

Des clients atteints d'Alzheimer

Conseils pratiques

à la banque



Dans le cadre de votre vie professionnelle vous avez sûrement affaire à des personnes atteintes d'Alzheimer ou d'une autre forme de démence. Afin d'éviter des problèmes et des malentendus et de savoir comment se comporter avec ces personnes, il est utile de reconnaître les symptômes et les comportements typiques. Cette brochure contient des informations générales, la feuille annexée fournit des conseils pratiques pour votre quotidien professionnel.

Une maladie de démence se manifeste par la dégradation de plusieurs fonctions cérébrales. Les troubles de la mémoire, présents dans toutes les formes de démence, s'accompagnent de déficits dans au moins un autre domaine. La personne peut avoir des difficultés à s'exprimer, à agir, à reconnaître des personnes ou des objets, à planifier et organiser sa vie. On parle de démence quand ces troubles cognitifs perturbent de façon significative la vie de tous les jours des personnes atteintes.

Signes précurseurs

Les changements suivants peuvent être observés :

- La personne atteinte de démence éprouve toujours plus de difficulté à apprendre de nouvelles choses et/ou à se les rappeler.
- Elle a de la peine à parler parce qu'elle ne trouve plus ses mots.
- Elle ne reconnaît plus certains objets, personnes ou lieux.
- Des activités autrefois évidentes lui posent problème : compter l'argent, gérer ses paiements, se repérer dans l'espace et le temps, s'habiller en fonction du moment de la journée ou de la saison.
- Elle agit de façon étrange ou prend des décisions inhabituelles.
- Elle a de la peine à planifier et organiser son quotidien.
- Elle néglige son apparence physique et son hygiène personnelle.
- Elle se replie sur elle-même ou devient apathique.

Evolution

Les maladies de démence sont progressives et suivent en général trois stades : « initial », « modéré » et « avancé ». On parle de démence au **stade initial** quand les symptômes sont peu visibles et que la personne atteinte :

- oublie des événements récents ou des informations nouvelles
- a de la peine à s'orienter dans l'espace et perd la notion du temps
- n'est plus à même d'effectuer les tâches courantes habituelles sans faire des erreurs.

A ce stade, beaucoup de malades deviennent dépressifs et s'isolent. Ils ont besoin d'aide ponctuellement et vivent à la maison, certains même seuls.

Au **stade modéré** de la démence, le déclin des facultés mentales s'accroît et s'accompagne souvent de troubles du comportement. La personne atteinte peut :

- manifester de la peur, de l'inquiétude, de l'agitation
- avoir des réactions agressives et colériques, s'emporter, paniquer et se montrer méfiante
- être dépressive, repliée sur elle-même et avoir des sautes d'humeur
- avoir une forte tendance à déambuler et risquer de se perdre.

A ce stade, les personnes atteintes de démence ont besoin d'aide quotidiennement, elles peuvent souvent encore vivre à la maison mais pas seules.

Au **stade avancé** de la démence, la plupart des facultés intellectuelles et les compétences sociales ont disparu ; la personne atteinte souffre en outre de troubles locomoteurs et souvent d'incontinence. A ce stade, elle a besoin d'aide et de soins 24 heures sur 24 et vit le plus souvent dans un EMS ou une autre institution.

Fréquence et causes

En Suisse, plus de 102 000 personnes sont atteintes d'Alzheimer ou d'une autre forme de démence* et environ 25 000 nouveaux cas se déclarent chaque année.

Les causes de démence sont multiples. L'âge joue un rôle important : le risque d'être atteint d'une démence avant 60 ans est minime mais double ensuite tous les cinq ans. Aujourd'hui, la proportion des personnes atteintes de démence est de 5 à 7% chez les 70 à 79 ans, de 12 à 25% chez les 80 à 89 ans et de plus de 30% chez les 90 ans et plus. Les formes les plus fréquentes de démence sont la maladie d'Alzheimer et la démence vasculaire. A ce jour, la démence est encore incurable mais elle peut être traitée pour améliorer la qualité de vie des malades et des proches.

* statistiques de la population 2007 et Association Alzheimer Suisse : Les chiffres clés

› Téléphone Alzheimer: 058 058 80 00

Le Téléphone Alzheimer vous conseille et répond à toutes vos questions concernant les maladies de démence.

**En français, allemand, italien/du lundi au vendredi,
8 – 12 h et 14 – 17 h**

› www.alz.ch permet de :

- trouver des informations complémentaires pour connaître les maladies de démence et leurs conséquences
- commander gratuitement des brochures et des fiches d'information sur différents aspects de la vie avec une démence
- contacter la section de votre canton

Bien entendu, vous pouvez aussi devenir membre d'Alzheimer Suisse – inscrivez-vous par téléphone ou online.

Clients atteints de démence : à la banque

En tant que conseillère ou conseiller bancaire, vous entretenez un contact étroit et régulier avec votre clientèle, notamment avec les personnes âgées que vous suivez depuis de nombreuses années. Vous connaissez leur situation financière ainsi que leur manière de gérer leurs avoirs. Vous êtes donc à même de remarquer des changements dans leur comportement.

› Points à observer

Chez les personnes atteintes de démence, les premières difficultés surviennent souvent dans le domaine financier. Si vous suivez votre client/e depuis plusieurs années et qu'un rapport de confiance s'est établi, vous pourriez lui conseiller de signaler ces difficultés à son médecin traitant. Faites-lui part de votre préoccupation. Au stade initial d'une démence, les personnes concernées sont encore en mesure de prendre des décisions de manière autonome, y compris dans le domaine financier. Il est donc essentiel de poser un diagnostic précoce, afin de mettre en place des mesures anticipées tant que la faculté de discernement est préservée. Un mandat pour cause d'incapacité permet par exemple à la personne concernée de désigner un représentant légal pour le cas où elle deviendrait incapable de discernement. Une procuration bancaire, valable sans délai, peut par ailleurs être établie au nom d'une personne de confiance. Il convient de s'assurer que cette procuration reste valable en cas d'incapacité juridique.

› Signes précurseurs

Les changements suivants peuvent être observés :

- Une personne généralement bien organisée ne paie plus ses factures dans les délais.
- Elle se présente plusieurs fois à la banque dans la même journée pour retirer de l'argent.
- Elle retire des sommes inhabituelles.
- Elle éprouve des difficultés à s'exprimer, à remplir des formulaires ou à signer.
- Elle répète constamment les mêmes phrases.
- Elle néglige son apparence physique ou porte des vêtements inadaptés pour la saison.

› Conseils pratiques

Les banques sont tenues de respecter l'autonomie de décision de leurs clients. En cas de signes de démence, elles doivent toutefois assumer leur devoir de diligence et prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer leur protection. Si vous avez des clients qui présentent des symptômes de démence, vous pouvez adapter votre comportement afin de répondre au mieux à leurs besoins.

Tant que la personne potentiellement atteinte de démence effectue des transactions que vous jugez normales, il n'y a pas lieu de s'inquiéter. Parlez distinctement, calmement et simplement. Aidez-la à ranger l'argent retiré ainsi que les éventuels documents accessoires et veillez à ce qu'elle n'oublie rien.

Si la personne effectue des transactions inhabituelles, par exemple qu'elle retire des sommes importantes, proposez-lui de retirer une somme plus modeste. Si un tiers dispose d'une procuration sur le compte, contactez-le si une transaction inhabituelle a été effectuée. Vous pouvez également poser les questions suivantes et réagir en conséquence.

- Pourquoi avez-vous besoin d'argent ?
- Souhaitez-vous payer vos factures avec cet argent ?
- Avez-vous les factures avec vous ? Puis-je les voir ?
- Ne pensez-vous pas qu'un plus petit montant suffirait ?
- Ne voulez-vous pas prendre le temps d'y réfléchir ?

Vous devriez :

- formuler une seule question ou information à la fois
- prendre le temps et parler lentement
- proposer votre aide
- être attentif/ve à la gestuelle et aux expressions du visage
- ne montrer aucun signe d'impatience
- écouter attentivement.

Le Téléphone Alzheimer et la section de votre canton peuvent vous conseiller et vous aiguiller dans les situations spécifiques que vous rencontrez.

La présente brochure a été établie en collaboration avec UBS SA.
