

# FAIRE FACE À LA MALTRAITANCE DES AÎNÉS

## TRANSCRIPTION VIDÉO

Ici Paul Bourque, président et chef de la direction de l'Institut des fonds d'investissement du Canada. L'IFIC prépare du matériel pour aider les représentants et les courtiers à maintenir des relations efficaces et productives avec les clients vieillissants. Il ne faut pas oublier que ces clients ont des besoins particuliers en matière de protection de leur bien-être financier. Ils ont parfois besoin d'aide pour remplir des documents qui orienteront les décisions à prendre lorsqu'ils ne seront plus aptes à gérer leurs placements financiers ou encore pour reconnaître les signes de maltraitance ou de réduction des capacités. L'IFIC s'est joint à CARP pour créer des vidéos sur trois aspects importants, la maltraitance, le consentement et la prise de décisions, et des pratiques propres aux aînés. Nous espérons que ce matériel, et celui qui se trouve sur le site IFIC.ca, vous aidera à gérer ces relations très importantes. Je vous remercie de votre attention.

Je m'appelle Laura Tamblyn Watts, je suis directrice nationale, Lois, politiques et recherches, à CARP. Nous nous associons avec l'IFIC pour étudier certains enjeux liés à la maltraitance et à la négligence envers les aînés et à la prise de décisions au nom d'autrui au pays. Soulignons que les lois sur la protection des aînés et sur la prise de décisions au nom d'autrui, aussi appelée procuration, sont différentes dans chaque province et territoire. C'est pourquoi, à la fin de la vidéo, certains documents contiennent des liens que vous pouvez suivre pour obtenir tous les renseignements dont vous avez besoin pour votre territoire de compétence. Je vais d'abord vous présenter les grandes lignes.

Je vais commencer par un aperçu de ce que sont la maltraitance et la négligence envers les aînés, leur fréquence et comment les reconnaître. Quels signaux d'alerte devez-vous rechercher? Ensuite, nous allons parler de procurations, de la manière de les préparer et de ce que vous, en tant qu'acteurs du secteur des services financiers, devez savoir sur l'obtention d'une procuration. Comment savoir si elle est valable? Quelles sont les questions que vous pouvez vous poser lorsque vous la consultez? Et que devez-vous faire si vous pensez que la situation n'est pas normale? Enfin, nous allons aborder les dispositions de base de chaque territoire de compétence. Que faire si une personne n'a pas de procuration? Que se passe-t-il alors? La maltraitance et la négligence des aînés sont parmi les mauvais traitements le moins signalés au Canada.

En fait, côté statistiques, il y a eu une étude de prévalence en 2015. C'était une étude rétrospective sur un an. On a demandé aux aînés du pays s'ils avaient vécu de la violence et de la négligence au cours de l'année visée. Un pourcentage étonnant de 8,2 % a admis avoir été l'objet d'une certaine forme de maltraitance et de négligence. Nous savons que l'exploitation financière est l'une des formes de mauvais traitement le plus courant. Mais en fait, elle est un peu moins fréquente que la violence psychologique. Mais ces deux types de maltraitance sont souvent combinés. Aujourd'hui, nous allons mettre l'accent sur l'exploitation financière.

Mais il faut comprendre la dynamique de la maltraitance et de la négligence. En effet, vous devez comprendre que lorsqu'un type de violence est présent, il faut porter attention à votre client et déterminer si une autre forme de maltraitance ne se cacherait pas derrière. Selon l'étude de prévalence rétrospective sur un an, les cas de violence se chiffrent à 8,2 %. Mais nous venons de terminer un sondage auprès des membres du CARP et 35 % des répondants ont indiqué qu'ils connaissaient quelqu'un victime de violence ou de négligence. En Colombie-Britannique, une étude récente a révélé que 40 % des aînés avaient été la cible d'exploitation financière.

# FAIRE FACE À LA MALTRAITANCE DES AÎNÉS

## TRANSCRIPTION VIDÉO

Ce dont nous pouvons être certains, c'est que les chiffres sont inférieurs à la réalité. Il est aussi sûr qu'à l'heure actuelle, certains de vos clients sont victimes de maltraitance ou de négligence. Vous devez réfléchir à ces données dans vos activités quotidiennes. Nous avons abordé la maltraitance et la négligence, mais qu'est-ce que c'est? Comment les définit-on? Tout simplement, il s'agit d'une action ou de l'absence d'action qui lèse une personne. L'action peut être faite par une personne ou un établissement.

On associe souvent la maltraitance et la négligence aux établissements de soins de longue durée. Donc, en matière de maltraitance et de négligence, quelles catégories devrions-nous rechercher? Nous avons déjà parlé de l'exploitation financière. Nous avons brièvement abordé la violence psychologique. Et, bien sûr, il y a la violence physique. Il y a aussi la violence sexuelle, dont on ne parle pas autant qu'on le devrait. Il est très difficile d'aborder la question de la violence sexuelle avec quelqu'un, encore plus s'il s'agit d'un aîné vulnérable. Mais ces situations existent.

Vous avez probablement entendu parler de mauvais traitements qui prennent la forme d'une surmédication d'un aîné. Et parfois, dans certains établissements de soins de longue durée, on administre à des aînés des antipsychotiques pour les rendre passifs. Cela peut avoir des effets dévastateurs.

Il est important quand on travaille auprès de diverses communautés de penser aussi aux questions culturelles et spirituelles en matière de violence. Un Juif pratiquant suivant un régime cachère peut être forcé de manger du bacon. Cela se produit, et les effets sont graves. Si une personne croyante prie d'une certaine manière ou assiste à des cérémonies et qu'on l'empêche d'exprimer sa foi de cette manière, cela peut aussi avoir des répercussions importantes. La violence et la négligence ne sont pas que financières. Elles touchent tous les domaines.

Mais qui se comporte de la sorte? On le sait déjà, et on ne sera pas vraiment étonné d'apprendre que la majorité des personnes qui maltraitent un aîné, soit dans le deux tiers des cas, sont des membres de la famille. Souvent, dans notre travail, nous nous disons qu'il faudrait communiquer avec le fils ou la fille adulte. On connaît ces gens. Ils sont proches de l'aîné. Je vais les joindre.

Au-delà des questions de confidentialité ou de savoir si l'on peut être tenu responsable d'avoir communiqué avec un tiers, ce qui est réellement important à savoir, sur le plan statistique, c'est que dans les deux tiers des cas, la personne rencontrée est en fait l'auteur des mauvais traitements. Il est très difficile pour un tiers, comme les acteurs du secteur financier, de savoir ce qu'il faut faire. Mais nous pouvons intervenir.

D'abord, il faut rechercher les signaux d'alerte. Dans le secteur financier, ces signaux peuvent être d'importants changements dans les habitudes de dépenses. La personne s'est inscrite à des services en ligne ou a demandé une carte de débit. Ses placements ne sont plus aussi prudents qu'avant. Pourtant, votre client a toujours été très clair. Si ces importants changements se produisent, vous devez les traiter comme des signaux d'alerte.

La personne ne paie pas ses factures, ce qui ne s'est jamais produit. Mais tout à coup, des factures demeurent impayées. Ou encore, il y a d'étranges mouvements de fonds. Nous rencontrons des gens. Quand ils sont victimes de maltraitance, souvent l'argent des comptes bancaires est le premier à partir. Cet argent est plus facile d'accès pour l'auteur des mauvais traitements. Quand ces fonds sont épuisés, les placements sont encore disponibles. Si vous remarquez que des placements sont encaissés ou que des placements très risqués sont constitués, et que

# FAIRE FACE À LA MALTRAITANCE DES AÎNÉS

## TRANSCRIPTION VIDÉO

c'est nouveau, il s'agit de signaux d'alerte. Mais que faire en présence d'un aîné accompagné d'une autre personne? Nous avons l'obligation professionnelle de rencontrer l'aîné en privé. Il ne s'agit pas uniquement de violence et de maltraitance, mais aussi d'influence indue. Comme lorsque la volonté d'une personne domine celle du client. Vous avez probablement rencontré de tels cas une fois ou deux dans vos activités. C'est le fils malchanceux qui vit au sous-sol et ne veut pas laisser sa mère seule avec vous. C'est aussi la fille envahissante qui prétend tout savoir et passe son temps à reprendre sa mère. La mère est alors toute recroquevillée et petite. Ça peut aussi être le père. Ou encore un aîné, un voisin ou un ami accompagné d'un bon ami, vers qui ils se tournent maintenant pour obtenir une forme de permission.

Et quand vous dites que vous êtes tenu sur le plan éthique de rencontrer votre client en privé, ils ne veulent pas. Et peuvent être très hostiles. Vous devez avoir une très bonne explication et leur dire qu'ils pourront peut-être entrer plus tard. C'est parfois difficile quand vous vous adressez à une personne qui vous dit qu'elle est là pour aider sa mère, son père ou une autre personne à mieux comprendre. Vous devez tout de même lui dire que vous devez rencontrer la personne en privé.

En fait, vous voulez aussi vous assurer que votre client comprend qu'il est capable de prendre des décisions financières s'il le souhaite. Dans les cas de violence ou de maltraitance envers les aînés ou d'influence indue, il faut aussi observer toute réduction des capacités. Les deux vont ensemble. Si vous êtes certain que la personne ne fait pas l'objet de violence et de négligence, ni d'influence indue, et qu'elle est capable de comprendre la situation, c'est l'occasion d'obtenir des directives. Nous devons tous poser des questions et obtenir des réponses.

Il peut être très difficile de savoir qui prend les décisions. Et que faire si la personne commence à être désorientée? Il ne s'agit peut-être pas d'un cas de violence ou de négligence, et les capacités de la personne peuvent réellement être réduites. Dans ce cas, on gère la situation en se demandant qui prend les décisions, ce qui est le deuxième sujet que nous aborderons aujourd'hui. Dans tout le Canada, une personne majeure doit prendre ses propres décisions. Chaque personne dispose de ce droit, en particulier évidemment, dans le domaine des finances. Mais si une personne n'est plus capable de comprendre, vous devez obtenir l'information et la traiter. Vous devez expliquer les hypothèses.

Pour vérifier si une personne comprend bien, posez-lui des questions comportant une simulation. Que feriez-vous si le marché baissait? Pouvez-vous me dire ce que vous feriez si la valeur de cet actif diminuait? Comment prévoyez-vous de vivre avec ce montant? Ainsi, les gens doivent extrapoler et répondre à des questions ouvertes.

Avec les questions fermées, il est facile de répondre oui ou non, de hocher la tête ou d'avoir l'air de suivre. Vous devez donc demander aux gens d'analyser réellement l'information et de se rendre compte qu'ils comprennent leurs décisions financières. En matière de procuration, il faut que le client nomme quelqu'un pendant qu'il est capable de prendre des décisions. Et la personne nommée prendra des décisions quand le client ne pourra plus le faire. Imaginons que vous vous faites frapper par un autobus. On vous transporte à l'hôpital, vous êtes dans le coma.

C'est bien le seul cas où une personne parfaitement apte devient complètement inapte. Dans la réalité, il y a des nuances. Elles peuvent être causées par la glycémie ou les médicaments. Ou encore, survenir à cause d'une infection des voies urinaires ou de la vessie. Certains médicaments peuvent aussi avoir des effets secondaires. Ou

# FAIRE FACE À LA MALTRAITANCE DES AÎNÉS

## TRANSCRIPTION VIDÉO

à cause de la combinaison de médicaments et d'alcool. Il y a également des cas de démence. Il faut donc essayer de connaître la capacité mentale de nos clients.

Est-ce que la situation est passagère? La personne ira-t-elle mieux quand le bon dosage du médicament sera atteint? Se remettra-t-elle de l'opération ou l'infection des voies urinaires? À ce stade, la personne récupérera-t-elle sa capacité de comprendre? Ou s'agit-il d'un problème à long terme? Savons-nous déjà que la démence ne fera que s'aggraver? Si c'est le cas, au Canada, vous pouvez nommer quelqu'un qui prendra les décisions pour vous.

Les appellations diffèrent un peu selon l'endroit. En Ontario, on la nomme une « procuration perpétuelle ». En Colombie-Britannique, l'appellation est la même. Mais au Québec, il s'agit d'un mandat. En gros, c'est un document vous permettant de choisir une personne. Que vous puissiez le faire vous-même, chez vous, ou que vous ayez recours à un avocat, tout dépend de l'endroit où vous résidez. Les liens que nous vous fournissons vous permettront de vérifier tout ça.

Si vous avez des questions, vous pouvez aussi consulter le site Web du procureur général de votre territoire de compétence pour vérifier si vous avez besoin des services d'un avocat. C'est le cas pour à peu près la moitié des provinces et territoires du Canada. Vous pouvez donc nommer quelqu'un maintenant qui prendra des décisions pour vous plus tard. Vous pouvez choisir une ou plusieurs personnes. Si vous nommez plus d'une personne pour prendre vos décisions financières, assurez-vous qu'en cas d'impasse, une personne pourra trancher. Vous pouvez donc nommer deux personnes. Si elles ne sont pas d'accord, une autre décidera. Ou encore, vous pouvez nommer deux personnes, mais ne pas vous soucier qui décide. Elles n'ont pas à être d'accord, l'une ou l'autre peut décider. Ce qu'on voit souvent, c'est une personne qui a deux enfants. Peu importe lequel des deux prend la décision. Dans d'autres cas, on voudra que les deux enfants prennent la décision et qu'ils soient d'accord. Si vous voulez un accord, assurez-vous de nommer une personne pour trancher.

En tant que représentant financier, lorsque vous essayez d'obtenir des directives et que l'on vous présente une procuration, vous devez non seulement lire le nom, évidemment, de la personne nommée, mais aussi déterminer si la décision doit être prise conjointement et si les personnes doivent être d'accord ou si la décision peut être prise par l'une ou l'autre des personnes nommées. Notez aussi si un remplaçant a été nommé. Sinon qu'advient-il s'ils voyagent ensemble ou que la personne nommée décide avant l'autre? Vous devez vraiment bien lire le document. Aussi, quand une personne vous présente une procuration, demandez-lui une pièce d'identité. Demandez une pièce avec photo, faites-en une photocopie, numérisez le document et assurez-vous qu'il s'agit bien de la bonne personne.

En effet, les gens pensent parfois avoir une procuration, mais ils ne savent pas que ce n'est pas juste un document général valide pour tous les membres de la famille. Une procuration nomme une personne précise. Vous devez aussi vous assurer que la procuration est du bon type. Au Canada, les procurations sont divisées en deux catégories, celles concernant la santé et les soins personnels, que l'on appelle « procurations relatives au soin de la personne » ou « procurations pour soins de santé ». En Colombie-Britannique, cette procuration est appelée « accord de représentation », tout comme au Yukon. Les noms sont différents, mais il s'agit toujours du même document. Vous nommez quelqu'un qui prendra pour vous des décisions relatives aux soins qui vous seront donnés.

Mais pourquoi en parler? Parce que, souvent, les gens ne connaissent pas ces procurations. Nous devons donc lire attentivement les documents et nous assurer que lorsque nous prenons des directives, ce sont les bonnes et

# FAIRE FACE À LA MALTRAITANCE DES AÎNÉS

## TRANSCRIPTION VIDÉO

elles nous sont données par la bonne personne. Le document doit préciser de manière expresse qu'il s'agit d'une procuration qui permet d'effectuer des transactions financières, et non une procuration relative aux soins de santé. Cela semble facile, mais on le manque souvent. Une personne peut se présenter à vous très honnêtement. Il est de votre responsabilité de passer le document en revue et de vous assurer qu'il s'agit de la bonne personne et que la procuration est du bon type. Il est donc possible de faire une utilisation trompeuse d'une procuration.

Nous savons que l'utilisation trompeuse d'une procuration est l'une des formes les plus courantes de maltraitance envers les aînés. Et dans les cas d'exploitation financière, si une nouvelle procuration est présentée, surtout au nom d'une personne qui dépense beaucoup de l'argent visé par la procuration, il s'agit d'un signal d'alerte évident. Si on vous présente une personne que vous n'avez jamais rencontrée avant qui vous remet une nouvelle procuration et que de nombreuses transactions financières ont lieu ou qu'il y a un changement dans le type de transactions, il pourrait s'agir d'un signe vous alertant qu'il y a utilisation malveillante d'une procuration.

L'exploitation financière se fait aussi souvent au moyen de l'utilisation de comptes conjoints. Je ne sais pas pourquoi, mais les gens détestent payer des frais d'homologation, même s'ils représentent une très petite portion de l'actif total d'une succession. Alors, assez souvent, on leur recommande de régler la question avec un compte conjoint. Qu'ils placent une maison ou un placement dans un compte conjoint, ce qu'ils oublient souvent c'est que la propriété est aussi transférée. Les montants ne sont pas seulement transférés dans une fiducie, il y a transfert de propriété.

Je dis souvent à mes clients : « je sais que vous aimeriez mettre ce placement dans un compte conjoint avec votre fils, votre fille, votre conjoint ou un ami, mais savez-vous qu'en cas de divorce, cet actif devient un bien familial et qu'il peut être divisé si votre fils, votre fille ou votre ami divorce? » Les gens n'envisagent généralement pas que les choses peuvent mal tourner.

Ils essaient seulement d'éviter les frais d'homologation. Il est donc important de savoir que les comptes conjoints ne sont ni bons ni mauvais, tout comme les procurations, mais qu'ils peuvent être utilisés à des fins légitimes comme dans un but très maléfisant.

Pour finir, je voudrais souligner que lorsque vous devez analyser tout ça, vous devez vous assurer de toujours le faire dans le contexte de préserver le plus possible la capacité. Les aînés ont donc le droit de prendre des risques comme des décisions financières risquées. Nous n'essayons pas de protéger les aînés d'eux-mêmes. Nous voulons plutôt nous assurer qu'ils ont tous les droits d'agir et de dépenser leur argent comme ils le veulent, ce qui peut supposer de le faire inconsciemment. Mais vous êtes tenus de vous assurer qu'ils ne sont pas l'objet de maltraitance et de négligence, ni d'influence indue, et que leurs capacités ne sont pas réduites. Nous devons toujours présumer qu'ils ont les capacités et rester attentifs aux signaux d'alerte que nous avons vus.

La maltraitance et la négligence envers les aînés ne cesseront pas. Mais il est important de lancer des projets comme celui avec l'IFIC pour étudier ce problème extrêmement important et changer la vie quotidienne des gens.

Enfin, à qui devons-nous faire rapport? Il est important que de la formation comme celle-ci ait lieu au sein de nos cabinets et que nous ayons un système de signalement au sein de nos agences et organisations. Vous remarquerez que chaque territoire de compétence a une organisation différente pour les signalements. Le matériel de formation vous permettra de vérifier qui est la bonne personne à qui faire les signalements. Vous avez toujours le droit de

# FAIRE FACE À LA MALTRAITANCE DES AÎNÉS

## TRANSCRIPTION VIDÉO

faire un signalement à la police. Dans certains cas, un organisme public peut être approprié. Dans notre matériel de formation, vous trouverez à qui transmettre un signalement pour chacun de vos territoires de compétence.

J'espère que l'information sur la maltraitance et la négligence envers les aînés, l'influence indue, les procurations et l'attestation de capacité vous seront utiles. Merci.