



# DOCUMENT DE CONSULTATION NOVEMBRE 2017

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



# Table des matières

<b>Introduction</b> .....	<b>3</b>
<b>Exploitation financière et raisons pour lesquelles les aînés sont à risque</b> .....	<b>6</b>
Qu'est-ce que l'exploitation financière des aînés? .....	6
Pourquoi les aînés sont-ils ciblés? .....	9
<b>Thème 1 : Changements législatifs éventuels</b> .....	<b>12</b>
Absence d'une définition légiférée .....	12
<i>Questions de consultation</i> .....	14
Utilisation d'une procuration à mauvais escient .....	15
<i>Questions de consultation</i> .....	17
<b>Thème 2 : Signalement des cas soupçonnés d'exploitation financière</b> .....	<b>18</b>
Enjeux liés à la protection de la vie privée .....	18
<i>Questions de consultation</i> .....	19
<b>Thème 3 : Amélioration des pratiques exemplaires du secteur</b> .....	<b>20</b>
PotentiEl d'exploitation financière dans les secteurs réglementés par la FCNB .....	20
<i>Questions de consultation</i> .....	21
<b>Thème 4 : Collaboration, protection et coopération multiorganisationnelle</b> .....	<b>22</b>
<i>Questions de consultation</i> .....	23
<b>Rétroactions</b> .....	<b>24</b>
<b>Annexe A – Lois relevant de la FCNB</b> .....	<b>25</b>
<b>Sommaire des questions de consultation</b> .....	<b>26</b>
Changements législatifs éventuels .....	26
Signalement des cas soupçonnés d'exploitation financière .....	26
Amélioration des pratiques exemplaires du secteur .....	27
Collaboration, protection et coopération multiorganisationnelle .....	27

# Introduction

Une étude nationale intitulée *Enquête sociale générale sur la victimisation (2004)* révélait que tous les ans, environ 10 % des aînés au Canada étaient victimes de délits criminels. On y indiquait que la fraude et l'exploitation financières comptaient parmi les formes d'abus les plus courantes<sup>1</sup>. Bien qu'il nous en reste beaucoup à apprendre sur l'omniprésence des crimes perpétrés contre les aînés canadiens, y compris ceux qui vivent au Nouveau-Brunswick, l'exploitation financière des aînés de la province est appelée à augmenter dans la foulée du vieillissement de la population qui caractérise la province. Les nouvelles données publiées en mai 2017 à la suite du dernier recensement indiquent que le Nouveau-Brunswick compte, à égalité avec



la Nouvelle-Écosse, le pourcentage le plus élevé d'aînés (soit 19,9 %)<sup>2</sup>. Si cette tendance se maintient, les personnes de plus de 65 ans représenteront 31 % de la population néo-brunswickoise d'ici 2038.

Le vieillissement est souvent accompagné d'une perte d'autonomie qui nous prédispose davantage aux fraudes, aux arnaques et à l'exploitation financières. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick en est conscient, comme le confirme la mise sur pied, par la province, du Conseil sur le vieillissement<sup>3</sup>. Plus tôt cette année, le Conseil sur le vieillissement a présenté une stratégie intitulée *Se tenir ensemble : Une stratégie sur le vieillissement pour le Nouveau-Brunswick* (la stratégie)<sup>4</sup> pour permettre aux aînés de disposer du soutien, des moyens financiers et des protections qu'il leur faut pour conserver leur indépendance. La stratégie comporte :

- ◆ des recommandations visant à faire de la province un milieu de vie mieux adapté aux aînés;
- ◆ des mesures pour faire du Nouveau-Brunswick un chef de file en matière de recherche et d'innovation sociale dans le domaine du vieillissement.

- 
1. Les crimes et les mauvais traitements envers les aînés : recherche bibliographique concernant surtout le Canada, <http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/vf-fv/crim/som-sum.html>.
  2. Statistique Canada, [statcan.gc.ca](http://statcan.gc.ca)
  3. Le Conseil sur le vieillissement a pour mandat d'orienter l'élaboration d'une stratégie sur le vieillissement pour s'attaquer à la viabilité à court terme (sur un horizon de 1 à 3 ans) et aux changements à long terme (soit 10 ans et plus). Dans le cadre de cet exercice, le Conseil élaborera une vision à l'égard du vieillissement au Nouveau-Brunswick.
  4. [Se tenir ensemble : Une stratégie sur le vieillissement pour le Nouveau-Brunswick](#)

La Commission des services financiers et des services aux consommateurs (FCNB) est chargée de l'application et de l'exécution des dispositions législatives provinciales régissant les valeurs mobilières, les assurances, les pensions, les caisses populaires, les sociétés de prêt et de fiducie, les coopératives et tout un éventail de dispositions législatives en matière de consommation. À la FCNB, notre priorité consiste à cibler des façons de contrer l'exploitation financière, principalement celle qui vise les aînés et d'autres personnes vulnérables, au sein des secteurs d'activité que nous réglementons, de même que d'appuyer la stratégie.

## Notre mandat

Protéger les consommateurs et accroître la confiance du public à l'égard des marchés des services financiers et des services aux consommateurs.

La FCNB a ciblé des occasions de faire du Nouveau-Brunswick un chef de file pour contrer efficacement l'exploitation financière des aînés. Elle a organisé une série de tables rondes réunissant des aînés afin de comprendre les enjeux et les défis auxquels ils font face quand ils ont recours à des services financiers et à des services aux consommateurs, de même que toute expérience personnelle d'exploitation financière qu'ils pourraient avoir vécue. Le [rapport final des tables de concertation des aînés](#), renfermant une compilation des enjeux et des commentaires exprimés par les participants, a servi de base à la tenue d'autres consultations auprès de diverses parties intéressées. En outre, la FCNB a organisé le Forum sur l'exploitation financière des aînés pour comprendre les enjeux auxquels se heurtent les organismes, les ministères gouvernementaux et d'autres parties intéressées. Le [rapport sommaire du Forum de la FCNB sur l'exploitation financière des aînés](#), qui reprend les principaux enjeux abordés dans le cadre du Forum, renferme une liste d'idées pour la protection des aînés du Nouveau-Brunswick contre l'exploitation financière.





Le présent document de consultation est un pas de plus dans la poursuite des travaux de la FCNB à l'égard des enjeux liés à l'exploitation financière des aînés dans la province. Dans cet ouvrage, la FCNB se penche sur les façons de prévenir l'exploitation financière et les mesures d'intervention appropriées. Elle donne aussi aux intéressés l'occasion de faire part de leurs observations au sujet de solutions proactives à partir de quatre thèmes :

1. **Possibilités de changements législatifs** : Y a-t-il des possibilités de changements législatifs pouvant rehausser les mesures de protection contre l'exploitation financière des aînés?
2. **Signalement des cas soupçonnés d'exploitation financière** : Comment pouvons-nous contrer les défis liés au signalement et à l'examen des cas d'exploitation financière d'aînés, de même qu'aider les secteurs d'activité que nous réglementons à signaler les cas soupçonnés d'exploitation financière?
3. **Amélioration des pratiques exemplaires du secteur d'activité** : Pouvons-nous adopter des pratiques exemplaires pour encadrer la gestion des comptes-clients qui posent problème ou leur gestion proactive afin d'éviter des problèmes éventuels?
4. **Collaboration, protection et coopération multiorganisationnelle** : Pouvons-nous adapter des cadres juridiques collaboratifs qui existent déjà ailleurs, comme aux États-Unis, pour contrer l'exploitation financière des aînés? Comment pouvons-nous promouvoir une approche plus collaborative entre les ministères et organismes gouvernementaux pour contrer les enjeux de l'exploitation financière des aînés?

Du début à la fin du présent document de consultation, des questions sont posées pour solliciter des rétroactions précises en lien avec ces thèmes. Vos observations nous sont précieuses et nous remercions de nous en faire part.

# Exploitation financière et raisons pour lesquelles les aînés sont à risque

## QU'EST-CE QUE L'EXPLOITATION FINANCIÈRE DES AÎNÉS?

Dans le présent document, la notion d'exploitation financière s'entend de l'utilisation à mauvais escient de l'argent ou des biens d'un aîné par la coercition ou par tout autre moyen, parfois de la part d'un proche ou d'une personne en situation de confiance. Une mauvaise décision financière ou un mauvais placement ne constituent pas forcément des cas d'exploitation financière. Voici quelques exemples de cas d'exploitation financière<sup>5</sup> :

- ◆ utilisation d'une procuration à mauvais escient, par exemple, pour retirer de l'argent d'un compte à l'insu de son titulaire pour payer une dépense ne bénéficiant d'aucune façon au titulaire du compte;
- ◆ fait de retenir des fonds, le chèque de pension ou tout autre revenu appartenant à la personne;
- ◆ encaissement de recettes de placements sans autorisation;
- ◆ fait d'exercer des pressions sur une personne afin de lui faire signer des documents qu'elle n'a pas la capacité de comprendre;
- ◆ fait de contraindre ou d'obliger une personne à prêter de l'argent ou à vendre sa maison ou usage de tromperie à de telles fins;
- ◆ fait de contraindre et de duper une personne pour l'inciter à vendre ses biens pour une somme beaucoup moins élevée que leur valeur;
- ◆ fait de duper une personne afin de l'amener à acquérir des produits de consommation et de produits financiers non adaptés à sa situation;
- ◆ fait d'exercer des pressions sur une personne pour l'amener à fournir nourriture et hébergement, à travailler ou à garder des enfants, par exemple, sans rémunération;
- ◆ fait de forcer une personne à modifier son testament; par exemple, un enfant adulte qui forcerait son parent à modifier son testament de façon à déshériter un frère ou une sœur<sup>6</sup>.

---

5. Document d'information : Financial Abuse of Seniors: An Overview of Key Legal Issues and Concepts (Exploitation financière des aînés : aperçu des principaux enjeux et concepts juridiques), Centre canadien d'études sur le droit des aînés (mars 2013).

6. <http://www.justice.gc.ca/fra/jp-cj/vf-fv/apropos-about.html#fin>



Même si les chercheurs et les intervenants sociaux ont commencé à reconnaître la maltraitance des enfants et la violence conjugale à titre de problèmes sociaux importants depuis une quarantaine d'années, l'enjeu de l'exploitation financière des aînés n'a commencé à faire surface qu'au cours des 15 à 20 dernières années.

L'exploitation financière des aînés fait souvent figure de « crime invisible » puisque dans bien des cas, elle passe inaperçue et est passée sous silence<sup>7,8</sup>. Il est difficile de déterminer les véritables répercussions de l'exploitation financière des aînés en raison de la banalisation de ce type d'inconduite. Dans le cadre d'une enquête provinciale réalisée par la FCNB en 2017, 25 % des adultes interrogés ont déclaré connaître personnellement un aîné ayant été ou ayant pu être victime d'exploitation financière. Cependant, 78 % des personnes au fait d'une situation d'exploitation financière ou soupçonnant une telle situation ne l'ont pas signalé.

En raison du caractère fragmentaire de la démarche d'enquête et du faible taux de signalement, l'exploitation financière des aînés est difficile à reconnaître et à contrer. Au Nouveau-Brunswick, il n'existe aucune définition légiférée du concept d'« exploitation financière ». Bien que la Loi sur les services à la famille du Nouveau-Brunswick protège les aînés et les adultes vulnérables contre la violence physique ou sexuelle, la cruauté mentale et la négligence, l'exploitation financière ne fait pas partie de la définition du concept de maltraitance<sup>9</sup>. Les dispositions législatives suggèrent, comme le confirment nos recherches, que le cadre législatif actuel ne permettrait au ministère du Développement social d'enquêter sur un cas

---

7. [www.forbes.com/sites/nextavenue/2015/02/13/why-elder-financial-abuse-is-such-a-slippery-crime/#142bbc8e6f90](http://www.forbes.com/sites/nextavenue/2015/02/13/why-elder-financial-abuse-is-such-a-slippery-crime/#142bbc8e6f90)

8. [www.vancity.com/SharedContent/documents/pdfs/News/Vancity\\_Seniors\\_Financial\\_Abuse\\_Report.pdf](http://www.vancity.com/SharedContent/documents/pdfs/News/Vancity_Seniors_Financial_Abuse_Report.pdf)

9. Loi sur les services à la famille, L.R.N.-B., ch. F-2.2

d'exploitation financière que si celui-ci était découvert dans le cadre d'une enquête portant sur d'autres formes de maltraitance définies dans la Loi. Advenant un signalement, la police peut enquêter sur les plaintes de fraude financière et de vol et la FCNB peut faire enquête sur des soupçons de fraude en matière de services de placement ou de services aux consommateurs, mais il n'y a aucune obligation de signaler les cas, réels ou soupçonnés, d'exploitation financière en vertu du cadre législatif actuel au Nouveau-Brunswick.

De plus, l'exploitation financière est souvent l'œuvre de membres de la famille et d'amis bénéficiant de la confiance de la victime, ce qui vient compliquer davantage le défi que représente la reconnaissance et l'évaluation de tels crimes. Comme l'exploitation financière est souvent perpétrée par des enfants adultes, des parents, des amis de la famille, des soignants ou des conseillers<sup>10</sup> bénéficiant de la confiance de l'aîné, celui-ci risque de résister à l'aide qu'on pourrait lui offrir :

- ◆ de peur de subir des représailles;
- ◆ de peur de perdre le soutien dont il bénéficie;
- ◆ de peur de perdre son indépendance;
- ◆ de peur de se sentir stigmatisé, d'éprouver de la honte ou de la gêne;
- ◆ parce qu'il n'entrevoit pas d'autres possibilités de soins ou d'aide.



---

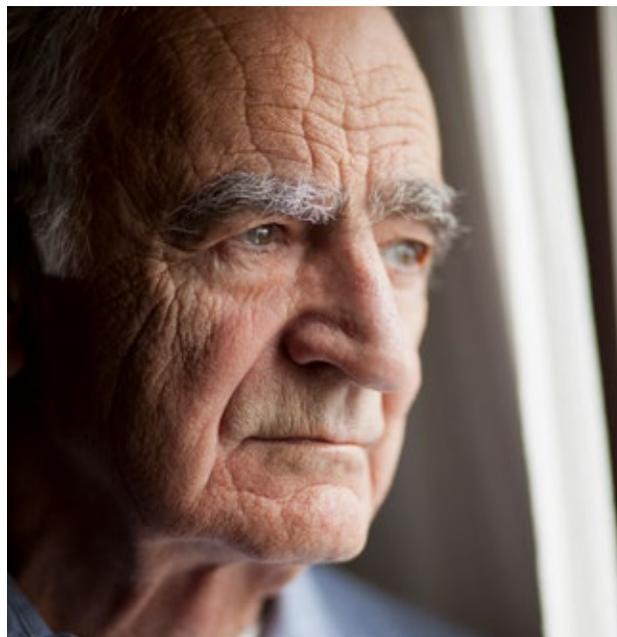
10. Les termes « conseiller et conseiller financier » désigne généralement un professionnel du secteur financier et n'indique pas la catégorie d'inscription du titulaire ni le type de licence ou de permis qui lui a été octroyé. La catégorie d'inscription et le type de permis ou de licence sont ce qui importe le plus.

## POURQUOI LES AÎNÉS SONT-ILS CIBLÉS?

### L'âgisme est un facteur contributif

Un des principaux facteurs qui contribue à toutes les formes d'exploitation des aînés est l'âgisme. L'âgisme est une perception socialement construite à l'endroit des personnes âgées reposant sur les attitudes négatives et les stéréotypes entourant le vieillissement<sup>11</sup>. Ces attitudes négatives à l'égard du vieillissement et ces stéréotypes sur les aînés peuvent entraîner des comportements abusifs. L'exploitation financière est habituellement l'œuvre de membres de la famille ou de proches de l'aîné<sup>12</sup> :

- ◆ qui comptent parmi les héritiers et qui ont l'impression que l'argent ou les biens finiront par leur appartenir;
- ◆ qui craignent que l'aîné visé ne dépense ses économies, les privant ainsi d'un héritage;
- ◆ qui estiment « avoir droit » à l'argent ou aux biens de l'aîné visé en raison de doléances passées ou parce qu'ils aident actuellement l'aîné dans ses activités quotidiennes;
- ◆ qui veulent empêcher les autres membres de la famille d'acquérir les biens de l'aîné visé ou d'en hériter;
- ◆ qui peuvent avoir des problèmes de toxicomanie, de jeu ou d'argent.



---

11. <http://www.ohrc.on.ca/fr/lâgisme-et-la-discrimination-fondée-sur-lâge-fiche>

12. National Committee for Prevention of Elder Abuse ([http://www.preventelderabuse.org/elderabuse/fin\\_abuse.html](http://www.preventelderabuse.org/elderabuse/fin_abuse.html))

## L'exploitation des émotions

Les aînés sont souvent la cible de fraudes et d'escroqueries en matière de placement, car ils sont plus susceptibles d'avoir accumulé des actifs (épargne-retraite, actifs, etc.). Ils peuvent aussi craindre de survivre à leurs épargnes ou de laisser des dettes à leurs proches, ce qui peut les inciter à se renseigner sur ces offres trompeuses qui paraissent trop belles pour être vraies et à les envisager. Les aînés sont plus susceptibles de vivre des événements et des situations qui les exposent davantage à la victimisation, comme des problèmes de santé ou le décès d'un conjoint ou d'un autre membre de leur famille, d'un partenaire ou d'un ami proche. Dans de tels cas, les aînés peuvent être moins portés à utiliser leur esprit critique et auront davantage tendance à prendre une décision émotive. Les aînés peuvent aussi vivre de l'isolement, de la solitude et une dépendance accrue à l'endroit d'une autre personne, ce qui peut les rendre plus vulnérables à la fraude et à l'exploitation financières. Les fraudeurs ciblent les aînés durant des périodes particulièrement éprouvantes et émotives pour tirer délibérément avantage de leurs victimes alors que celles-ci sont dans un état de vulnérabilité extrême.



## Les troubles cognitifs et la diminution des capacités

Les aînés mentalement compétents qui ne sont pas atteints de troubles cognitifs et qui sont tout à fait capables de gérer diverses affaires quotidiennes risquent tout de même de se retrouver victimes d'exploitation financière. Au fil du processus normal du vieillissement, notre capacité à reconnaître le risque et à déterminer si une personne agit de bonne foi peut s'amoindrir. Les adultes et les aînés atteints d'un trouble cognitif ou présentant un manque de capacités, en raison du vieillissement ou d'un problème de santé, sont davantage à risque de se retrouver victimes d'exploitation financière.

**Qu'est-ce que la capacité mentale?** La capacité mentale est la faculté de prendre des décisions et d'en comprendre les conséquences. Une personne peut avoir la capacité de faire certaines tâches, mais non d'autres. Les capacités d'une personne peuvent changer avec l'âge ou varier au cours d'une même journée selon les sources de stress, le niveau d'énergie et d'autres facteurs.

**Qu'entend-on par « compétences financières »?** Les compétences financières désignent la combinaison d'attitudes, de connaissances, d'habiletés et d'efficacité personnelle permettant à une personne de prendre et d'exercer des décisions de gestion financière et de gérer des questions financières de la façon la mieux adaptée aux circonstances de sa vie, dans un environnement favorable, tout en étant consciente de toutes les conséquences financières et juridiques. Cela inclut, sans toutefois s'y limiter, l'accès à des services financiers appropriés<sup>13, 14</sup>.

### **Signes avant-coureurs d'une diminution des compétences financières :**

- ◆ Les tâches financières communes nécessitent plus de temps que d'habitude.
- ◆ Moins d'attention est accordée aux détails dans les documents financiers.
- ◆ Les compétences de base en mathématiques diminuent.
- ◆ Il devient de plus en plus difficile de comprendre les concepts et les contrats financiers.
- ◆ Il devient difficile de déterminer les risques que comporte une proposition financière.

## **Les répercussions de la fraude et de l'exploitation financières**

Dans certains cas, un aîné peut ne pas se sentir à risque puisqu'il n'a pas beaucoup d'épargnes et qu'il n'a pas accès à des sommes importantes. Cependant, la fraude et l'exploitation financière visent habituellement de petits montants d'argent (10 000 \$ ou moins<sup>15</sup>). Les auteurs se disent que s'ils prennent de plus petites sommes, leurs gestes illicites passeront inaperçus. Or, le vol systématique et répété de sommes moins importantes peut avoir des répercussions sur la capacité de l'aîné à pourvoir à ses besoins quotidiens. Les aînés retraités qui sont victimes d'exploitation financière ont moins de temps pour récupérer les épargnes ainsi perdues et bon nombre subissent des répercussions allant bien au-delà des pertes financières. *L'Étude 2007 des ACVM sur les investisseurs : Comprendre les conséquences sociales de la fraude financière*<sup>16</sup> a révélé que les victimes avaient tendance à s'isoler socialement et les participants faisaient état de répercussions sur leur santé mentale et physique.

---

13. <https://cfi-blog.org/2013/11/01/what-is-financial-capability/>

14. [www.igi-global.com/dictionary/financial-capacity/54394](http://www.igi-global.com/dictionary/financial-capacity/54394)

15. Indice ACVM des investisseurs 2016 [www.securities-administrators.ca/investortools.aspx?id=1011](http://www.securities-administrators.ca/investortools.aspx?id=1011)

16. [http://www.autorites-valeurs-mobilières.ca/outils\\_de\\_linvestisseur.aspx?ID=1011&LangType=1036](http://www.autorites-valeurs-mobilières.ca/outils_de_linvestisseur.aspx?ID=1011&LangType=1036)

# Thème 1 : Changements législatifs éventuels

## ABSENCE D'UNE DÉFINITION LÉGISFÉRÉE

Le fait que la notion d'exploitation financière soit exclue de la portée de la *Loi sur les services à la famille (la Loi)* et de toute autre loi provinciale pose plusieurs défis. Comme nous l'indiquons plus haut, la *Loi* ne permet au ministère du Développement social d'enquêter sur un cas d'exploitation financière que si celui-ci est découvert dans le cadre d'une enquête portant sur d'autres formes de maltraitance. De plus, comme l'exploitation financière ne fait pas partie du mandat prescrit par la loi, sans doute, en partie, parce qu'il s'agit d'un phénomène nouvellement reconnu et trop souvent non déclaré, le ministère du Développement social n'a pas toujours les ressources nécessaires pour entreprendre des enquêtes



approfondies dans les finances personnelles des gens. L'absence de définition constitue aussi un problème pour les personnes qui soupçonnent un cas d'exploitation financière et qui voudraient le signaler. En l'absence d'une définition précise de la notion d'exploitation financière, les parties risquent d'hésiter à signaler les situations qu'ils soupçonnent être de l'exploitation financière de peur de porter atteinte à la confidentialité des renseignements du client et de contrevenir aux exigences à l'égard du respect de la vie privée.

En vertu de la *Loi sur les services à la famille*, un professionnel<sup>17</sup> (et principalement les professionnels appelés à prodiguer des soins médicaux) peut divulguer des renseignements confidentiels personnels sans consentement s'il soupçonne une situation d'exploitation ou de négligence et qu'il agit de bonne foi. Comme la notion d'exploitation financière n'est pas incluse dans la définition, une personne qui signalerait une telle situation pourrait ne pas être protégée à l'égard de la violation de la confidentialité ou des exigences en matière de protection de la vie privée.

---

17. Voir l'alinéa 35.1(5) de la *Loi sur les services à la famille* : « professionnel » désigne un employé dans un établissement de soins aux adultes ou d'un service résidentiel ou en institution, un conseiller ou instructeur de formation professionnelle, un éducateur, un médecin, un infirmier, un dentiste ou autre professionnel de la santé ou de l'hygiène mentale, un administrateur d'hôpital, un administrateur en service social, un travailleur social ou autre professionnel en service social, un agent de police ou d'exécution de la loi, un psychologue, un conseiller d'orientation, un administrateur ou employé de services de loisirs, et s'entend également de toute autre personne dont l'emploi ou l'occupation comporte la responsabilité de s'occuper d'une personne âgée ou d'un adulte handicapé. »

De nombreux courtiers et conseillers inscrits auprès de la FCNB ou de nombreuses personnes détenant une licence délivrée par celle-ci ont des relations durables avec des clients aînés – parfois durant des années et même des décennies – et aident souvent ceux-ci à prendre des décisions financières. Les courtiers et les conseillers inscrits, de même que les détenteurs de licences de la FCNB peuvent être mieux placés que d'autres fournisseurs de services pour découvrir des situations d'utilisation à mauvais escient de l'argent ou des biens d'un aîné par l'intermédiaire de la tromperie, de la contrainte ou de quelque autre moyen que ce soit. Cela dit, en l'absence d'une définition légiférée du concept d'exploitation financière, ces personnes risquent d'être réticentes à signaler ce qu'elles soupçonnent être des situations d'exploitation financière, de peur de subir des répercussions professionnelles en lien avec un risque de violation de la vie privée.



D'autres lois au Nouveau-Brunswick offrent une protection limitée aux adultes atteints d'incapacité mentale. En vertu de la *Loi sur le curateur public*<sup>18</sup>, le curateur public peut protéger les intérêts d'une personne atteinte d'incapacité mentale<sup>19</sup> lorsque cette personne nécessite des soins, de la surveillance et de la protection et que personne d'autre n'est capable ou disposé à lui prodiguer de tels soins et une telle protection. Le curateur public ne peut enquêter sur les cas d'exploitation financière, puisque ceux-ci ne font pas partie de son mandat, mais il transmettra, le cas échéant, le dossier aux organismes d'application de la loi appropriés.

La *Loi sur les personnes déficientes*<sup>20</sup> s'applique aux incapables mentaux<sup>21</sup>. La *Loi sur les personnes déficientes* est habituellement utilisée en l'absence de toute procuration lorsqu'une personne devient inapte et est incapable de gérer ses affaires. Un membre de la famille ou un ami, le procureur général par l'entremise du curateur public ou toute autre personne soucieuse du bien-être de la personne peut faire une demande de mise en place d'un comité de gestion des affaires de la personne. Pour amorcer une procédure en vertu de la *Loi sur les personnes déficientes*, il faut prouver que la personne visée est atteinte d'incapacité mentale. Cela peut nécessiter divers avis médicaux et suppose un processus judiciaire long et coûteux. La notion d'exploitation financière n'est définie ni dans la *Loi sur le curateur public*, ni dans la *Loi sur les personnes déficientes*.

---

18. *Loi sur le curateur public*, L.N.-B. 2005, ch. P-26.5

19. Conformément à la définition qui en est faite dans la *Loi sur les personnes déficientes*.

20. *Loi sur les personnes déficientes*, L.R.N.-B. 1973 ch. I-8.

21. « Incapable mental » désigne une personne : a) dont le développement des facultés mentales est arrêté ou incomplet par suite de facteurs congénitaux ou d'une maladie ou d'un traumatisme, ou b) qui est atteinte de troubles des facultés mentales, à un degré tel qu'elle nécessite l'application d'un régime de soins, de surveillance et de contrôle pour sa propre protection ou son bien-être ou pour la protection d'autrui ou de ses biens.

L'exploitation financière des aînés peut être incluse dans des délits plus généraux en vertu du *Code criminel fédéral*, comme :

- ◆ Vol (art. 324)
- ◆ Vol par une personne détenant une procuration (art. 331)
- ◆ Distraction de fonds détenus en vertu d'instructions (art. 332)
- ◆ Abus de confiance criminel (art. 336)
- ◆ Vol ou fabrication d'une carte de crédit (art. 342)
- ◆ Extorsion (art. 346)
- ◆ Falsification (art. 366)
- ◆ Fraude (art. 380)



Ces délits ne s'appliquent pas qu'à des situations subies par des aînés. Cependant, le *Code criminel* précise que les circonstances aggravantes suivantes doivent être prises en considération dans la détermination de la peine :

- ◆ éléments de preuve établissant que le délinquant a abusé d'une situation de confiance ou d'autorité (art. 718.2(iii));
- ◆ infraction ayant eu un effet important sur la victime en raison de son âge et de tout élément de sa situation personnelle, notamment sa santé et sa situation financière (art. 718.2(iii.1)).

Comme les aînés sont le plus souvent victimes d'exploitation de la part d'une personne qu'ils connaissent, ils peuvent hésiter à faire appel à la police. En même temps, la police peut avoir des réticences à porter des accusations criminelles lorsqu'un aîné n'est pas disposé à fournir des preuves parce qu'il s'agit d'un proche, ou qu'il ne peut pas le faire, car son état de santé physique ou mental l'en empêche.

### Questions de consultation

1. La FCNB ou d'autres organismes gouvernementaux devraient-ils chercher à avoir un rôle plus important en matière de prévention de l'exploitation financière des aînés et des mesures d'intervention à cet égard? Si oui, comment?
2. Une définition de la notion d'exploitation financière serait-elle utile pour protéger les aînés? Si oui, à quels égards?
3. À des fins de protection des consommateurs, l'âge de 65 ans est-il approprié pour définir le concept d'« aîné »? Sinon, quel âge serait plus approprié?

## UTILISATION D'UNE PROCURATION À MAUVAIS ESCIENT

Les procurations peuvent constituer de bonnes mesures de protection contre les risques d'exploitation. Il existe de nombreux types de procurations. L'encadré ci-dessous présente une brève description de chacune ainsi que certains termes qui s'y rapportent.

**Procuration** : Document juridique souvent utilisé en planification successorale pour accorder à un tiers le pouvoir d'effectuer des transactions financières à la place du titulaire de la procuration, et de gérer les décisions se rapportant aux finances et aux biens de celui-ci.

**Mandant** : La personne accordant la procuration.

**Fondé de pouvoir** : La personne désignée pour agir à la place du mandant. Le fondé de pouvoir a certaines obligations, dont celles d'agir dans le respect des pouvoirs délégués par la procuration, de tenir la comptabilisation des dépenses et d'agir dans l'intérêt primordial du mandant.

**Procuration générale** : Le fondé de pouvoir n'est autorisé à gérer vos finances et vos biens que lorsque vous êtes mentalement apte. La procuration générale entre en vigueur immédiatement à la signature du document, mais prend fin dès que vous devenez inapte.

**Procuration spécifique ou spéciale** : Le fondé de pouvoir n'est autorisé à gérer vos finances et vos biens que pour une transaction donnée (par exemple pour la vente de sa voiture) ou pour une période limitée (par exemple pendant que vous séjournez hors du pays).

**Procuration perpétuelle ou permanente** : Procuration qui entre en vigueur avant que le mandant ne devienne mentalement inapte et qui demeure valide par la suite.

**Procuration prenant effet en cas d'incapacité** : Procuration qui entre en vigueur lorsque le mandant devient mentalement inapte et qui demeure valide par la suite<sup>22</sup>.

---

22. [www.canadianelderlaw.ca/Power%20of%20Attorney.htm](http://www.canadianelderlaw.ca/Power%20of%20Attorney.htm)

Au Nouveau-Brunswick, il n'existe pas de dispositions législatives particulières établissant les tâches, les pouvoirs ou les responsabilités des fondés de pouvoir à l'égard des procurations<sup>23</sup>. Le pouvoir d'accorder une procuration au Nouveau-Brunswick est actuellement incorporé dans la *Loi sur les biens* et dans la *Loi sur les personnes déficientes*. Comme le pouvoir accordé par la procuration peut varier, il peut être difficile pour les personnes qui acceptent des directives du mandant (comme les détenteurs de licences, ainsi que les courtiers et conseillers inscrits auprès de la FCNB) de déterminer si la procuration accorde un pouvoir visant une transaction particulière ou si le fondé de pouvoir agit dans l'intérêt supérieur du mandant.

Les courtiers et les conseillers inscrits auprès de la FCNB et les détenteurs de licences risquent de se retrouver aux prises avec des questions comme les suivantes :

- ◆ Le fondé de pouvoir est-il autorisé à modifier les bénéficiaires des assurances ou des rentes?
- ◆ Y a-t-il certaines transactions qu'un fondé de pouvoir n'est pas autorisé à effectuer?
- ◆ Y a-t-il des restrictions sur les transactions pour lesquelles il existe un conflit réel ou perçu entre les intérêts du fondé de pouvoir et ceux du mandant?

Bien que la plupart des procurations soient utilisées à des fins de planification successorale, en l'absence de mesures de protection législatives, une procuration est susceptible d'être utilisée à mauvais escient. Il peut être coûteux de corriger ou de modifier une procuration à la suite de la constatation d'un cas d'exploitation, surtout si le mandant n'a plus la capacité juridique de la modifier, puisqu'une modification requiert alors la présentation d'une demande devant les tribunaux.



---

23. La *Loi sur les biens* aborde les procurations. Cependant, elle vise des circonstances particulières (comme les procurations irrévocables ou les procurations pour moins d'un an) et ne traite pas des pouvoirs, des tâches ni des responsabilités du fondé de pouvoir. La *Loi sur les personnes déficientes* traite des procurations visant les soins personnels.

Une option envisageable pour mettre fin à l'utilisation frauduleuse ou mal intentionnée d'une procuration consiste à entreprendre des poursuites criminelles. Le *Code criminel* renferme des dispositions<sup>24</sup> à l'égard des produits de la criminalité, ayant pour but d'empêcher qu'un contrevenant puisse bénéficier de sa conduite criminelle. Les produits de la criminalité peuvent inclure tout bien retiré ou provenant directement ou indirectement d'une infraction. Par exemple, un transfert de fonds depuis le compte d'un mandant vers un autre compte non contrôlé par le mandant constitue une infraction de vol par une personne détenant une procuration<sup>25</sup>. Cela s'explique du fait que la procuration accorde un pouvoir transactionnel (le pouvoir de donner des instructions à l'égard de transactions), et non un pouvoir de transfert. Si des motifs raisonnables permettent de croire qu'une infraction a été commise, la police peut faire une demande d'ordonnance de blocage<sup>26</sup> pour protéger les biens.

Une autre option consiste à intenter des poursuites au civil par l'intermédiaire des tribunaux, comme :

- ◆ obliger le fondé de pouvoir à tenir des comptes;
- ◆ entreprendre des mesures pour récupérer les sommes indûment converties ou transférées;
- ◆ constituer un comité en vertu de la *Loi sur les personnes déficientes* pour remplacer le fondé de pouvoir.

Ces options sont coûteuses et nécessitent du temps. De plus, elles peuvent faire l'objet de certaines réticences, puisque le fondé de pouvoir peut être un membre de la famille, un soignant ou les deux.

Étant donné que l'on prévoit une croissance de la population âgée dans la province au cours des prochaines années, la FCNB estime qu'il existe actuellement une volonté d'améliorer les dispositions législatives pour aborder ces nouveaux enjeux et pour mettre en place des mesures de protection des intérêts des aînés<sup>27</sup>.

## Questions de consultation

4. Quelles mesures de protection, quels critères ou quels règlements supplémentaires seraient utiles pour protéger les aînés contre l'utilisation à mauvais escient des procurations?
5. Quelles conditions, le cas échéant, devraient empêcher une personne d'agir à titre de fondé de pouvoir en vertu d'une procuration?

---

24. Voir l'art. 462.33 du *Code criminel*.

25. Voir l'art. 331 du *Code criminel*.

26. Voir l'art. 462.33 du *Code criminel*.

27. Dans les Bulletins de la réforme du droit n<sup>os</sup> 38 (avril 2016) et 39 (mai 2017), la Direction des services législatifs du Cabinet du procureur général a sollicité l'avis de la population concernant les mesures législatives à l'égard des procurations au Nouveau-Brunswick. La période de commentaire a pris fin le 7 juillet 2017.

# Thème 2 : Signalement des cas soupçonnés d'exploitation financière

## ENJEUX LIÉS À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Les professionnels, comme les médecins, les professionnels de la santé, les membres du clergé, de même que de nombreux détenteurs de licences, courtiers et conseillers inscrits auprès de la FCNB, sont souvent bien placés pour constater les situations d'exploitation financière des aînés. Cependant, la FCNB croit que si ces professionnels et autres individus sont aussi peu portés à signaler les cas soupçonnés d'exploitation financière, c'est en partie de peur d'enfreindre la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*<sup>28</sup> (*LPRPDE*). La Loi a pour but de protéger les renseignements personnels tout en permettant l'utilisation de pratiques commerciales raisonnables à l'égard de la collecte, de l'utilisation et de la divulgation de renseignements personnels. La plupart des détenteurs de licences, courtiers et conseillers inscrits auprès de la FCNB sont assujettis aux dispositions de la *LPRPDE*.

En vertu de la *LPRPDE*, les organisations ne peuvent utiliser ni divulguer de renseignements personnels pour des motifs autres que ceux pour lesquels ils ont été recueillis. La *LPRPDE* renferme certaines exceptions à l'égard desquelles la divulgation de renseignements personnels sans le consentement de la personne est permise :

- ◆ dans le contexte de la détection ou de la prévention des fraudes<sup>29</sup>;
- ◆ lorsqu'il y a des motifs raisonnables de croire que la personne est victime d'exploitation financière ou en est peut-être victime<sup>30</sup>;
- ◆ dans l'unique but de prévenir l'exploitation ou d'enquêter sur celle-ci lorsque l'on peut raisonnablement craindre que la divulgation avec le consentement de la personne ne compromette la capacité à prévenir l'exploitation ou à faire enquête en la matière<sup>31</sup>;
- ◆ lorsque la divulgation est exigée en vertu de la loi<sup>32</sup>.

---

28. *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, ch.5

29. L'alinéa 7(3)d.2) permet la divulgation dans le but de détecter ou de contrer une fraude ou de prévenir la fraude.

30. L'alinéa 7(3)d.(i) permet la divulgation à un organisme d'enquête, à un organisme gouvernemental ou à une division d'un organisme gouvernemental si l'organisme a des motifs raisonnables de croire que les renseignements se rapportent à une violation des lois du Canada ou d'une province. Cette exception permet la divulgation là où l'exploitation financière constitue un délit, comme dans le cas des violations au *Code criminel*.

31. Alinéa 7(3)(d.1)

32. L'alinéa 7(3)(i) permet la divulgation là où la loi l'exige. Cette exception permettrait la divulgation sans le consentement de la personne dans le but de signaler un cas d'exploitation à un endroit où le signalement des situations d'exploitation financière est obligatoire.

En pratique, ces exemptions sont difficiles à interpréter. Voilà pourquoi il plane de l'incertitude quant à la possibilité de s'y fier, ce qui sème une certaine confusion chez les professionnels travaillant de près avec les aînés, y compris les détenteurs de licences, les conseillers et les courtiers inscrits auprès de la FCNB. Par exemple, nos intervenants ont indiqué que les employés en contact avec les clients qui offrent des services en matière de finances et de consommation sont bien placés pour constater les signes d'amoindrissement des facultés cognitives ou les signes d'exploitation financière.



Cependant, en l'absence d'orientations plus approfondies, ils n'arrivent pas à déterminer avec certitude où se situent ces indicateurs par rapport au seuil des « motifs raisonnables de croire » qu'un client serait victime d'exploitation, surtout que la *LPRPDE* ne renferme aucune définition de la notion d'exploitation financière, ce qui pourrait donner une certaine orientation. En l'absence d'une définition de la notion d'exploitation financière dans la loi et sans exigence à l'égard du signalement des cas soupçonnés d'exploitation, il y a une réticence à signaler et à faire appel à la police, puisque l'on craint de perdre la confiance des clients et de s'exposer en même temps à une plainte en matière de violation des dispositions à l'égard de la protection de la vie privée.

### Questions de consultation

6. Auriez-vous des réticences à signaler des cas soupçonnés d'exploitation financière pour des motifs liés à la protection de la vie privée? Pour quelles raisons?
7. Une définition de la notion d'exploitation financière saurait-elle jeter un éclairage sur la possibilité de signaler des cas soupçonnés d'exploitation financière et sur les protections à l'égard des signalements en vertu des mesures législatives sur la protection de la vie privée? De quelle façon?
8. À votre avis, le signalement des cas soupçonnés d'exploitation financière devrait-il être obligatoire ou volontaire?
9. Si vous vous êtes déjà abstenu de signaler un cas soupçonné d'exploitation financière, qu'est-ce qui vous a poussé à ne pas le signaler? Comment le processus pourrait-il être amélioré?
10. Si vous avez déjà signalé un cas soupçonné d'exploitation financière, à quels défis ou obstacles avez-vous dû faire face lors de ce signalement? Comment le processus pourrait-il être amélioré?

## Thème 3 : Amélioration des pratiques exemplaires du secteur

### POTENTIEL D'EXPLOITATION FINANCIÈRE DANS LES SECTEURS RÉGLEMENTÉS PAR LA FCNB

Les professionnels qui travaillent de près avec les aînés, notamment les détenteurs de licences, les conseillers et les courtiers inscrits auprès de la FCNB, comptent parmi les personnes les mieux placées pour repérer les signaux d'alerte en matière d'exploitation financière. Bien souvent, ils aident leur client à prendre d'importantes décisions financières, passent du temps chez lui, sont très au fait de ses habitudes financières et sont au courant des relations qu'il entretient avec les membres de sa famille et d'autres fournisseurs de services. La relation entre le professionnel et son client est une relation de confiance et, dans certains cas, une relation qui s'étend sur de nombreuses années. Pour ces raisons, les détenteurs de licences, les conseillers et les courtiers inscrits auprès de la FCNB sont les mieux placés pour reconnaître les signes indiquant que leurs clients sont peut-être victimes d'exploitation financière de la part d'autres professionnels du secteur, d'amis ou de membres de leur famille.



Voici des exemples de situations d'exploitation financière d'aînés dans les secteurs réglementés par la FCNB :

- ◆ le vol, l'exploitation financière, la fraude par affinité ou l'utilisation à mauvais escient de procurations par des amis ou des membres de la famille;
- ◆ une influence, des pressions ou des demandes indues visant à amener l'aîné :
  - à faire des placements frauduleux ou inappropriés à sa situation,
  - à modifier ses placements de façon non conforme à ses objectifs de placement ou entraînant une augmentation d'honoraires ou de commissions,
  - à transférer ses placements dans un fonds accessible au contrevenant;
- ◆ un changement soudain de bénéficiaire sur une police d'assurance qui ne comporte aucun avantage pour l'aîné, mais qui avantage le contrevenant;
- ◆ des réclamations d'assurance frauduleuses pour des soins de santé et des services médicaux que l'aîné n'a jamais reçus (par exemple si le contrevenant fait pression sur l'aîné pour lui faire acheter des produits non nécessaires qui avantagent le contrevenant plutôt que l'aîné);
- ◆ une influence indue visant à convaincre l'aîné de refinancer ou de vendre sa propriété ou de modifier un titre de propriété lui appartenant;
- ◆ la détection de signes de négligence ou d'exploitation financière durant les visites à domicile (par exemple durant une visite à domicile pour discuter de la vente de la propriété ou une visite de sollicitation à domicile);
- ◆ l'achat non nécessaire d'une assurance pour les frais funéraires (par exemple un aîné qui a déjà des préarrangements funéraires subissant des pressions de la part du contrevenant qui cherche à le convaincre de se procurer une assurance pour les frais funéraires et à en être le bénéficiaire);
- ◆ une influence indue visant à convaincre l'aîné d'apporter des changements inappropriés ou non souhaitables à ses fonds de pension ou à d'autres fonds immobilisés ou enregistrés, changements qui pourraient avoir des répercussions fiscales négatives ou compromettre l'admissibilité à des prestations gouvernementales déterminées selon le revenu.

## Questions de consultation

11. Quels outils ou possibilités de formation vous aideraient à cibler et à gérer les enjeux liés à la capacité ou à l'exploitation financière des aînés et à intervenir en conséquence?
12. Ce type de formation devrait-il être obligatoire?

## Thème 4 : Collaboration, protection et coopération multiorganisationnelle



Les États-Unis ont mis sur pied des programmes et des initiatives pour la protection des aînés et des personnes vulnérables. Ils se heurtent notamment à des défis semblables aux nôtres à l'égard de la protection de la vie privée et du nombre important de cas d'exploitation financière non déclarés. Sans dresser une liste exhaustive des programmes et initiatives, nous vous présentons ici certains des changements législatifs les plus importants.

En 1999, la *Gramm-Leach-Bliley Act*<sup>33</sup> (*GLBA*) a été adoptée. Tout en imposant un régime strict en matière de protection de la vie privée, cette loi prévoit des exceptions permettant la communication de renseignements personnels aux fins du signalement de cas soupçonnés d'exploitation financière. L'introduction de la *GLBA* et des directives à l'égard du signalement de ce type d'information a garanti aux intervenants que le signalement de cas soupçonnés d'exploitation financière ne constituerait pas une infraction aux mesures législatives à l'égard de la protection de la vie privée.

En 2016, la North American Securities Administrators Association (NASAA) a publié une disposition législative modèle<sup>34</sup> pour aider les organismes de réglementation des valeurs mobilières des États, les conseillers en placement et les courtiers-négociants, de même que les organismes de services de protection des adultes, à travailler ensemble en vue de protéger les adultes vulnérables contre l'exploitation financière. La disposition législative modèle cible cinq caractéristiques principales visant à améliorer la collaboration entre le secteur des placements et les organismes responsables de l'application des lois à l'égard du signalement et de la prévention de l'exploitation financière des aînés<sup>35</sup> :

- 
33. *Financial Services Modernization Act* de 1999 (Pub.L. 106–102, 113 Stat. 1338, entrée en vigueur le 12 novembre 1999)
  34. DISPOSITION LÉGISLATIVE OU RÉGLEMENTATION MODÈLE DE LA NASAA VISANT À PROTÉGER LES ADULTES VULNÉRABLES CONTRE L'EXPLOITATION FINANCIÈRE, adoptée le 22 janvier 2016. <http://serveourseniors.org/wp-content/uploads/2015/11/NASAA-Model-Seniors-Act-adopted-Jan-22-2016.pdf>
  35. En vertu de la disposition législative modèle, le concept d'exploitation financière désigne : « (a) le fait de prendre, de retenir, de s'approprier ou d'utiliser illégalement ou sans autorisation de l'argent, des actifs ou des biens appartenant à un adulte admissible; ou (b) tout acte ou toute omission de la part d'une personne, y compris au moyen de l'utilisation d'une procuration, de la garde ou de la tutelle d'un adulte admissible, en vue : (i) d'obtenir le contrôle par la tromperie, l'intimidation ou l'influence induite, de l'argent, des actifs ou des biens de l'adulte admissible afin de priver l'adulte admissible de la propriété, de l'utilisation, de la jouissance ou de la possession de son argent, de ses actifs ou de ses biens; ou (ii) de convertir de l'argent, des actifs ou des biens de l'adulte admissible afin de priver celui-ci de la propriété, de l'utilisation, de la jouissance ou de la possession de son argent, de ses actifs ou de ses biens.

1. **Signalement obligatoire des cas soupçonnés d'exploitation financière** par les « personnes compétentes » relevant des courtiers-négociants et des conseillers en placement
2. **Transmission d'un avis à l'égard de la situation potentielle d'exploitation financière aux tiers** précédemment identifiés par les clients sur leur compte (pourvu que le tiers en question ne soit pas le présumé contrevenant)
3. **Autorisation de reporter temporairement un décaissement** pour une période maximale de 15 jours ouvrables
4. **Immunité en matière de responsabilité civile et administrative** à l'égard des signalements, des avis et des délais
5. **Obligation de transmettre les dossiers** se rapportant à l'exploitation aux organismes de services de protection des adultes de l'État, de même qu'à différents organismes d'application des lois

L'exigence à l'égard du signalement obligatoire et la disposition liée à l'immunité sont perçues comme constituant un « cadre sécuritaire » favorisant le signalement des cas potentiels d'exploitation financière le plus tôt possible. Une intervention en temps opportun peut prévenir ou limiter les torts que pourraient subir les victimes d'exploitation financière. Après sa publication, plusieurs États ont commencé à adopter la réglementation modèle ou des variantes semblables.

En 2017, la Financial Industry Regulatory Agency (FINRA) a adopté une nouvelle règle qui entrera en vigueur le 5 février 2018 pour contrer l'exploitation financière<sup>36</sup>. Cette règle permet aux membres de l'organisme de mettre temporairement en attente les décaissements de fonds ou de titres des comptes de certains clients lorsqu'il y a des motifs raisonnables de croire que ces clients sont victimes d'exploitation financière. De plus, des modifications à la règle de la FINRA à l'égard des renseignements sur les comptes-clients exigeront que ses membres déploient des efforts raisonnables pour obtenir le nom et les coordonnées d'une personne digne de confiance pour un compte-client.

## Questions de consultation

13. À quoi pourrait ressembler une approche collaborative visant à contrer l'exploitation financière des aînés? Quels organismes et groupes devraient y prendre part?
14. Quels renseignements, outils, programmes ou ressources communautaires pourraient atteindre efficacement les aînés et les aider à éviter de devenir victimes d'exploitation financière?
15. Existe-t-il d'autres solutions que les tribunaux (pénaux ou civils) pour combattre l'exploitation financière?
16. Que pourrait-on faire pour que les aînés aient plus facilement accès aux services et au soutien dont ils ont besoin lorsqu'ils font face à une situation d'exploitation financière?

---

36. Règle 2165 de la FINRA

# Rétroactions

La FCNB publie ce document pour une période de consultation de 90 jours. Veuillez nous transmettre vos observations par écrit au plus tard le **5 février 2018**. Tous les envois doivent porter la mention « **Document de consultation de la FCNB - novembre 2017** ». Cette mention doit être indiquée dans l'objet de votre envoi si vous nous expédiez vos commentaires par courriel. Peu importe le mode d'envoi, nous vous prions de fournir une copie de vos observations dans un fichier Microsoft Word.

## **Veillez transmettre vos observations au :**

Comité de l'initiative pour les aînés, a/s de Deborah Gillis  
Commission des services financiers et des services aux consommateurs  
85, rue Charlotte, bureau 300  
Saint John (Nouveau-Brunswick) E2L 2J2

Téléphone : 1-866-933-2222  
Sans frais : 866 933-2222 (à partir du Nouveau-Brunswick seulement)  
Télécopieur : 506 658-3059  
Courriel : [fcnb@fcnb.ca](mailto:fcnb@fcnb.ca)

Nous ne pouvons garantir la confidentialité des observations, puisque celles-ci pourraient être assujetties à une demande en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*. De plus, un résumé des observations écrites reçues durant la période de consultation pourra être publié. Par conséquent, nous vous invitons à ne pas inclure de renseignements personnels directement dans les observations. Il importe que les intervenants précisent au nom de quelle organisation ils présentent leurs observations.

## **Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec :**

Deborah Gillis  
Conseillère juridique principale, Division du contentieux  
Commission des services financiers et des services aux consommateurs  
Téléphone : 506 643-7112  
Courriel : [deborah.gillis@fcnb.ca](mailto:deborah.gillis@fcnb.ca)

## Annexe A – Lois relevant de la FCNB

*Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs*

*Loi sur les licences d'encanteurs*

*Loi sur les agences de recouvrement*

*Loi sur les commissaires à la prestation des serments*

*Loi sur la responsabilité et les garanties relatives aux produits de consommation*

*Loi sur les associations coopératives*

*Loi sur la communication du coût du crédit*

*Loi sur les caisses populaires*

*Loi sur le démarchage*

*Loi sur les franchises*

*Loi sur les cartes-cadeaux*

*Loi sur les assurances*

*Loi sur les compagnies de prêt et de fiducie*

*Loi sur les courtiers en hypothèques*

*Loi sur les régimes de pension du personnel des foyers de soins*

*Loi sur les prestations de pension*

*Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres*

*Loi de la taxe sur les primes d'assurance*

*Loi sur les agents immobiliers*

*Loi sur les valeurs mobilières*

*Loi sur le transfert des valeurs mobilières*

# Sommaire des questions de consultation

## CHANGEMENTS LÉGISLATIFS ÉVENTUELS

1. La FCNB ou d'autres organismes gouvernementaux devraient-ils chercher à avoir un rôle plus important en matière de prévention de l'exploitation financière des aînés et d'intervention à cet égard? Si oui, comment?
2. Une définition de la notion d'exploitation financière serait-elle utile pour protéger les aînés? Si oui, à quels égards?
3. À des fins de protection des consommateurs, l'âge de 65 ans est-il approprié pour définir le concept d'« aîné »? Sinon, quel âge serait plus approprié?
4. Quelles mesures de protection, quels critères ou quels règlements supplémentaires seraient utiles pour protéger les aînés contre l'utilisation à mauvais escient des procurations?
5. Quelles conditions, le cas échéant, devraient empêcher une personne d'agir à titre de fondé de pouvoir en vertu d'une procuration?

## SIGNALEMENT DES CAS SOUPÇONNÉS D'EXPLOITATION FINANCIÈRE

6. Auriez-vous des réticences à signaler des cas soupçonnés d'exploitation financière pour des motifs liés à la protection de la vie privée? Pour quelles raisons?
7. Une définition de la notion d'exploitation financière saurait-elle jeter un éclairage sur la possibilité de signaler des cas soupçonnés d'exploitation financière et sur les protections à l'égard des signalements en vertu des mesures législatives sur la protection de la vie privée? Pour quelles raisons?
8. À votre avis, le signalement des cas soupçonnés d'exploitation financière devrait-il être obligatoire ou volontaire?
9. Si vous vous êtes déjà abstenu de signaler un cas soupçonné d'exploitation financière, qu'est-ce qui vous a poussé à ne pas faire de signalement? Comment le processus pourrait-il être amélioré?
10. Si vous avez déjà signalé un cas soupçonné d'exploitation financière, à quels défis ou obstacles avez-vous dû faire face lors de ce signalement? Comment le processus pourrait-il être amélioré?

## **AMÉLIORATION DES PRATIQUES EXEMPLAIRES DU SECTEUR**

11. Quels outils ou possibilités de formation vous aideraient à cibler et à gérer les enjeux liés à la capacité ou à l'exploitation financière des aînés et à intervenir en conséquence?
12. Ce type de formation devrait-il être obligatoire?

## **COLLABORATION, PROTECTION ET COOPÉRATION MULTIORGANISATIONNELLE**

13. À quoi pourrait ressembler une approche collaborative visant à contrer l'exploitation financière des aînés? Quels organismes et groupes devraient y prendre part?
14. Quels renseignements, outils, programmes ou ressources communautaires pourraient rejoindre efficacement les aînés et les aider à éviter de devenir victimes d'exploitation financière?
15. Existe-t-il d'autres solutions que les tribunaux (pénaux ou civils) pour combattre l'exploitation financière?
16. Que pourrait-on faire pour que les aînés aient plus facilement accès aux services et au soutien dont ils ont besoin lorsqu'ils font face à une situation d'exploitation financière?

