides normalement dévolues à la personne (AAH, ALS, ASPA, Aide sociale, APA...);

7 - Etes-vous à l'origine ou connaissez-vous des mesures particulières (directives, formations, accompagnement...) permettant de lever un ou plusieurs obstacles à la bonne application des dispositions législatives ?

Nous le rappelons une nouvelle fois ici, un corps de MJPM professionnels reconnus et formés constituera un pilier fondamental de lutte contre la maltraitance.

Une formation initiale renforcée par la création d'un diplôme d'état et une formation continue obligatoire (cf. nos remarques en question 4).

La FNMJI a soutenu et contribué à la mise en place d'une politique d'agrément de qualité nécessitant l'existence d'une liste nationale, d'une enquête de moralité approfondie et d'une commission d'évaluation lors des appels à candidature. Nous espérons que les décrets d'application de la loi ASV iront dans ce sens.

Lors de nos auditions à l'Assemblée Nationale et au Sénat, interrogés sur le cumul des activités de délégué et de MJPM individuel, nous avons affirmé que l'enjeu n'était pas cette position de cumul, existant de façon infime en pratique et dans une courte durée, mais bien les incompatibilités d'exercice avec la fonction de MJPM susceptibles de générer des conflits d'intérêts au détriment de la personne vulnérable (cumul avec des fonctions d'avocat, de gestionnaire de patrimoine, d'agent immobilier, etc.).

Nous avons déposé la proposition d'amendement ci-dessous qui n'a pas été retenue, malgré son impérieuse nécessité :

Les incompatibilités d'exercice à la fonction de MJPM :

Article 26 bis (nouveau) Section 3 : Protection juridique des majeurs (...) Article 26 bis (nouveau) : 1) Après l'article L. 471-2 du code de l'action sociale et des familles, il est inséré un article L. 471-2-1 ainsi rédigé : « Art. L. 471-2-1. – Les fonctions de mandataire judiciaire à la protection juridique des majeurs à titre indépendant ne sont pas compatibles avec l'exercice de ces mêmes fonctions en tant que salarié d'un service mentionné au 14° du I de l'article L. 312-1, ni celles-ci avec les fonctions de préposé d'un établissement public désigné à l'article L. 471-6. » 2) Il est ajouté un alinéa ainsi rédigé. « Un mandataire judiciaire à la protection des majeurs ne peut pratiquer une autre activité professionnelle, en son nom personnel, en qualité de conjoint collaborateur, de salarié ou d'associé, dès lors qu'elle est susceptible de le placer en conflit d'intérêts avec le but de ses fonctions ».

Mais il y a beaucoup plus préoccupant que le cumul d'activités de délégué à la protection des majeurs et de mandataires judiciaires exerçant à titre individuel. Il faudrait citer tous les salariés des banques, des sociétés d'assurances, des pompes funèbres et autres commerçants qui, lorsqu'ils cumulent l'activité de mandataire judiciaire à la protection des majeurs, peuvent vouloir gérer les biens du majeur protégé dans un autre intérêt que celui dont ils ont la charge. On pourrait citer, à titre d'exemple à ne pas reproduire, le cas d'un mandataire judiciaire à la protection des majeurs exerçant à titre individuel qui cumulait cette activité avec la gérance d'une société unipersonnelle à responsabilité limitée qu'il avait instituée et dont l'objet social était le placement d'auxiliaires de vie. Ainsi, en plaçant au domicile des majeurs protégés dont il avait la charge les propres salariés de sa société, ce MJPM se plaçait clairement en conflit d'intérêts. Sous couvert d'agir dans l'intérêt des majeurs protégés, il agissait dans l'intérêt de sa société commerciale. La prévention du conflit d'intérêts constitue un critère juridique suffisamment large pour servir la cause des personnes vulnérables. À la réflexion, l'alinéa que vous nous proposons d'ajouter pourrait suffire à occuper tout

l'article. Il présente aussi l'immense avantage de respecter la liberté d'entreprendre et de travailler. N'oublions pas le rôle que jouera demain le préfet de département au titre des dispositions incluses relatives à la procédure d'agrément des mandataires judiciaires exerçant à titre individuel (article 27) qui instituent des fenêtres d'appel à candidatures : le préfet sera chargé d'étudier et de classer les candidatures à agrément ! Il sera donc libre de prendre en considération la situation des candidats à l'agrément (Salariés d'associations tutélaires, avocats, courtiers d'assurance, etc.). Le Préfet sera surtout fondé à contrôler l'effectivité de la mise en œuvre des engagements pris par un salarié de démissionner, par un avocat de changer de profession ou par un courtier d'assurance de céder son fonds de commerce et, le cas échéant, retirer l'agrément au MJPM qui n'aurait pas respecté sa promesse. Cette précaution particulière à l'égard de la double activité en qualité d'individuel et salarié d'association tutélaire paraît donc inutile. En outre, certains préposés ou salariés d'associations tutélaires n'étant employés qu'à mi-temps doivent par exemple compléter leur activité par l'exercice libéral de leur profession, pour disposer de revenus leur permettant de subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille.

La FNMJI a également pris la décision de se constituer partie civile dans des procédures pénales mettant en cause des MJPM professionnels pour des actes frauduleux, afin d'être aux côtés des victimes et obtenir réparation pour le préjudice moral subi par la profession. Nous avons jusqu'à présent obtenu gain de cause dans toutes les procédures engagées. L'intransigeance doit être sans faille à l'encontre de ces mandataires assermentés, et nous communiquons en ce sens.

Par l'intermédiaire de ses représentants locaux, **la FNMJI communique, informe et échange avec les acteurs.** L'entretien des liens avec les acteurs locaux et les familles nous amène à intervenir auprès de différentes instances pour faire connaître les pratiques et le dispositif de la protection juridique des majeurs afin de dédramatiser les mesures et de faire enfin comprendre toute leur utilité. Des partenariats ont donc été instaurés avec les centres ALMA de certains départements, avec des services sociaux, des SAVS ou SAMSAH, des EHPAD, (échange de pratiques, participation à des conférences communes), etc. Les MJPM apportent régulièrement leur soutien et délivrent des informations aux tuteurs familiaux soit au titre de leur habilitation leur permettant de délivrer « officiellement » ce soutien, soit bien souvent aussi dans les liens qu'ils entretiennent avec les familles. Les désignations dans le cadre du mandat ad'hoc ou d'une sauvegarde de justice permettent souvent cet échange.

A l'instar des critiques que nous avons formulées concernant l'habilitation familiale, nous avons alerté les pouvoirs publics et le législateur sur **les améliorations à apporter au mandat de protection future** notamment en renforçant le contrôle et l'autorisation du juge pour la conclusion de certains actes. Nous avons déposé la proposition d'amendement suivante :

Des effets du mandat de protection future :

*Article 28 bis (nouveau) Section 3 : Protection juridique des majeurs Article 28 bis (nouveau) : Le Code civil est ainsi modifié : (...) 9° Le troisième alinéa de l'article 490 est ainsi modifié : « **Le mandat est soumis, sauf stipulations contraires, aux articles 426, 427, 507, 1397 et 1596. L'autorisation du juge des tutelles est également requise pour la conclusion des actes juridiques visés à l'article 509, à moins que le contrat n'interdise au mandataire de les conclure ou ne lui permette de les conclure sans avoir besoin de solliciter une autorisation** ».*

Argument : L'article 490 du Code civil pose le principe que le mandant dispose, en matière patrimoniale, de pouvoirs généraux, contrairement à l'article 1988 du Code civil qui limite les pouvoirs

*généraux aux actes d'administration. Ainsi, le mandataire, habilité en la forme notarié, a les mêmes pouvoirs qu'un tuteur, sans jamais avoir besoin de solliciter l'autorisation du juge des tutelles. Mais ce principe connaît une exception. Le mandataire doit solliciter le juge des tutelles pour conclure au nom du mandant des actes à titre gratuit. Nombreux sont alors les écrits doctrinaux des notaires et des professeurs de droit qui ont souligné les incertitudes des pouvoirs du mandant dans un mandat notarié. Les incertitudes touchent à des textes spéciaux : la disposition du logement (Code civil, article 426), la modification et la clôture des comptes bancaires (Code civil, article 427), le changement de régime matrimonial (Code civil, article 1397), le partage amiable (Code civil, article 507), les actes interdits au tuteur posés à l'article 509 du Code civil, la souscription d'une assurance sur la vie et la fiducie (V. en dernier lieu : J. Leprovaux, « le mandat de protection future, technique de gestion patrimoniale », in J.-M. Plazy et G. Raoul-Cormeil, *Le patrimoine de la personne protégée*, LexisNexis, 2015, p. 135 à 150). Il n'est pas utile de reprendre ici les arguments pour ou contre l'extension des pouvoirs du mandataire. Mais il serait heureux que le notaire puisse attirer l'attention des parties sur tous les pouvoirs des parties et ainsi mieux cantonner la mission du mandataire. Si l'anticipation est un pilier de la législation future, alors il convient que le régime juridique du mandat de protection future soit complet et sûr. Le législateur a intérêt à préciser si les dispositions générales à tous les majeurs protégés et si les textes réservés à la personne en tutelle sont des règles supplétives ou impératives à l'égard des parties au mandat de protection future. Le législateur, et seulement lui, peut limiter la liberté contractuelle des parties. Il faudrait à ce titre ajouter l'interdiction de se porter contrepartiste. Un mandataire ne peut pouvoir acheter, sauf autorisation expresse du mandant, les biens qu'il est chargé de vendre à autrui (Code civil, article 1596). Ne serait-il pas judicieux que le législateur augmente l'intensité de la loyauté et de la probité contractuelles dans ce contrat qui développera ses effets lorsque le mandant sera si vulnérable qu'il ne pourra plus révoquer le mandant ou surveiller sa mission ? Poursuivant la réflexion, on serait alors porté à subordonner la faculté du mandataire de se porter contrepartiste à l'autorisation du juge des tutelles. La sécurité juridique des personnes vulnérables, de leur famille et de leur contractant, ainsi que l'esprit d'anticipation militent pour l'addition de cette proposition.*

Enfin, nous constatons qu'en pratique, le délai de la période suspecte de 2 ans est trop court. La circonstance aggravante de la vulnérabilité de la victime ainsi que l'alignement au droit commun de la prescription (art 2224 du code civil) devraient permettre un allongement de ce délai pour le porter à 5 ans.

8 - Les familles, les professionnels, les experts, le voisinage sont en relation quotidienne avec des personnes âgées fragiles ou fragilisées. Que proposez-vous pour doter ces alerteurs potentiels d'une plus grande sécurité juridique tout en renforçant les mesures de sanction en cas de manquement aux devoirs liés à leur fonction ou à leur mission ? Avez-vous expérimenté des mesures spécifiques ? Vous ont-elles donné satisfaction ?

Il est évident que ce qui peut retenir un proche ou un voisin de lancer l'alerte est le plus souvent la crainte de représailles. Ces personnes maltraitantes n'ont pas de notion de limite ni de respect d'autrui, par définition, elles n'hésitent pas à menacer toute personne qui se met en travers de leur chemin. Un anonymat complet du lanceur d'alerte dans la procédure permettrait à davantage de personnes de faire cette démarche vers la justice. Encore faudra-t-il communiquer largement sur cette protection.

Deux difficultés demeurent : « auprès de qui signaler cette maltraitance et comment serai-je accueilli ? ».

- Le proche non professionnel qui veut signaler une maltraitance ne saura pas facilement à qui s'adresser.
- Il n'est pas rare que ces personnes ne soient pas prises au sérieux.

Dans les faits, même le signalement d'un MJPM qui sait à qui s'adresser et comment le formuler peut ne pas être considéré à sa juste valeur. La question de la prise en compte du signalement et de son traitement par une enquête approfondie est posée.

La FNMJI souhaite que les signalements émanant de MJPM soient davantage considérés en raison de leur statut d'auxiliaires de justice, et de par l'action et l'analyse menées en amont qu'une présomption de crédibilité soit constituée par les parquets.

Enfin, les sanctions à l'encontre de personnes ayant connaissance de maltraitances et ne les ayant pas signalées existent mais ne sont pas suffisamment appliquées (voisins d'enfants ou de personnes violentées, par exemple). Le prétexte « ce ne sont pas mes affaires » ne devrait pas pouvoir servir d'alibi suffisant.

Certaines expériences ont néanmoins déjà démontré leur efficacité :

La dilution de la responsabilité (et de la culpabilité que certains peuvent en ressentir) rend la démarche plus abordable, et d'autant plus efficace. Il faut donc un leader en la matière, rôle que peuvent aussi jouer les dispositifs MAIA instaurés par la loi SARKOZY sur la dépendance. Ces « gestionnaires de cas » sont aussi très proches des personnes âgées vulnérables lorsqu'elles interviennent auprès d'elles et leur parole doit être écoutée.

Le MJPM peut donc demander le soutien du médecin traitant, d'un proche, d'un service social, pour effectuer ensemble un signalement.

9 - Comment concilier, selon vous, la nécessaire prise en compte de la fragilité du public concerné et le fait que celui-ci ne bénéficie (par choix ou autre raison invoquée) d'aucune mesure de protection ? Et, plus généralement, comment valider la fragilité, comment élargir la prise de décision, comment protéger les personnes concernées ?

Les questions 8 et 9 sont un petit peu à la marge de notre fonction puisque nous ne sommes pas confrontés au devoir d'alerte tel que peut le concevoir un médecin ou un établissement bancaire par exemple. Leurs fonctions vont les amener à s'interroger sur l'opportunité ou non d'effectuer cette alerte au risque de violer la vie privée de la personne maltraitée.

Le MJPM quant à lui pourra être amené à signaler à l'ARS ou au Département d'agrément, les agissements des structures ou prestataires qu'il estimera maltraitants envers la personne protégée. Mais il n'est pas dans la même insécurité juridique qu'un tiers tel que le médecin ou la banque.

Par ailleurs, notre mandat consiste justement soit à mettre un terme à une situation de maltraitance déjà signalée, soit à tenter de comprendre le phénomène de l'emprise et trouver un « équilibre » entre protection et recherche du libre arbitre de la personne.

Parfois les choses sont simples : annuler un contrat non conforme aux intérêts de la personne, arrêter un virement permanent au profit d'une ex belle-fille qui n'entretient plus de relation avec la personne mais nous avons évoqué auparavant que les cas d'emprises étaient complexes et que ce juste « équilibre » est parfois difficile à mesurer.

C'est la raison pour laquelle le travail pluridisciplinaire est indispensable. Pour établir un rapport circonstancié au juge des tutelles, le MJPM va s'entourer des avis et analyses des intervenants qui gravitent autour de la personne vulnérable (infirmier, auxiliaire de vie, voisin ou véritable ami, personnels des EHPAD ...).

10 - Au regard de votre expérience et de votre pratique, quelles conclusions et propositions souhaiteriez-vous adresser à la Secrétaire d'Etat chargée des personnes âgées et de l'autonomie, afin de mieux lutter contre les maltraitements financiers et les phénomènes d'emprise ?

Face au phénomène grandissant de la maltraitance, la société, par-delà le service public de la justice, doit pouvoir disposer d'un corps de professionnels probes, transparents, compétents et agissant dans l'intérêt des personnes vulnérables en vertu de leur mission d'auxiliaire de justice. C'est la raison pour laquelle la reconnaissance d'un statut de la profession est indispensable et implique notamment :

- Un fort niveau de compétence : un diplôme d'état et une formation continue obligatoire ;
- Un agrément intransigeant : appel à candidatures et véritable enquête de moralité ;
- Un régime d'incompatibilité de fonction : voir proposition d'amendement ;
- Un régime de remplacement pour assurer une continuité de service (spécifique aux MJPM exerçant à titre individuel) : voir proposition d'amendement (annexe 2) ;
- Un code de déontologie ;

Outre les propositions que nous avons détaillées ci-dessus et qui nous semblent fondamentales, une politique publique forte et dédiée à la personne fragile, vulnérable ou à protéger serait le message à envoyer à toutes les victimes et tous les acteurs démontrant ainsi que la société se dote des moyens à la hauteur du phénomène.

La connaissance de l'emprise et de la maltraitance, sa prévention et sa répression requièrent, par la complexité des paramètres, un certain professionnalisme des intervenants responsables et une communication entre eux pour croiser les regards et échanger les connaissances.

La formation de tous est donc indispensable (formation continue obligatoire pour les acteurs : MJPM, acteurs financiers [bancaires, prêteurs...], entourage [famille, voisin...], acteurs du maintien à domicile [aide à domicile, paramédical et médical...]).

Organiser des rencontres entre les professionnels gravitant autour des personnes vulnérables devrait être également incontournable, pour échanger sur les difficultés et les missions de chacun. Ces dispositifs amèneraient de la cohésion ; de la coordination d'actions afin de favoriser un travail de synergie pour que chaque acteur de la protection reprenne sa place au sein d'une politique citoyenne et étatique efficiente.

A l'heure actuelle, la société attend tout du MJPM sans qu'il ne dispose des moyens nécessaires pour répondre à ces attentes (mission trop vaste dans un temps à consacrer à chacun réduit ; démission des services sociaux dès qu'un MJPM est nommé...).

Un relais associatif fort à l'image de ce qui peut exister pour les consommateurs pourrait coordonner les actions et initiatives.

NB : Lors de l'audition, la commission a souhaité connaître les modalités de financement des MJPM exerçant à titre individuel et comme convenu nous vous joignons en annexe 3 la fiche de calcul élaborée par la DGCS déterminant notre rémunération brute (hors charges de fonctionnement, bureau, salariés, assurance, cotisations sociales personnelles, cotisations volontaires de prévoyance (indispensable, pourtant), etc).

Un groupe de travail piloté par la DGCS est constitué afin de déterminer des modalités de financement communes aux acteurs puisque les associations tutélaires bénéficient actuellement d'une dotation globale de l'État déterminée en fonction de leurs charges de structure et du poids de leurs mesures.



Fédération Nationale des Mandataires
Judiciaires Indépendants
à la Protection des Majeurs

ANNEXES

Annexe 1 : DIPM élaboré par la FNMJI mis à disposition de tous ses adhérents, remis également à la DGCS, véritable outil d'échange et de compréhension.

Annexe 2 : Proposition d'amendement par la FNMJI sur le remplacement du MJPM exerçant à titre individuel

Annexe 3 : Fiche de calcul

① :

@ :

Document Individuel de Protection des Majeurs "DIPM"

Etabli conformément à l'Art. 32 loi 2015-1776 du 28.12.2015 & au décret n° 2008-1556 du 31.12.2008

VOTRE IDENTITE	
Nom :	Prénom :
Date de naissance :	Lieu de naissance :
Adresse :	
N° de téléphone :	Adresse mail :
<input type="checkbox"/> A participé à l'élaboration du DIPM	<input type="checkbox"/> N'a pas participé à l'élaboration du DIPM
	<input type="checkbox"/> Par refus <input type="checkbox"/> Par incapacité
Identité, qualité et adresse du proche ou subrogé ayant participé à l'élaboration du DIPM :	

Nous intervenons auprès de vous dans le cadre d'une mesure de		
<input type="checkbox"/> Aux biens & à la personne	<input type="checkbox"/> Aux biens uniquement	<input type="checkbox"/> A la personne uniquement
Tribunal :	N° de Registre :	
Objectifs particuliers fixés par le Juge des Tutelles :		

Ce DIPM a pour but, dans le cadre de la décision du Juge des Tutelles, de définir ensemble, en fonction de votre volonté et de vos capacités, les objectifs et les modalités du déroulement de votre mesure de protection.

Il prévoit les actions à mettre en œuvre, par vous-même et/ou par la personne chargée de votre mesure de protection, ainsi que les moyens mis à disposition.

Il fixe les échéances pour leur réalisation.

Il est évalué et réactualisé au niveau des objectifs et des actions à mener chaque fois que cela s'avère nécessaire et au minimum une fois par an à la date d'anniversaire de la mesure de protection.

Cette réactualisation fait l'objet d'un avenant.

VOTRE SITUATION

Personnelle :

- Célibataire Marié(e) Pacsé(e) Vie maritale
 Séparé(e) Divorcé(e) Veuf(ve)
 Enfants Si oui : Nombre : A charge : -----

Administrative :

- Salarié(e) Recherche d'emploi Retraité(e)
 Pension invalidité Carte invalidité AAH
 CMU Aide sociale APA
 Dossier en cours (succession, divorce, judiciaire...) : -----
 Condamnation pénale en cours (contrôle, obligations...) : -----

Financière & Patrimoniale :

- Budget Equilibré Excédentaire Déficitaire de € / mois (€ / an)
Vous avez de l'épargne Oui Non
Vous avez des dettes Oui Non Plan de surendettement n° :
Vous êtes propriétaire Oui Non -----

Votre logement :

- Appartement Maison Etablissement
 Propriétaire Locataire Hébergé Recherche ou changt. en cours
 Adapté Inadapté Insalubre

Vie quotidienne :

- Déplacements / sorties Facile Difficile Besoin d'aide Ne fait plus
Courses Facile Difficile Besoin d'aide Ne fait plus
Repas Facile Difficile Besoin d'aide Ne fait plus
Ménage / Linge Facile Difficile Besoin d'aide Ne fait plus
Gestion animaux Facile Difficile Besoin d'aide Ne fait plus Non

Environnement :

- Aide à domicile En place Souhaité Non souhaité Non concerné
Portage repas En place Souhaité Non souhaité Non concerné
Infirmière à domicile En place Souhaité Non souhaité Non concerné
Médecin traitant En place Souhaité Non souhaité Non concerné
Autre(s) En place Souhaité Non souhaité Non concerné
(médecin spécialiste, suivi CMP, kiné, SAVS, éducatif...) -----

VOS OBJECTIFS PERSONNALISES

Vos attentes, projets concernant par exemple votre budget, votre logement, votre patrimoine, votre vie quotidienne, vos loisirs, votre santé...

Vos attentes & objectifs	Actions à mener	Personnes concernées	Délais Fréquence	Commentaires	Objectif atteint OUI Partiel NON	Commentaires
					<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> Partiel <input type="checkbox"/> NON	
					<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> Partiel <input type="checkbox"/> NON	
					<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> Partiel <input type="checkbox"/> NON	
Fait en deux exemplaires conservés par chacune des parties A : - - - - - Le : - - - / - - - / 20 - - - Vous avez participé à l'élaboration du DIPM <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON					Votre signature <input type="checkbox"/> <i>(ou refus de signature)</i> Signature du MJPM	



**Fédération Nationale des Mandataires
Judiciaires Indépendants
à la Protection des Majeurs**

ANNEXE 2 : Proposition d'amendement : le remplacement du MJPM exerçant à titre individuel

L'article 452 du Code Civil est modifié. Il est y ajouté un alinéa ainsi rédigé :

« En cas d'indisponibilité provisoire, le mandataire judiciaire à la protection des majeurs peut toutefois s'adjoindre, sous sa propre responsabilité, un autre mandataire judiciaire à la protection des majeurs pour accomplir les actes que requièrent la situation du majeur protégé. Il en informe sans délai le juge ».

Argument :

La loi n°2007-308 du 5 mars 2007 a mésestimé les difficultés pratiques auxquelles sont confrontés les mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM). Ainsi, rien n'est prévu en cas de congé maladie ou de congé de grossesse d'un MJPM. Le retrait, même provisoire, des mesures qui sont confiés à un MJPM indisponible pose plus de difficultés qu'il n'en résout, eu égard aux règles du financement des mesures et à l'intérêt du majeur qui aura noué une relation de qualité avec son protecteur. À s'en tenir aux obligations posées par le Code civil, la loi du 5 mars 2007 a gardé le modèle d'un tuteur ou d'un curateur familial. Certains textes sont bien écrits et montrent une adaptation de la mission du curateur ou tuteur selon qu'il est un membre de la famille ou un professionnel assermenté. On peut citer à cet égard l'article 419 du Code civil relatif au financement. En revanche, le texte sur l'interdiction de déléguer la mission de protection des personnes et des biens est trop sévère à l'égard d'un professionnel. Pour un membre de la famille, elle ne pose pas de difficulté, parce que la loi – l'article 454 du Code civil – invite le juge des tutelles à désigner un subrogé curateur ou un tuteur pour pourvoir à son remplacement. Les juges des tutelles n'en désignent pas toujours, et très rarement lorsque le curateur ou le tuteur est un mandataire judiciaire à la protection des majeurs. Or, les mandataires judiciaires à la protection des majeurs prennent des vacances et sont parfois malades. Qui peut exercer leur mission pendant ces périodes et pourvoir à l'intérêt du majeur protégé ? A-t-on songé à la continuité du service public de la justice dont ils sont le chaînon permanent ? La proposition vise à octroyer aux mandataires judiciaires à la protection des majeurs, auxiliaires de justice certifiés, agréés et assermentés, la prérogative de se substituer un tiers sous leur propre responsabilité civile en cas d'indisponibilité. L'obligation qui leur serait faite d'informer le juge sans délai permettrait à celui-ci de vérifier qu'ils n'abusent pas de cette prérogative. Le juge serait toujours libre de désigner un autre mandataire judiciaire à la protection des majeurs. Les sanctions existent déjà et sont nombreuses : remise à l'ordre par le juge, retrait des mandats judiciaires, contrôle de l'administration préfectorale, radiation de la liste des mandataires judiciaires à la protection des majeurs ! Seul l'intérêt des personnes protégées justifie de renforcer l'efficacité des mandataires judiciaires à la protection des majeurs dans l'exercice de leurs mission et de lever les obstacles administratifs à l'effectivité de la protection des personnes majeures protégées.

Fiche Individuelle de Calcul

Année civile 2016

Tarif de référence : 142,95 - SMIC Ref : 9.53 - AAH Ref : 790.18

Mme Y X

Date de naissance : 08/09/1924

N° Sécu : 2240930189047

TRIBUNAL D'INSTANCE DE NIMES

Date de jugement initial : 13/04/2016

N° de RG : 16/00555

Historique de la mission sur l'année civile concernée

Début	Fin	Nature	Protection	Lieu	Période
13/05/2016		Tutelle	Biens et Personne	Ets	Normale

MANDATAIRE JUDICIAIRE A LA PROTECTION DES MAJEURS

Ressources annuelles (Art.R. 471-5)

12 653,25 €

Bénéfices ou revenus bruts imposables		12 530,00 €
Revenus fonciers bruts (déclaration 2044)		
Bénéfices industriels et commerciaux		
Bénéfices industriels et commerciaux		
Rémunérations allouées aux gérants et associés de certaines sociétés		
Bénéfices de l'exploitation agricole		
Pensions, salaires, pensions et rentes viagères (sauf contrat rente survie ou épargne handicap)		12 530,00 €
Bénéfices des professions non commerciales		
Revenus des capitaux mobiliers		
Plus-values de cession à titre onéreux de biens ou de droits de toute nature		
Produits et plus values réalisés dans le cadre des livrets, plans et comptes d'épargne		123,25 €
Livret A, Livret bleu		35,10 €
CEP		
CEP bancaire		
Livret Jeune		
LDD		88,15 €
Épargne-logement (CEL, PEL, LEL)		
Compte et livret d'épargne de co-développement		
CEA Bancaire		
Compte épargne d'assurance pour la forêt		
Revenus perçus hors de France ou versés par une organisation internationale		0,00 €
Biens non productifs de revenus (art R-132-1 CASF)		0,00 €
Capitaux non productifs de revenus		
Valeur locative annuelle immeubles bâtis		
Valeur locative annuelle terrains non bâtis		
Omnibus ou contrats de capitalisation et placements de même nature (ex: assurances vie)		
Omnibus dispositifs d'intéressement, de participation et d'épargne salariale		
AAH, compléments et majorations (CR et MVA)		0,00 €
ASPA		0,00 €
Minimum vieillesse (ASI et Majoration 814-2)		0,00 €
RSA		0,00 €
Prime d'activité		0,00 €

Ventilation

Mois	Protégé	Etat	Total
Jan			
Fev			
Mar			
Avr			
Mai	11,34 €	51,74 €	63,08 €
Jun	18,50 €	84,42 €	102,92 €
Jul	18,50 €	84,42 €	102,92 €
Aou	18,50 €	84,42 €	102,92 €
Sep	18,50 €	84,42 €	102,92 €
Oct	18,50 €	84,42 €	102,92 €
Nov	18,50 €	84,42 €	102,92 €
Dec	18,50 €	84,42 €	102,92 €
Trim	Protégé	Etat	Total
1			
2	29,84 €	136,16 €	166,00 €
3	55,50 €	253,26 €	308,76 €
4	55,50 €	253,26 €	308,76 €
Année	140,84 €	642,68 €	783,52 €

- Contribution de l'association nationale des juges d'instance » ANJI



ASSOCIATION NATIONALE DES JUGES D'INSTANCE

Madame Clélia PRIEUR-LETERME, Monsieur Bertrand LEMERCIER, Monsieur Bruno TADEUSZ
Co-présidents,

à Monsieur Alain KOSKAS, chargé de mission ministérielle

Tours, le 16 décembre 2016

Objet : rapport sur les maltraitances financières à la demande de la Secrétaire d'Etat aux personnes âgées

L'ANJI a l'honneur de vous adresser ci-dessous réponse au questionnaire que vous avez bien voulu lui adresser pour consultation, et se tient à votre disposition pour apporter des éléments complémentaires si vous envisagiez une audition avec les membres de la mission en début d'année 2017.

Questions

1 - Veillez préciser à quel titre et selon quelles modalités vous intervenez auprès des personnes majeures, de façon individuelle ou statutaire, fonctionnelle ou opérationnelle.

L'ANJI intervient de façon statutaire pour défendre la justice d'instance, qui est notamment compétente en matière de protection juridique des majeurs. A ce titre, elle est régulièrement consultée par les assemblées, la Chancellerie, le Défenseur des Droits, etc... Elle contribue à l'évolution législative et réglementaire, notamment la loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs, l'ordonnance du 15 octobre 2015 portant simplification et modernisation du droit de la famille (ayant institué l'habilitation familiale). Elle participe également à des groupes de travail ou des conférences regroupant les professionnels concernés. Elle a par exemple été consultée par des banques dans le cadre de la mise en place de bonnes pratiques déontologiques. Elle participe encore à la formation des médecins inscrits sur la liste du Procureur de la République ou celle des mandataires judiciaires à la protection des majeurs.

De façon plus individuelle et opérationnelle, l'ANJI regroupe des juges des tutelles en

ASSOCIATION NATIONALE DES JUGES D'INSTANCE www.anji.fr

Association loi 1901 J.O. n 52 du 26/12/1990 - SIRET n° 449 949 247 00018
Siège social : Ecole Nationale de la Magistrature - 3ter Quai aux Fleurs - 75004 PARIS

Pour toute correspondance :

Bertrand LEMERCIER, Tribunal d'instance, 77 rue du Président Sadate 29198 QUIMPER, courriel : bertrand.lemercier@justice.fr;

Clélia PRIEUR-LETERME, Tribunal d'instance, 35-39 rue Edouard Vaillant 37043 TOURS cedex 1, tel : 02.47.60.27.67 - courriel : clelia.prieur-leterme@justice.fr;

Bruno TADEUSZ, Tribunal d'instance, 2 rue Perrot d'Ablancourt 51036 CHÂLONS EN CHAMPAGNE, courriel : bruno.tadeusz@justice.fr

fonction qui interviennent directement auprès des personnes majeures dans le cadre de la protection des personnes majeures vulnérables.

2 - Quelles dispositions législatives concernent plus particulièrement vos responsabilités ou vos préoccupations ?

Les dispositions relatives aux juges des tutelles majeurs sont principalement codifiées dans le Code civil (CC) et le Code de procédure civile (CPC) :

- Titre onzième du CC: « de la majorité et des majeurs protégés par la loi » (articles 414 à 515), habilitation du conjoint (articles 217-219 du CC),
- Chapitre X du CPC : « la protection juridique des mineurs et des majeurs » (articles 1211 à 1261-1), et Chapitre XI du CPC : « la mesure d'accompagnement judiciaire » (articles 1262 à 1263).

Le Code de la santé publique (CSP) et le Code de l'action sociale et des familles (CASF) comportent également des dispositions concernant les responsabilités du juge des tutelles majeurs.

Le Code pénal (CP) et le Code de procédure pénale (CPP) comportent des dispositions concernant les préoccupations du juge des tutelles à l'égard des :

- personnes majeures victimes (circonstance personne particulièrement vulnérable, abus de faiblesse, etc...),
- majeurs protégés auteurs (expertise, représentation en justice, etc...).

3 - Quelles connaissances avez-vous des domaines de maltraitance financière et des emprises dirigées vers les personnes âgées ?

Dans le cadre de ses fonctions, le juge des tutelles travaille en lien avec le Procureur de la République, qui reçoit principalement les signalements dans les domaines de maltraitance financière et d'emprises dirigées vers les personnes âgées (proches, médecin traitant, Mairie, Conseil général, assistante sociale, EHPAD, hôpital, associations d'aide à domicile, banquier, etc...) et peut saisir le juge des tutelles en vue de l'ouverture d'une mesure de protection.

Le juge des tutelles peut recevoir également directement de tels signalement lors de l'instruction de la mesure de protection, ou en cours d'exercice de la mesure en vertu de son pouvoir de surveillance générale.

Lors du contrôle des comptes de gestion dans les mesures de curatelle renforcée et tutelle, le juge des tutelles peut être saisi en difficulté par le Greffier en chef.

ASSOCIATION NATIONALE DES JUGES D'INSTANCE www.anji.fr

Association loi 1901 J.O. n 52 du 26/12/1990 - SIRET n° 449 949 247 00018
Siège social : Ecole Nationale de la Magistrature - 3ter Quai aux Fleurs - 75004 PARIS

Pour toute correspondance :

Bertrand LEMERCIER, Tribunal d'instance, 77 rue du Président Sadate 29198 QUIMPER, courriel : bertrand.lemercier@justice.fr;

Clélia PRIEUR-LETERME, Tribunal d'instance, 35-39 rue Edouard Vaillant 37043 TOURS cedex 1, tel : 02.47.60.27.67 - courriel : clélia.prieur-leterme@justice.fr;

Bruno TADEUSZ, Tribunal d'instance, 2 rue Perrot d'Ablancourt 51036 CHÂLONS EN CHAMPAGNE, courriel : bruno.tadeusz@justice.fr

Il peut lui-même adresser un signalement au Procureur de la République pour provoquer l'ouverture d'une enquête pénale.

Il est également amené à recevoir des signalements par toute personne intéressée dans le cadre d'un mandat de protection future détourné dont l'exercice n'est pas conforme à l'intérêt de la personne protégée.

Les juges des tutelles travaillent également en coordination avec les DDCS et sont éventuellement amenés à faire part de constatations de difficultés au sein des établissements accueillant des personnes âgées ou handicapées, soit aux DDCS, soit à l'ARS.

Par exemple à titre individuel en qualité de juge des tutelles, Clélia PRIEUR-LETERME a dernièrement participé à une conférence-débat organisée par le Conseil Départemental de l'Accès au Droit d'Indre et Loire en partenariat avec l'Ordre des avocats du Barreau de Tours et la Ville de Tours, sur le thème : « *la personne âgée au cœur de la société de demain : fragilité et protection* ». Cette conférence a abordé les différents aspects :

- pénal : film « *Les visiteurs du soir* » présenté par la Gendarmerie Nationale sur différents cas d'arnaques ; intervention du Procureur de la République,
- civil : intervention du Bâtonnier sur la protection de la loi dans le cadre du démarchage à domicile,
- aspect médical : intervention d'un médecin inscrit sur la liste du Procureur de la République,
- aspect mesures de protection : interventions d'un juge des tutelles, du Président de la Chambre des Notaires sur le mandat de protection future, du responsable UDAF 37, de la Direction de l'Autonomie du Conseil Général sur les mission du Conseil Général en matière d'action sociale pour les personnes âgées et les familles d'accueil, du directeur d'un EHPAD, d'une médiatrice familiale sur la médiation inter-générationnelle.

4 - Quelles mesures avez-vous prises (ou prendrez-vous) pour rendre effective dans vos services et/ou votre pratique, l'application des dispositions législatives ?

L'ANJI ne peut se prononcer sur les pratiques individuelles des juges des tutelles, qui conservent une autonomie fonctionnelle et une liberté décisionnelle.

L'effectivité de l'application des dispositions législatives dans les services tutelles majeurs des tribunaux d'instance dépend de :

- la parution des décrets d'application,
- l'élaboration d'outils par la DACS : trames dans le logiciel TUTTI-MAJ, fiches techniques à

ASSOCIATION NATIONALE DES JUGES D'INSTANCE www.anji.fr

Association loi 1901 J.O. n 52 du 26/12/1990 - SIRET n° 449 949 247 00018
Siège social : Ecole Nationale de la Magistrature - 3ter Quai aux Fleurs - 75004 PARIS

Pour toute correspondance :

Bertrand LEMERCIER, Tribunal d'instance, 77 rue du Président Sadate 29198 QUIMPER, courriel : bertrand.lemercier@justice.fr;

Clélia PRIEUR-LETERME, Tribunal d'instance, 35-39 rue Edouard Vaillant 37043 TOURS cedex 1, tel : 02.47.60.27.67 - courriel : clélia.prieur-leterme@justice.fr;

Bruno TADEUSZ, Tribunal d'instance, 2 rue Perrot d'Ablancourt 51036 CHÂLONS EN CHAMPAGNE, courriel : bruno.tadeusz@justice.fr

destination des juges et du greffe, etc...

- l'élaboration localement de fiches d'information sur les mesures de protection (par exemple l'habilitation familiale) distribuées lors de l'audition de la famille,
- la création d'un site internet à destination du public pour la consultation des fiches d'information, requêtes en ouverture, révision, autorisation, etc...
- le renforcement des partenariats en vue du soutien aux tuteurs familiaux, et avec les services sociaux locaux (CLICS, maison de l'autonomie, assistantes sociales de secteur, de la CPAM...)
- la participation à des conférences-débats, etc...

5 - A cette occasion, des obstacles ou des incompréhensions ont-ils pu freiner l'application de ces dispositions ? Veuillez dresser ici une liste des principales difficultés rencontrées.

La principale difficulté rencontrée est due au décalage important entre l'office du juge, tel que l'organise le Code civil, et les moyens dont dispose la Justice pour assumer cet office (cf Rapport de la Cour des Comptes septembre 2016).

Concernant l'application des dernières dispositions législatives relatives à la protection juridique des majeurs, les moyens pratiques ont manqué ou tardé.

Par exemple la révision de l'ensemble des mesures de protection en cours (700.000 environ) prévue par la loi du 5 mars 2017, avant le 31 décembre 2013, s'est heurtée :

- à la faiblesse des moyens additionnels en ETPT juges des tutelles et personnel du greffe pour assurer la multiplication des auditions et jugements consécutifs,
 - au manque de médecins inscrits pour établir les certificats circonstanciés dans les délais,
- d'où la suppression par la loi du 16 février 2015 de sa fréquence quinquennale.

Par exemple la mise en œuvre de l'habilitation familiale instaurée par l'ordonnance n°2015-1288 du 15 octobre 2015 portant simplification et modernisation du droit de la famille (loi n°2015-177 du 16 février 2015 habilitant le Gouvernement à légiférer par voie d'ordonnance en prévoyant ce dispositif d'habilitation familiale) à compter du 1^{er} janvier 2016 a été freinée par:

- la tardiveté du décret n°2016-185 du 23 février 2016 pris pour l'application de l'ordonnance, lequel précise les modalités d'application de l'habilitation familiale,
- l'absence de mise à jour du logiciel TUTTI-MAJ à cette date et de création de trames de

ASSOCIATION NATIONALE DES JUGES D'INSTANCE www.anji.fr

Association loi 1901 J.O. n 52 du 26/12/1990 - SIRET n° 449 949 247 00018
Siège social : Ecole Nationale de la Magistrature - 3ter Quai aux Fleurs - 75004 PARIS

Pour toute correspondance :

Bertrand LEMERCIER, Tribunal d'instance, 77 rue du Président Sadate 29198 QUIMPER, courriel : bertrand.lemercier@justice.fr;

Clélia PRIEUR-LETERME, Tribunal d'instance, 35-39 rue Edouard Vaillant 37043 TOURS cedex 1, tel : 02.47.60.27.67 - courriel : clélia.prieur-leterme@justice.fr;

Bruno TADEUSZ, Tribunal d'instance, 2 rue Perrot d'Ablancourt 51036 CHÂLONS EN CHAMPAGNE, courriel : bruno.tadeusz@justice.fr

jugements d'habilitation par la DACS, ce qui fait que les juges ont du créer leurs propres trames de jugements (avec risque de disparité) et les greffes « bidouillent » pour renseigner la rubrique d'enregistrement de cette nouvelle mesure et de clôture du dossier après jugement.

Par ailleurs, le temps nécessaire à la mise en place de coordinations n'est pas pris en compte dans le travail du juge des tutelles : réunions avec les services sociaux locaux, la DDCS, l'ARS, MAIA, etc... dont la méconnaissance des dispositifs civils (mesures de protection, règles de protection des consommateurs...) et pénaux induisent parfois un retard dans la prise en charge effective et efficace des dossiers.

Par exemple, une plainte pénale pour abus de faiblesse suite à la signature d'un contrat ne sera pas forcément efficace, alors que :

- si une mesure de protection est mise en place rapidement, elle permet de faire procéder relativement facilement sur le plan civil à une annulation des contrats signés dans les deux années précédant le prononcé de la mesure,

- des délais de rétractation existent lors de la signature de tels contrats, souvent méconnus des intervenants sociaux ou familiaux.

Le traitement de la maltraitance financière sur le plan pénal se heurte par ailleurs à des difficultés pratiques importantes :

- les enquêtes sont souvent difficiles à mener par les services de police qui ne sont pas (ou peu) formés à l'audition des personnes présentant des troubles cognitifs,

- la question de la maltraitance financière des personnes âgées n'est pas une priorité de la politique pénale, et peu de moyens y sont affectés,

- les personnes âgées hésitent parfois à déposer plainte contre des proches, par crainte d'un isolement majoré (les proches ne leur rendant plus visite si elles déposent plainte),

- lorsque les personnes âgées ont signé des contrats de prêts multiples, l'intervention du juge des tutelles est parfois trop tardive pour procéder à leur annulation, et les règles de preuve en matière d'insanité d'esprit sont particulièrement strictes, rendant les poursuites difficiles. Or, certaines personnes âgées se retrouvent dans l'obligation de vendre leur immeuble pour faire face à leurs engagements (signature de contrats de crédit affectés multiples pour des travaux d'isolation, l'installation de panneaux photovoltaïques, le changement de la chaudière, celui des fenêtres, installation d'alarmes diverses...).

Il convient cependant de noter que la loi n° 2015 du 28 décembre 2015 a supprimé l'immunité familiale lorsque l'auteur des faits est le tuteur, le curateur, le mandataire spécial

ASSOCIATION NATIONALE DES JUGES D'INSTANCE www.anji.fr

Association loi 1901 J.O. n 52 du 26/12/1990 - SIRET n° 449 949 247 00018

Siège social : Ecole Nationale de la Magistrature - 3ter Quai aux Fleurs - 75004 PARIS

Pour toute correspondance :

Bertrand LEMERCIER, Tribunal d'instance, 77 rue du Président Sadate 29198 QUIMPER, courriel :

bertrand.lemercier@justice.fr;

Clélia PRIEUR-LETERME, Tribunal d'instance, 35-39 rue Edouard Vaillant 37043 TOURS cedex 1, tel :

02.47.60.27.67 - courriel : clélia.prieur-leterme@justice.fr;

Bruno TADEUSZ, Tribunal d'instance, 2 rue Perrot d'Ablancourt 51036 CHÂLONS EN CHAMPAGNE, courriel : bruno.tadeusz@justice.fr

ou la personne habilitée dans le cadre d'une habilitation familiale, ce qui pourrait permettre d'améliorer la protection des personnes âgées.

6 - Si vous êtes à un poste qui vous l'autorise ou vous le permet, pouvez-vous lister puis quantifier les pratiques délictueuses constatées : abus de confiance, procuration frauduleuse, détournements de fonds, achats ou ventes forcés, prêts abusifs, détournements d'héritages, vols simples ou aggravés, abus de faiblesse, emprises diverses, discriminations financières liées à l'âge (conditions d'accès à certains produits et services, usage imposé de l'informatique pour obtenir différents relevés, ...), ...

L'ANJI n'est pas en mesure, dans le très court délai imparti, de diligenter une enquête quantitative sérieuse sur les pratiques délictueuses, tous les cas cités supra ayant pu être constatés par des juges des tutelles.

Il est toutefois important de préciser que ces malversations financières semblent porter sur un nombre marginal de dossiers, sous réserve de recenser précisément la maltraitance financière des familles, des tiers, et des institutionnels. Du point de vue du contrôle juge des tutelles, elles consistent dans les quelques cas recensés souvent en des "emprunts" familiaux qui sont régularisés par la suite sans poursuite pénale, l'intention délictuelle étant de plus parfois insuffisamment caractérisée.

En revanche, le nombre de saisines du juge des tutelles à la suite de démarchages abusifs (travaux de toiture, vente de spiritueux, etc...) semble quantitativement important.

7 - Etes-vous à l'origine ou connaissez-vous des mesures particulières (directives, formations, accompagnement...) permettant de lever un ou plusieurs obstacles à la bonne application des dispositions législatives ?

Voir les réponses supra.

L'ANJI souhaite insister sur les difficultés pour se repérer dans le maquis des droits (délai de liquidation des retraites, pratiques illicites sur l'aide sociale refusée quand les personnes ont un patrimoine immobilier, méconnaissance des aides à mobiliser par les familles en raison d'un manque d'information, etc...).

8 - Les familles, les professionnels, les experts, le voisinage sont en relation quotidienne avec des personnes âgées fragiles ou fragilisées. Que proposez-vous pour doter ces alerteurs potentiels d'une plus grande sécurité juridique tout en renforçant les mesures de sanction en cas de manquement aux devoirs liés à leur fonction ou à leur mission ? Avez-vous expérimenté des mesures spécifiques ? Vous ont-elles donné satisfaction ?

La possibilité de signalement au Procureur de la République, voire au juge des tutelles, existe déjà. La difficulté réside, comme indiqué supra, dans l'absence de priorité donnée à la poursuite pénale de ce type d'infraction.

ASSOCIATION NATIONALE DES JUGES D'INSTANCE www.anji.fr

Association loi 1901 J.O. n 52 du 26/12/1990 - SIRET n° 449 949 247 00018
Siège social : Ecole Nationale de la Magistrature - 3ter Quai aux Fleurs - 75004 PARIS

Pour toute correspondance :

Bertrand LEMERCIER, Tribunal d'instance, 77 rue du Président Sadate 29198 QUIMPER, courriel : bertrand.lemercier@justice.fr;

Clélia PRIEUR-LETERME, Tribunal d'instance, 35-39 rue Edouard Vaillant 37043 TOURS cedex 1, tel : 02.47.60.27.67 - courriel : clélia.prieur-leterme@justice.fr;

Bruno TADEUSZ, Tribunal d'instance, 2 rue Perrot d'Ablancourt 51036 CHÂLONS EN CHAMPAGNE, courriel : bruno.tadeusz@justice.fr

La réforme du 5 mars 2007 a renforcé le régime de la responsabilité des acteurs de la protection juridique des majeurs afin de garantir la plus grande sécurité tant dans la gestion du patrimoine que dans la protection de la personne : « *Tous les organes de la mesure de protection judiciaire sont responsables du dommage résultant d'une faute quelconque qu'ils commettent dans l'exercice de leur fonction* » (article 421-1 du Code civil).

Concernant le contrôle de l'exercice des mesures de protection, qui peut aussi donner lieu à des abus, l'ANJI s'associe aux recommandations de la Cour des Comptes pour renforcer la professionnalisation et le contrôle des acteurs :

- rehausser de manière significative le niveau de formation conduisant à la délivrance du certificat national de compétences des mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM),
- édicter une charte déontologique commune à l'ensemble des MJPM,
- renforcer le contrôle des mandataires.

9 - Comment concilier, selon vous, la nécessaire prise en compte de la fragilité du public concerné et le fait que celui-ci ne bénéficie (par choix ou autre raison invoquée) d'aucune mesure de protection ? Et, plus généralement, comment valider la fragilité, comment élargir la prise de décision, comment protéger les personnes concernées ?

Il conviendrait de mieux informer le public sur le mandat de protection future (en particulier notarié afin d'assurer une plus grande sécurité juridique), afin que les français, comme 2,2 millions de québécois et 3,3 millions d'allemands, anticipent mieux leur incapacité future et donc leur protection en cas de fragilité liée à l'âge ou au handicap. En France en 2015, seuls 5.000 mandats de protection future ont été contractés.

Toutefois en l'état actuel, les mandats de protection sont insuffisamment encadrés quant à l'acte initial. Ils sont en effet trop souvent, d'une part, souscrits tardivement par des personnes très fragiles et sans que la loi n'exige un certificat médical certifiant le bon état mental du mandant et, d'autre part, déclenchés peu de temps après l'altération médicalement constatée, dans un climat de soupçon de maltraitance financière justement.

Il conviendrait par ailleurs de s'interroger sur un aménagement des dispositions de l'article 414-1 du code civil en envisageant, par exemple, de réfléchir à la création d'une présomption d'absence de consentement éclairé lorsque la preuve est rapportée de la signature, en très peu de temps (parfois quelques jours) de multiples contrats dans le cadre d'un démarchage à domicile dont le coût apparaît disproportionné au regard des moyens et des besoins de la personne, en tenant compte de son âge et de sa situation d'isolement.

ASSOCIATION NATIONALE DES JUGES D'INSTANCE www.anji.fr

Association loi 1901 J.O. n 52 du 26/12/1990 - SIRET n° 449 949 247 00018
Siège social : Ecole Nationale de la Magistrature - 3ter Quai aux Fleurs - 75004 PARIS

Pour toute correspondance :

Bertrand LEMERCIER, Tribunal d'instance, 77 rue du Président Sadate 29198 QUIMPER, courriel : bertrand.lemercier@justice.fr;

Clélia PRIEUR-LETERME, Tribunal d'instance, 35-39 rue Edouard Vaillant 37043 TOURS cedex 1, tel : 02.47.60.27.67 - courriel : clelia.prieur-leterme@justice.fr;

Bruno TADEUSZ, Tribunal d'instance, 2 rue Perrot d'Ablancourt 51036 CHÂLONS EN CHAMPAGNE, courriel : bruno.tadeusz@justice.fr

10 - Au regard de votre expérience et de votre pratique, quelles conclusions et propositions souhaiteriez-vous adresser à la Secrétaire d'Etat chargée des personnes âgées et de l'autonomie, afin de mieux lutter contre les maltraitements financiers et les phénomènes d'emprise ?

L'ANJI appelle vivement de ses vœux la création d'un délégué interministériel (services du Premier ministre, ministère de la Justice, ministère des Affaires sociales), ayant pour mission de structurer et de piloter une politique publique de protection juridique des majeurs, en coordonnant les différents acteurs du dispositif, en régulant la profession de mandataire et en informant le public.

Cette création figure en 1ère recommandation de la Cour des Comptes (rapport sur la Protection juridique des majeurs de septembre 2016) et fait l'objet d'une mobilisation de l'Interfédération de la Protection juridique des majeurs (CNAPE, FNAT, UNAF, ANDP, Unapei, ANJI, FNMJI, ANMJPM) selon courrier au Premier Ministre du 29 novembre 2016.

L'ANJI préconise également la création de services d'enquête formés et spécialisés dans la réception des plaintes et le traitement des enquêtes liées aux abus concernant les personnes majeures vulnérables, avec une formation spécifiques à l'audition des personnes atteintes de troubles cognitifs (comme cela existe, par exemple, pour la réception des plaintes et l'audition des mineurs victimes d'infraction).

ASSOCIATION NATIONALE DES JUGES D'INSTANCE www.anji.fr

*Association loi 1901 J.O. n 52 du 26/12/1990 - SIRET n° 449 949 247 00018
Siège social : Ecole Nationale de la Magistrature - 3ter Quai aux Fleurs - 75004 PARIS*

Pour toute correspondance :

Bertrand LEMERCIER, Tribunal d'instance, 77 rue du Président Sadate 29198 QUIMPER, courriel : bertrand.lemercier@justice.fr;

Clélia PRIEUR-LETERME, Tribunal d'instance, 35-39 rue Edouard Vaillant 37043 TOURS cedex 1, tel : 02.47.60.27.67 - courriel : clélia.prieur-leterme@justice.fr;

Bruno TADEUSZ, Tribunal d'instance, 2 rue Perrot d'Ablancourt 51036 CHÂLONS EN CHAMPAGNE, courriel : bruno.tadeusz@justice.fr

FIAPA
Fédération 3977 contre la maltraitance
163 rue de Charenton – 75012 Paris

| fiapa.net – le3977.info |