



RÉSULTATS DE LA CONSULTATION ET RECOMMANDATIONS

Améliorer la détection et la prévention de l'exploitation
financière des aînés au Nouveau-Brunswick,
ainsi que les interventions en la matière



Sommaire

Dans le cadre de son mandat de protection du consommateur, la FCNB a lancé une tournée de consultation dans l'ensemble de la province afin de trouver des solutions pour prévenir l'exploitation financière des aînés – une population en croissance au Nouveau-Brunswick – et dégager des mesures d'intervention appropriées.

Notre document de consultation intitulé *Améliorer la détection et la prévention de l'exploitation financière des aînés au Nouveau-Brunswick ainsi que les interventions en la matière* a servi à lancer les discussions sur les facteurs contributifs, comme l'âgisme, l'accumulation de biens, le décès d'un proche, la solitude, l'isolement, et les troubles cognitifs.

Le document traitait de quatre grands thèmes :

1. les changements législatifs pouvant renforcer les mesures de protection des aînés contre l'exploitation financière ;
2. les solutions pour faciliter le signalement des cas d'exploitation financière et la conduite des enquêtes ;
3. la promotion des pratiques exemplaires permettant de cerner les signes d'exploitation financière chez les clients dans les secteurs réglementés ;
4. l'adoption d'une approche axée sur la collaboration des ministères et organismes gouvernementaux pour cerner les enjeux liés à l'exploitation financière des aînés.

Nous avons recueilli des commentaires lors de six sessions de consultation tenues partout dans la province, ainsi que des mémoires de 17 organisations provinciales et nationales. Un résumé des commentaires se trouve [à la page 7](#), et les recommandations se trouvent [à la page 3](#).

Les recommandations proposent notamment des modifications législatives afin de définir le terme « exploitation financière » et protéger les gens qui en font le signalement; des outils pour aider les professionnels des secteurs réglementés à intervenir lorsqu'ils soupçonnent que leurs clients subissent de l'exploitation financière; une campagne de sensibilisation du public; une collaboration accrue entre organismes afin de mettre fin à l'exploitation financière des aînés et des personnes vulnérables.

La FCNB va prendre des mesures dans les secteurs qu'elle réglemente. Elle va également proposer des pistes de discussion ([page 6](#)) aux parties prenantes des secteurs qui ne relèvent pas de son mandat.

Ces recommandations sont le fruit d'une initiative pluriannuelle de la FCNB, qui a été lancée en 2014, et qui est axée sur la prévention de l'exploitation financière des personnes âgées. Depuis les débuts de l'initiative, nous avons travaillé étroitement avec de nombreuses parties prenantes et avons favorisé un débat public sur la question par la tenue de séances d'information, la production d'outils et la publication de ressources documentaires en ligne.

Conclusions

Vu les commentaires que nous avons reçus à l'écrit et en personne, nous proposons certaines mesures que pourrait prendre la FCNB afin de protéger les personnes âgées et vulnérables du Nouveau-Brunswick contre l'exploitation financière.

Nous présentons également des observations sur certaines questions qui ne relèvent pas du mandat officiel de la FCNB, puisque nous sommes d'avis qu'il est important de le faire afin que d'autres organismes gouvernementaux puissent utiliser les renseignements que nous avons recueillis pendant le processus de consultation.

RECOMMANDATIONS DE LA FCNB

Par souci de commodité, nos recommandations suivent le même schéma que notre document de consultation.



I. Changements législatifs éventuels

1. Que la FCNB fasse preuve de leadership en élaborant un cadre réglementaire relevant de son mandat officiel, afin de résoudre certains problèmes liés à l'exploitation financière, à l'incapacité ou au déclin cognitif des adultes vulnérables au Nouveau-Brunswick. Ce cadre comprendrait notamment les mesures suivantes :
 - a. Il exigerait que certains titulaires de permis octroyés par la FCNB, et certaines personnes inscrites auprès de la FCNB, prennent des mesures visant raisonnablement à obtenir le nom d'une « personne de confiance » pouvant être informée du risque d'exploitation financière ou d'incapacité du client. Cette exigence pourrait viser les sociétés suivantes :
 - ◆ Les sociétés d'investissement en valeurs mobilières, et leurs représentants,
 - ◆ Les credit unions,
 - ◆ Les agents et courtiers en assurance.
 - b. Il exigerait que les personnes inscrites et les titulaires de permis obtiennent le consentement de leurs clients à la divulgation ou la communication de leurs renseignements personnels avec leur personne de confiance.
 - c. Il permettrait aux personnes inscrites et aux titulaires de permis d'imposer une retenue de fonds au compte du client, ou de communiquer avec la personne de confiance, dans les cas suivants :
 - ◆ S'il y a un risque de détérioration cognitive pouvant nuire au jugement du client,
 - ◆ S'il y a lieu de croire que l'exploitation financière, les mauvais traitements ou la fraude ont eu lieu, ou auront lieu.

La loi ou les règlements préciseraient, notamment, les transactions visées par cette disposition, la durée de la retenue de fonds, et les documents qu'il faudrait fournir à l'appui.

II. Signalement des cas soupçonnés d'exploitation financière

2. Que la FCNB demande la modification des lois dont elle est responsable, afin d'y ajouter une définition du terme « exploitation financière » pour encourager le signalement de tels cas par les personnes qui exercent des activités qu'elle réglemente.
3. Que la FCNB envisage l'établissement d'une obligation de divulgation de cas soupçonnés d'exploitation financière, à l'endroit des personnes exerçant des activités qu'elle réglemente, et qu'elle songe aux dispositions législatives qui appuieraient ce régime de divulgation.

III. Amélioration des pratiques exemplaires du secteur

4. Que la FCNB élabore des outils permettant aux personnes inscrites et aux titulaires de permis de déceler les cas d'exploitation.
5. Que la FCNB fournisse des indications aux personnes inscrites et aux titulaires de permis sur la gestion des comptes clients, et des relations avec les clients vulnérables ou âgés lorsque se présente un motif d'inquiétude. Ces indications pourraient comporter ce qui suit :
 - a. des renseignements sur les façons qu'il convient d'encourager et de faciliter la prise de décisions appuyées,
 - b. des mesures faisant en sorte que les personnes inscrites et les titulaires de permis communiquent régulièrement avec leurs clients, et obtiennent les renseignements leur permettant de fournir l'assistance voulue tout au long de la relation avec le client,
 - c. des outils permettant aux personnes inscrites et aux titulaires de permis d'aborder des sujets sensibles avec leurs clients, tels la santé, le bien-être, la capacité cognitive, la maltraitance et l'exploitation financière des aînés.



6. Que la FCNB établisse de nouvelles pratiques exemplaires dans chacun des secteurs qu'elle réglemente, relativement à la communication avec les clients, y compris :
 - a. Des outils pour aider les investisseurs vieillissants dont les objectifs de placement évoluent au fil du temps,
 - b. Des indications sur l'utilisation d'un langage simple dans les documents,
 - c. Des modèles de formulaires et des listes de contrôle rédigés dans un langage simple.
7. Que la FCNB bonifie les ressources offertes aux investisseurs et aux consommateurs âgés, ainsi qu'à leur famille, leurs amis, et leurs prestataires de services, en mettant l'accent sur la protection des consommateurs, la planification successorale, et la détection de l'exploitation financière et des mauvais traitements, afin de promouvoir une large prise de conscience sur le caractère généralisé de l'exploitation financière et les mesures de prévention de cette forme de mauvais traitement.
8. Que la FCNB offre des webinaires à l'intention des secteurs qu'elle réglemente, sur les signes d'exploitation financière des aînés.
9. Que la FCNB collabore avec les autres membres des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) en vue de protéger les investisseurs vulnérables.
10. Que la FCNB collabore avec les organismes d'autoréglementation et les associations professionnelles qui exercent leurs activités dans les secteurs qu'elle réglemente, afin d'offrir aux personnes inscrites et aux détenteurs de permis les outils et l'information qui leur permettront de répondre aux besoins des clients âgés ou vulnérables.
11. Que la FCNB étende la portée de ses activités de sensibilisation aux familles et aux représentants d'adultes âgés ou vulnérables, et que la FCNB développe des outils qui permettront aux aidants ou aux professionnels d'offrir à leurs amis, proches ou clients vieillissants un accès plus facile à l'information sur les services financiers et les services aux consommateurs.

IV. Collaboration

12. Que la FCNB obtienne des indications du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada quant à l'application de l'alinéa 7(3)(d.3) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (L.C. 2000, ch. 5).
13. Que la FCNB promeuve la création d'un groupe de travail interinstitutionnel qui se pencherait sur la façon de gérer efficacement les plaintes et les enquêtes dans les cas d'exploitation financière des aînés. Les moyens d'y parvenir pourraient comprendre l'ajout de la notion d'exploitation financière aux lois qui protègent le public.
14. Que la FCNB collabore avec les associations et groupes professionnels, et les groupes de personnes âgées (par exemple, le Collège des médecins et chirurgiens du Nouveau-Brunswick, le Barreau du Nouveau-Brunswick, l'Association du Barreau canadien, et le Club Lions) afin mettre à la disposition du public les documents d'information qu'elle aura créés au sujet des procurations.

V. Autres questions

15. Que la FCNB entreprenne une campagne de sensibilisation du public à l'importance de la planification successorale et de la gestion conjointe des finances, afin de prévenir l'exploitation financière. Cette campagne pourra se faire au moyen de multiples voies de communication (Internet, médias, et communication en personne).

PISTES DE DISCUSSION À L'INTENTION DES AUTRES ORGANISATIONS ET MINISTÈRES

La FCNB a reçu de précieux commentaires sur des questions qui ne relèvent pas de son mandat, mais qui sont importantes pour la prévention de la maltraitance des aînés et des adultes vulnérables au Nouveau-Brunswick. Ces commentaires pourraient orienter les activités d'autres organisations gouvernementales. Nous avons constaté que les observations suivantes ont souvent été présentées lors des consultations publiques, et dans les mémoires écrits que nous avons reçus en réponse à notre document de consultation :

1. Les organismes gouvernementaux intéressés devraient discuter ensemble de changements législatifs et politiques, afin de résoudre efficacement les plaintes et de mener à bien les enquêtes dans les cas d'exploitation financière des aînés. Ils pourraient envisager d'ajouter la notion d'exploitation financière aux lois qui protègent le public.
2. Un ministère ou une agence devrait être créé, afin de constituer un guichet unique pour les aînés et les adultes vulnérables, quels que soient leurs besoins. Ce ministère devrait gérer les plaintes concernant l'exploitation financière des aînés ou des adultes vulnérables, et il devrait être habilité à faire enquête et à tenir responsables les auteurs de ces mauvais traitements.
3. La législation provinciale sur les procurations devrait être étudiée et mise à jour afin de clarifier le rôle et la capacité du donataire. Elle devrait contenir des dispositions permettant d'examiner les décisions prises par le donataire, si elles ne semblent pas être dans l'intérêt du donateur.
4. Un processus accéléré et convivial devrait être établi par les tribunaux, pour obtenir une réparation au civil contre les auteurs d'exploitation financière. Sous le régime actuel, le temps qu'il faut pour retenir les services d'un avocat et obtenir une date d'audience est trop long pour empêcher l'épuisement des ressources des victimes d'exploitation financière, de sorte qu'il devienne impossible ou trop dispendieux de les récupérer.
5. Il faudrait étudier la question de savoir si des économies pourraient être réalisées au moyen d'un système d'aide juridique qui assumerait les coûts d'une planification successorale de base, dont celui des procurations, pour ceux qui n'en ont pas les moyens.
6. Il faudrait décider s'il est souhaitable d'établir une obligation de signaler l'exploitation financière, soit à l'endroit des personnes en situation de confiance, soit à l'endroit du grand public.



des Néo-Brunswickois connaissent ou croient connaître une personne âgée qui a été victime d'exploitation financière.



Les personnes qui avaient choisi de ne pas signaler la situation ont dit s'être heurtées à des difficultés lorsqu'elles ont voulu le faire.

Sondage sur la notoriété de la FCNB mené en 2018

Résumé des commentaires



INTRODUCTION

Dans le cadre de son mandat de protéger les consommateurs, la Commission des services financiers et des services aux consommateurs (« FCNB ») a entrepris des consultations partout dans la province afin de trouver des solutions pour la prévention et l'intervention lors de l'exploitation financière de la population grandissante des aînés du Nouveau-Brunswick.

Notre document de consultation, intitulé *Améliorer la détection et la prévention de l'exploitation financière des aînés au Nouveau-Brunswick, ainsi que les interventions en la matière*, examine comment les aînés en sont souvent la cible en raison de l'âgisme, de l'accumulation de biens, du décès du conjoint ou d'un membre de la famille, de la solitude, de l'isolement et de troubles cognitifs.

Le document s'articule autour de quatre thèmes principaux :

- 1. possibilités de changements législatifs pouvant renforcer les mesures de protection contre l'exploitation financière des aînés;**
- 2. moyens de s'attaquer aux obstacles qui nuisent au signalement et aux enquêtes liés à l'exploitation financière des aînés;**
- 3. amélioration des pratiques exemplaire, notamment dans les secteurs d'activité réglementés par la FCNB, afin de guider les professionnels de ces secteurs lorsqu'ils décèlent des signes que leurs clients se font exploiter financièrement;**
- 4. élaboration d'une approche plus collaborative entre les ministères et les organismes gouvernementaux pour traiter des enjeux entourant l'exploitation financière des aînés.**

Nous avons reçu de la rétroaction sur le document au cours des séances tenues à Edmundston, Bathurst, Miramichi, Moncton et Saint John et des commentaires ont été envoyés par courrier durant la période de consultation de 90 jours. Les participants aux séances de consultation comprenaient des représentants de foyers de soins, du secteur des investissements, du secteur immobilier, de cabinets comptables, de corps policiers, du secteur de la santé, de ministères et de la population des aînés. Les commentaires écrits ont été fournis par les organismes et particuliers suivants :

- Association des travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick
- Association des banquiers canadiens
- Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs (FAIR)
- Canadian Centre for Elder Law (CCEL)
- Guy Martin
- Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC)
- Investors Group Financial Services Inc.
- Leitha Barton
- Villa Loch Lomond inc.
- Robert B. Jackson
- Centre Muriel McQueen Fergusson
- Association des foyers de soins du Nouveau-Brunswick
- Services du Curateur public de la Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick
- Gendarmerie royale du Canada
- Résidence Melanson inc
- Bureau du défenseur des aînés du Nouveau-Brunswick
- Advocis
- Victoria Glen Manor Inc.



Voici un résumé des commentaires reçus au cours de la période de consultation, présentés selon les thèmes.

I. Possibilités de changements législatifs

1. Appui pour une intervention gouvernementale

La majorité des commentaires témoigne du sentiment que les organismes gouvernementaux et la FCNB ont un rôle important à jouer quant à la prévention et à lutte contre l'exploitation financière de la population adulte vulnérable du Nouveau-Brunswick et des aînés néo-brunswickois.

Un intervenant est d'avis que les gouvernements fédéral et provincial devraient lancer un dialogue à ce sujet. Un autre intervenant suggère que la FCNB devrait jouer un rôle de chef de file et rassembler les diverses parties intéressées, alors qu'un autre propose que la FCNB soit le premier point de contact où signaler les cas d'exploitation financière.

2. Appui en faveur qu'un ministère puisse traiter de ce problème

Un intervenant suggère que le gouvernement mette sur pied une agence qui aurait le pouvoir d'enquête sur les allégations d'exploitation financière signalées par le public et qui pourrait tenir responsables les personnes qui exploitent financièrement les citoyens vulnérables et les aînés.

Nous avons entendu des gens défendre le bien-fondé ce dernier commentaire lors de nos séances publiques. De plus, les personnes présentes ont insisté sur l'importance de veiller à ce que l'entité responsable ait les effectifs et les ressources nécessaires pour venir en aide aux victimes et éradiquer le comportement abusif, voire recouvrer en temps opportun l'argent ou les biens perdus, le cas échéant. Les personnes présentes à ces séances se sont empressées de souligner que le temps presse lorsqu'une personne vulnérable est victime d'exploitation financière. Quelques intervenants présents ont indiqué que la poursuite de ces cas dans le cadre du processus judiciaire habituel est inefficace, car cela coûte extrêmement cher et prend une éternité : le temps que les dates prévues pour les audiences soient connues et que les comparutions aient eu lieu, tous les actifs se sont habituellement envolés. On a noté que les aînés qui sont victimes d'exploitation financière méritent d'avoir recours aux tribunaux et au système de justice pénale, et qu'ils devraient avoir des ressources adéquates pour traiter de ces enjeux en temps opportun de sorte que les efforts ne soient pas en vain.

Les intervenants ont non seulement suggéré qu'un processus d'enquête et judiciaire simplifié pour les était nécessaire, mais ils ont aussi dit que certaines personnes ou organisations devraient pouvoir geler les comptes bancaires ou les avoirs pendant un certain temps (sauf l'argent dispensé pour les dépenses quotidiennes) afin de préserver les biens des adultes vulnérables tandis que l'enquête se poursuit.

Un intervenant était d'avis que le gouvernement devrait mettre sur pied un centre de ressources pour les aînés autonomes, mais vulnérables, qui sont aux prises avec l'exploitation financière. Le même intervenant a indiqué que le soutien offert devrait se trouver là où les aînés sont le plus en mesure d'y avoir accès.

3. Changements législatifs dans le secteur des services financiers

L'un des intervenants a proposé que des règles libératoires permettraient aux conseillers financiers et aux courtiers de retarder la mise à exécution de directives provenant de clients souffrant de troubles cognitifs ou de démence. Les maisons de courtage et les conseillers financiers qui soupçonnent que certaines opérations constituent un abus ont besoin d'un meilleur encadrement pour protéger leurs clients. D'après l'un des intervenants, la démarche se résume parfois à choisir la solution la moins pénible – refuser d'exécuter des « instructions » ou contrevenir aux lois sur la vie privée.

Un autre intervenant a cité en exemple les règles libératoires établies par la North American Securities Administrators Association et la Financial Industry Regulatory Authority, dont pourraient s'inspirer

le Nouveau-Brunswick et la FCNB. Un second intervenant était du même avis et a ajouté que le Nouveau-Brunswick devrait examiner les mesures de protection offertes dans certains territoires de compétence des États-Unis où la loi permet le décalage provisoire des transactions financières et le refus d'exécution des directives d'une procuration lorsqu'il y a lieu de croire qu'un aîné est victime d'exploitation financière ou risque de le devenir. Toutefois, le même intervenant a souligné que la loi doit aussi protéger l'autonomie financière des aînés. Cet intervenant propose cinq recommandations dans l'éventualité où le Nouveau-Brunswick adopterait des mesures législatives similaires :

- a. définir les transactions financières assujetties à ce type de dispositions
- b. définir le cadre à l'intérieur duquel les mesures d'intervention sont permises
- c. préciser ce qui est requis pour déclencher la prise de mesures législatives
- d. exiger des professionnels de la finance le signalement des cas soupçonnés d'exploitation aux autorités compétentes
- e. mettre en place un cadre de surveillance des professionnels de la finance habilités à retarder l'exécution d'une transaction



Un autre intervenant pense que la province devrait envisager des mesures législatives qui obligerait les cabinets à faire « un effort raisonnable » pour obtenir le nom d'une personne de confiance avec qui ils peuvent communiquer lorsqu'il y a lieu de croire qu'une procuration est employée à mauvais escient, ou lorsqu'ils ont des doutes quant à la capacité cognitive du client. Si la situation s'y prête, la personne de confiance pourrait alors intervenir en tout état de cause afin d'aider le conseiller à protéger le client.

Un intervenant a fait remarquer qu'il n'existe pas d'organismes vers qui les cabinets peuvent se tourner pour obtenir des conseils ou pour signaler un comportement abusif ou une forme d'exploitation financière, comme l'emploi d'une procuration à mauvais escient, ou l'entrée en jeu de facteurs à risque comme le déclin cognitif du client. Selon cet intervenant, il y a un réel besoin de se doter de voies officielles et de lignes directrices pour le signalement des cas de maltraitance ou d'exploitation financière.

4. Appui pour définir l' « exploitation financière »

La majorité des intervenants sont d'avis que les lois provinciales devraient définir les comportements qui sont considérés comme une forme d'exploitation financière. Selon plusieurs, cette définition devrait mentionner les personnes vulnérables et elle devrait être non exhaustive. La plupart des intervenants sont d'avis qu'une telle définition faciliterait le signalement, en aidant les gens à reconnaître plus rapidement les comportements à surveiller et les comportements visés par la loi.

L'un des intervenants pensait qu'il ne fallait pas définir l' « exploitation financière » en termes précis, invoquant que cela pourrait en limiter la portée. Il a ajouté que si l'on devait se servir d'une définition, celle-ci devrait être non exhaustive.

5. À quel âge l'adulte devient-il un aîné?

La vaste majorité des intervenants a indiqué que le caractère normatif ne devrait pas se baser sur l'âge, mais devrait plutôt porter sur la protection de tous les « adultes vulnérables ». Un intervenant a fait remarquer que le vieillissement doit être reconnu comme un facteur étroitement lié à l'exploitation financière en raison de l'âgisme et de la vulnérabilité sociale.

Un autre intervenant a fait valoir que le point de repère pourrait être les étapes de vie, telles que la retraite ou le moment où l'on est admissible au RPC, plutôt que l'âge.





6. D'autres mesures de protection, critères ou réglementation relatives à la procuration

Dans l'ensemble, on appuie une loi distincte sur les procurations, qui définirait clairement le rôle et les pouvoirs conférés au fondé de pouvoir en vertu d'une procuration. Un intervenant a indiqué que ce serait bénéfique d'avoir des mesures législatives harmonisées dans tous les territoires de compétence canadiens.

Un intervenant a indiqué qu'une meilleure connaissance de l'utilité de la procuration et des risques qui y sont associés permettrait aux gens de mieux saisir les responsabilités des fondés de pouvoir. Un intervenant a suggéré que les avocats devraient être responsables de fournir des renseignements sur le rôle d'un fondé de pouvoir lors de la rédaction d'une procuration.

Plusieurs intervenants à nos séances publiques s'étaient déjà occupés d'aînés, dans divers contextes. Selon certains, il arrive que des membres de la famille ou des amis profitent de leur mandat de fondé de pouvoir pour annuler des services ou refuser de suffire à des besoins dits « non essentiels » aux aînés, dans le but de laisser le plus d'argent possible à la succession. C'était du moins leur impression. Ces services et besoins jugés non essentiels allaient de lunettes et de télévision par câble à de l'argent pour aller chez le coiffeur et acheter des articles de toilette. Certains intervenants ont également rapporté des cas où les fondés de pouvoir prenaient de l'argent des comptes des aînés avant de régler les dépenses de logement et de santé du mandant.

Bon nombre d'intervenants ont suggéré que les fondés de pouvoir devraient être tenus de présenter un état de compte annuel des transactions financières réalisées au nom du mandant. Ils avaient l'impression que cela créerait une meilleure reddition de comptes de la part du fondé de pouvoir et diminuerait l'emploi abusif des procurations. Un autre intervenant a suggéré que si un processus de reddition de comptes était mis en œuvre, il devrait être simple afin de ne pas décourager les gens de jouer ce rôle. Lors d'une séance de consultation, un participant a suggéré que dans le cas d'une procuration accordant le contrôle de plusieurs comptes bancaires d'une personne vulnérable, l'argent devrait être déposé en fiducie et soumis à une vérification, comme cela se fait des comptes en fiducie dans d'autres secteurs.

Selon de nombreux participants à nos séances publiques, les dispositions législatives visant les procurations pourraient prévoir la nomination d'une seconde personne chargée de surveiller l'exécution des directives de la procuration. Cette personne pourrait également avoir l'autorité de demander régulièrement des états de compte. Certains ont suggéré que ce soit un administrateur gouvernemental et d'autres ont suggéré un membre de la famille ou un ami.

D'autres personnes présentes lors de ces séances ont exprimé l'opinion que personne ne voudrait exercer ce rôle si les responsabilités du fondé de pouvoir étaient trop lourdes. De nombreux participants à nos séances ont émis l'opinion que de l'aide juridique devrait être offerte aux gens qui n'ont pas les moyens de demander à un avocat de rédiger une procuration. Quelques professionnels de la santé présents aux séances publiques ont soulevé le problème des aînés qui n'ont pas les moyens de faire rédiger une procuration et qui sont souvent laissés dans des lits d'hôpital, car les foyers de soins hésitent à prendre de nouveaux résidents (particulièrement ceux qui ont des problèmes cognitifs) sans savoir à qui ils peuvent s'adresser pour discuter des besoins de l'aîné et du règlement des soins.

Un commentaire courant au cours des séances publiques portait sur l'opportunité d'offrir gratuitement des séances d'information sur l'importance de la planification successorale et des procurations, à la grandeur de la province. Ces séances pourraient inclure de l'information sur la rédaction d'une procuration et le rôle du fondé de pouvoir. Certains sont même allés jusqu'à suggérer qu'un fondé de pouvoir devrait être tenu de suivre un cours sur les obligations du fondé de pouvoir.

Les participants aux publiques ont également noté la nécessité d'établir des directives uniformes afin que les banques sachent comment traiter les procurations.

Quelques participants ont suggéré la création d'une banque de données centrale pour l'enregistrement des procurations.

7. Critères d'admissibilité pour les fondés de pouvoir

Il y a eu un appui massif à l'égard de l'idée d'imposer des restrictions quant aux personnes qui peuvent être nommées fondés de pouvoir en vertu d'une procuration. Certains intervenants ont noté que les nouvelles dispositions législatives ne devraient pas être trop restrictives, car cela pourrait empêcher les mandants de nommer les personnes de leur choix.

De nombreux intervenants ont indiqué que les personnes jugées inaptes à exercer le rôle de fondé de pouvoir devraient être exclues (par exemple, les personnes possédant un casier judiciaire ou qui ont fait l'objet de sanctions pour inconduite professionnelle ou pour non-conformité à la loi), au même titre que les personnes pour qui ce rôle engendrerait un conflit d'intérêts, comme dans le cas d'un conseiller financier offrant des services au mandant.

Un intervenant a suggéré que les fondés de pouvoir devraient suivre un cours, leur cote de crédit devrait être vérifiée, et le cautionnement devrait être obligatoire. Quelques intervenants ont également suggéré d'exclure provisoirement toute personne ayant fait faillite ou présenté une proposition de consommateur, tout comme pour les personnes reconnues coupables de fraudes ou de vol. Un intervenant a suggéré que ce serait raisonnable d'exiger qu'une personne soit âgée d'au moins 19 ans pour agir en tant que fondé de pouvoir.

II. Signalement des cas soupçonnés d'exploitation financière

1. Importance du processus de signalement

Un intervenant a exhorté les gouvernements et les organismes de réglementation à définir un processus de signalement et autres mesures pour contrer l'exploitation financière et la fraude, dont les aînés et les adultes vulnérables sont souvent victimes. Les commentaires indiquaient que les approches collaboratives nécessaires doivent être ouvertes, transparentes et tenus de rendre compte. Un intervenant a suggéré que le processus de signalement, une fois mis en place, devrait comprendre des défenseurs des droits des victimes pour aider les aînés qui ont été victimes d'exploitation financière à trouver leur chemin dans les méandres du système et des processus.

De nombreux intervenants ont indiqué qu'un tel processus de signalement permettrait de surveiller la prévalence et l'ampleur du problème de plus près. Bon nombre des participants à nos séances estimaient qu'il serait bon d'avoir un point de contact unique, comme un organisme gouvernemental ou une ligne sans frais, vers qui les proches d'une personne âgée ou vulnérable pourraient se tourner lorsqu'ils ont des inquiétudes au sujet du bien-être financier de la personne concernée. Certaines personnes présentes ont également indiqué que cela ne suffit pas de mettre en place des processus de signalement si on n'a pas la capacité de faire un suivi, de mener une enquête ou si le délit est sans conséquence pour l'auteur de l'acte répréhensible.

2. Réticence entourant le signalement -- une question de protection de la vie privée?

Les intervenants étaient divisés quant à l'importance de respecter les obligations en matière de protection de la vie privée dans les cas d'exploitation financière. Les organismes qui n'hésitent pas à signaler leurs inquiétudes sont ceux qui ont adopté des protocoles qui encouragent leur personnel à le faire sans risque de représailles. De nombreux intervenants ont indiqué que les organismes de petite taille ne sont pas toujours en mesure d'offrir le soutien et l'encadrement propice au signalement.



Un intervenant a indiqué que les parents, voisins et amis, ou les professionnels du milieu financier ou juridique dont le rôle les oblige à envisager les risques, la relation avec les clients et la perception du public, hésitent parfois à signaler un problème par souci de protéger la vie privée de la personne concernée. Un intervenant a indiqué que ceux qui hésitent à signaler un problème pourraient le faire de façon anonyme en s'adressant à Échec au crime ou un service similaire.

3. Clarté concernant le signalement avec une définition d'« exploitation financière »

Les intervenants étaient généralement d'avis que le fait de définir ce qui constitue l'exploitation financière fournirait plus de clarté et des points de repère, ce qui encouragerait sans doute le signalement des cas d'exploitation financière.

Un intervenant estime que les législateurs ne devraient pas adopter une définition prescriptive de l'exploitation financière, car elle risquerait de ne pas couvrir en totalité toutes les formes de maltraitance. Cependant, si l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick décidait qu'une telle définition est nécessaire, cet intervenant suggère qu'elle soit non exhaustive.

4. Signalement obligatoire ou signalement volontaire

Il n'y avait pas de consensus parmi les commentaires écrits au sujet des avantages respectifs d'un régime de signalement obligatoire ou facultatif. Certains penchaient en faveur d'un régime de signalement obligatoire pour les personnes en situation de confiance. Selon au moins un commentaire, le signalement des cas d'exploitation financière des aînés devait être obligatoire pour tous et dans tous les cas, alors qu'un autre jugeait que personne ne devait être tenu par la loi d'en faire le signalement.

Un intervenant croyait que le signalement obligatoire favoriserait une meilleure collecte de statistiques, qui seraient utiles à plus long terme. De nombreux commentaires faits par écrit et en personne soulignaient que le manque de clarté concernant l'entité responsable de recueillir les signalements et l'absence de résultats manifestes décourageraient les gens à signaler un problème. La législation doit être plus claire et les structures et processus pour le signalement mieux définis.

III. Amélioration des pratiques exemplaires

1. Possibilités de formation

De l'avis général, les organismes de réglementation devraient promouvoir des pratiques exemplaires pour encadrer la démarche des professionnels du domaine financier et autres et leur permettre d'identifier les personnes vulnérables et de les protéger.

Les participants se sont dit généralement en faveur d'une formation obligatoire sur le dépistage de l'exploitation financière des aînés pour les employés en contact avec les clients et les fournisseurs de services. Un intervenant a suggéré l'élaboration d'outils de dépistage à l'intention des professionnels néo-brunswickois de la finance, de la santé, du secteur judiciaire ou autres prestataires de services afin de les aider à reconnaître les signaux d'alarme.

Au moins un intervenant a reconnu que certaines entreprises peuvent ne pas avoir les ressources ou les connaissances pour concevoir leurs propres outils ou programmes de formation. C'est pourquoi il estimait important que la FCNB élabore des outils et des ressources documentaires traitant du déclin cognitif et de l'exploitation financière des personnes âgées, et qu'elle mette ces outils à la disposition des organismes et des professionnels en contact avec les personnes âgées et leurs proches, en vue d'accroître la sensibilisation de l'ensemble des Néo-Brunswickois à cette forme de maltraitance.

IV. Collaboration, protection et coopération multiorganisationnelle

1. Que pourrait comprendre une approche collaborative?

Stratégie globale

Un intervenant a suggéré la mise sur pied d'une stratégie de prévention contre les préjudices faits aux aînés, dont la protection contre l'exploitation financière serait l'un de ses principaux objectifs. Cet intervenant estime que le processus devrait comprendre toutes les parties prenantes, et viser la création d'une stratégie de prévention de la maltraitance et de la négligence fondée sur des faits, avec des objectifs ciblés et mesurables.

Un intervenant a suggéré que le financement public d'initiatives comme la présente et de services publics comme le Bureau du curateur public est une façon efficace d'encourager la collaboration intersectorielle dans le but de réduire l'exploitation financière. Ce financement encourage les parties prenantes à outrepasser leur sphère d'activité respective et à joindre leurs efforts à ceux des organismes gouvernementaux bien établis et reconnus pour leur travail dans certains secteurs clés (par exemple, le Council to Reduce Financial Abuse en Colombie-Britannique).

Un intervenant a noté que certains corps de police ont maintenant un spécialiste qui se consacre à enquêter sur les cas présumés d'exploitation financière, à collecter les preuves pour étayer une éventuelle accusation et à travailler avec les autres organismes dans le but d'offrir un soutien aux victimes. Les cas d'exploitation financière sont souvent de nature criminelle et les poursuites judiciaires peuvent être des mesures efficaces de dissuasion et prévenir d'autres incidents similaires par la même personne. La police est un élément nécessaire à toute nouvelle stratégie.

Un intervenant a suggéré la création d'un groupe de travail ou d'un groupe consultatif qui aurait le mandat clairement énoncé de faire rapport à un comité ou à un organisme de surveillance, idéalement la FCNB ou à l'organisme chargé de traiter les cas d'exploitation financière.



Coordination des activités de sensibilisation des fournisseurs de services auprès des aînés

Un intervenant a suggéré une approche fondée sur la collaboration afin de coordonner les activités de sensibilisation du public et des aînés à cette forme de maltraitance qu'est l'exploitation financière. Les associations professionnelles et les syndicats des professionnels de la santé et du domaine juridique, les organismes sans but lucratif au service des aînés, les ministères provinciaux et les institutions financières ont tous un rôle à jouer dans l'élaboration de documents d'information et de formation.

Il y a eu un commentaire selon lequel la formation destinée aux professionnels devait être offerte au travail, au même titre que la formation offerte au personnel hospitalier, au personnel de résidences-services ou de foyers de soins, aux aides à domicile, aux gestionnaires et aux administrateurs. Les associations professionnelles peuvent jouer un rôle dans cette sensibilisation. Au moins un intervenant a offert d'établir un partenariat avec la FCNB à cet égard.

Un intervenant a indiqué que l'éducation des consommateurs est un outil nécessaire et efficace quand il s'agit de contrer l'exploitation financière. Les ressources documentaires permettent aux aînés, à leur famille et à leurs représentants, de reconnaître plus rapidement cette forme de maltraitance, et d'y mettre fin avant qu'elle ne fasse des ravages. On a encouragé la FCNB à concevoir davantage d'outils et de ressources documentaires sur l'exploitation financière et les questions connexes afin que les entreprises qui n'ont pas les moyens de créer leur propre matériel puissent fournir à leurs clients les ressources produites par la FCNB en vue de les sensibiliser à l'exploitation financière.



Sensibilisation auprès des aînés

Un intervenant a suggéré que la sensibilisation est de loin la meilleure technique de prévention du crime. La police devrait être à l'avant-garde de la sensibilisation des aînés afin qu'ils puissent reconnaître les signes de fraude et d'arnaques.

Un commentaire que nous avons entendu à maintes reprises est que la meilleure façon de joindre les aînés est de leur fournir de l'information pertinente dans les endroits qu'ils fréquentent (cabinets de médecin, hôpitaux et centres communautaires, etc.), dans un format accessible et convivial. En outre, cet intervenant a suggéré que le message doit être énoncé en termes simples, que ce soit sous forme écrite ou audio, ou toute autre forme accessible. Les ressources documentaires doivent respecter les différences culturelles en ce qui touche à l'argent et à l'exploitation. Un intervenant a suggéré que l'information soit distribuée dans des dépliants d'information, des séminaires pour aînés, des ressources en ligne, et en personne lors d'événements communautaires organisés par des organismes de réglementation ou autres organismes.

Un intervenant a également noté qu'il est aussi important de joindre les aînés qui sont isolés chez eux. Cet intervenant a recommandé qu'on se concentre sur l'intégration de l'information concernant l'exploitation financière et le signalement aux programmes existants auxquels les aînés ont déjà accès. Par exemple, au niveau provincial, cela pourrait se produire lors des évaluations pour les soins à domicile dans le cadre du programme de soins de longue durée du ministère du Développement social, au cours d'une consultation médicale de routine ou lors d'une visite d'évaluation de la santé, du mieux-être et de la sécurité des aînés qui habitent encore chez eux; au niveau fédéral, lorsque les personnes font une demande auprès du Programme de la sécurité de la vieillesse, du Supplément de revenu garanti ou du Régime de pensions du Canada.

Un intervenant a suggéré l'adaptation du cours *Money Smart for Older Adults*, utilisé aux États-Unis. Ces séances de formation pourraient se tenir dans des établissements, des foyers de soins, des complexes résidentiels et des centres communautaires que les aînés fréquentent.

La sensibilisation en général

Un intervenant a suggéré l'inclusion d'une formation au programme d'études secondaires. En outre, il était d'avis qu'il serait utile d'avoir des articles de journaux ou des documentaires télévisés décrivant ce à quoi ressemble l'exploitation financière, comment la signaler, les ressources existantes et comment y avoir accès afin de sensibiliser le public en général de l'existence ce fléau.