

LE RÔLE DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES DANS LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE FINANCIÈRE ET MATÉRIELLE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ : ÉLABORATION D'UN PROTOCOLE RESPECTUEUX DU DROIT À L'AUTONOMIE

Anna Kamateros

Volume 122, Number 3, 2020

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1086987ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1086987ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Éditions Yvon Blais

ISSN

0035-2632 (print)

2369-6184 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Kamateros, A. (2020). LE RÔLE DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES DANS LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE FINANCIÈRE ET MATÉRIELLE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ : ÉLABORATION D'UN PROTOCOLE RESPECTUEUX DU DROIT À L'AUTONOMIE. *Revue du notariat*, 122(3), 411–473. <https://doi.org/10.7202/1086987ar>

**LE RÔLE DES INSTITUTIONS
FINANCIÈRES DANS LA LUTTE CONTRE
LA MALTRAITANCE FINANCIÈRE ET
MATÉRIELLE ENVERS LES PERSONNES
AÎNÉES EN SITUATION DE
VULNÉRABILITÉ : ÉLABORATION D'UN
PROTOCOLE RESPECTUEUX DU DROIT
À L'AUTONOMIE**

Anna KAMATEROS*

INTRODUCTION	413
1. Définition de certains concepts fondamentaux	415
1.1 La « maltraitance financière et matérielle »	415
1.2 La « personne en situation de vulnérabilité »	417
1.3 Le « droit à l'autodétermination » ou le « droit à l'autonomie de la personne »	421
2. Le cadre juridique et politique de la lutte contre la maltraitance financière et matérielle : la mesure d'assistance au majeur introduite en vertu de la <i>Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes</i> (Projet de loi 18)	423

* Notaire à Montréal. L'auteure a été travailleuse sociale dans le réseau de la santé et des services sociaux, spécifiquement auprès des personnes âgées en situation de maltraitance, pendant trois ans. Elle fait partie, depuis 2011, de l'équipe de consultation multisectorielle provinciale pour contrer la maltraitance envers les aînés. Ce texte est tiré d'un mémoire de maîtrise rédigé sous la direction de M^e Christine Morin, professeure à la Faculté de droit de l'Université Laval. L'auteure tient à remercier M^e Morin pour sa patience, sa disponibilité et surtout ses judicieux conseils, qui ont contribué à alimenter sa réflexion. Le mémoire a été réalisé avec l'aide financière du Programme de bourses d'études supérieures de la Chambre des notaires du Québec que l'auteure tient à remercier.

3. Éléments essentiels du protocole proposé	425
3.1 Travailler avec les clients (et non pour les clients) – prioriser la bienveillance des personnes âgées en situation de vulnérabilité	426
3.2 Promouvoir la littératie financière.	427
3.3 Utiliser les technologies disponibles.	437
3.4 Former obligatoirement les employés des institutions financières aux situations de maltraitance financière et matérielle.	440
3.5 Former des partenariats et encourager le travail en équipes interdisciplinaires	447
3.5.1 Le rôle pivot de la Ligne Aide Abus Aînés (LAAA).	455
3.5.2 L’apport de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	457
3.5.3 L’exemple des États-Unis : les Elder Abuse Forensic Centers, les déclarations d’opérations douteuses et les Adult Protective Services . .	461
3.6 Désigner une personne-ressource ou une équipe spécialisée dans chaque institution financière et établir des procédures pour encadrer les dénonciations . .	464
CONCLUSION	468
Annexe A	470
Annexe B	471
Annexe C	473

INTRODUCTION

La maltraitance des personnes âgées est fréquente¹. D'après l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), environ « 1 personne âgée sur 6 est victime de maltraitance sous une forme ou une autre »². Selon une étude publiée dans la revue *The Lancet Global Health*, 11,6 % des personnes âgées de 60 ans et plus ont déjà été victimes de maltraitance financière³.

Dans le contexte de la pandémie actuelle, une publication récente de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) alerte sur le fait que les personnes âgées en situation de vulnérabilité sont plus exposées à un risque d'exclusion financière⁴. Elles sont plus susceptibles d'être confrontées à des difficultés pour administrer leurs patrimoines, en raison des mesures de confinement, qui sont plus strictes pour elles, mais aussi de leur plus faible niveau de littératie financière, qui existait même avant la pandémie⁵.

Les politiques gouvernementales et la législation ont considérablement évolué, surtout au cours des dix dernières années⁶. Les changements les plus marquants sont le développement et l'appli-

-
1. Prudence SMITH et Tarik JASAREVIC, « Augmentation de la maltraitance des personnes âgées : 1 personne sur 6 est touchée », Communiqué de presse, Genève, ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, 2017, en ligne : <<https://www.who.int/fr/news-room/detail/14-06-2017-abuse-of-older-people-on-the-rise-1-in-6-affected>>.
 2. *Ibid.*
 3. Yongjie YON, Christopher R. MIKTON, Zachary D GASSOUMIS et Kathleen H. WILBER, « Elder Abuse Prevalence in Community Settings: A Systematic Review and Meta-analysis », (2017) 5(2) *The Lancet Global Health*, en ligne : <[https://www.thelancet.com/journals/langlo/article/PIIS2214-109X\(17\)30006-2/](https://www.thelancet.com/journals/langlo/article/PIIS2214-109X(17)30006-2/)>.
 4. OECD, *Strengthening seniors' financial well-being throughout the COVID-19 crisis and its aftermath*, juillet 2020, en ligne : <<https://www.oecd.org/financial/education/Senior-financial-well-being-covid-19.pdf>>.
 5. Voir : OECD/INFE, *2020 International Survey of Adult Financial Literacy*, en ligne : <<http://www.oecd.org/financial/education/oecd-infe-2020-international-survey-of-adult-financial-literacy.pdf>>.
 6. Voir : Anna KAMATEROS, « Le rôle des institutions financières dans la lutte contre la maltraitance financière et matérielle des aînés : examen de la législation et des pratiques au Canada et à l'international », dans Christine MORIN (dir.), *Droit des aînés*, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2020, p. 339.

cation de l'article 48 de la *Charte des droits et libertés de la personne*⁷ (Charte québécoise), l'adoption et l'entrée en vigueur de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*⁸ (ci-après appelée *Loi visant à lutter contre la maltraitance*) et la mise en place de deux plans d'action gouvernementaux pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées⁹ (ci-après appelés PAM 2010-2015 et PAM 2017-2022). Toutefois, les institutions financières ne savent pas toujours comment agir et, surtout, il n'existe aucune cohérence dans leur façon de faire, tant d'une institution financière à l'autre que d'une succursale à l'autre¹⁰.

Dans ce contexte, en 2007, l'idée de développer un protocole pour les institutions financières a surgi. Nous y avons consacré un mémoire de maîtrise déposé en 2020¹¹. Notre objectif général de recherche consistait à réfléchir au rôle des établissements financiers dans la lutte contre la maltraitance financière et à participer à la mise en place des principes directeurs indiqués dans le PAM 2017-2022, tels que la promotion de la bienveillance, la facilitation du repérage et la divulgation¹². De plus, nous avons identifié les protocoles et les pratiques que pourraient adopter les institutions financières afin de prévenir et repérer un cas de maltraitance et d'intervenir auprès de personnes âgées en situation de vulnérabi-

7. RLRQ, c. C-12, art. 48.

8. RLRQ, c. L-6.3.

9. MINISTÈRE DE LA FAMILLE – SECRÉTARIAT AUX AÎNÉS, *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022*, Québec, 2017, en ligne : <<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/F-5212-MSSS-17.pdf>>, p. 21; MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DES AÎNÉS, *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées – 2010-2015*, Gouvernement du Québec, 2010, en ligne : <<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/F-5212-MSSS-10.pdf>>. Voir également : MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées*, Gouvernement du Québec, Québec, 2016, en ligne : <<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/13-830-10F.pdf>>; MINISTÈRE DE LA FAMILLE, *Forum sur la maltraitance matérielle et financière envers les personnes aînées* (février 2018) [Vidéo en ligne], repéré à <<https://www.facebook.com/FamilleQuebec/videos/1220267358103740/>>.

10. Voir *infra*, section 3.4 (Former obligatoirement les employés aux situations de maltraitance financière et matérielle).

11. Anna KAMATEROS, *Le rôle des institutions financières dans la lutte contre la maltraitance financière et matérielle envers les personnes aînées en situation de vulnérabilité. Élaboration d'un protocole respectueux du droit à l'autonomie*, mémoire de maîtrise, Université Laval, 2020.

12. MINISTÈRE DE LA FAMILLE – SECRÉTARIAT AUX AÎNÉS, préc., note 9.

lité, en respectant leur droit à l'autodétermination. Notre question de recherche était la suivante : une intervention législative est-elle nécessaire pour que les banques participent à la lutte contre la maltraitance financière des personnes âgées en situation de vulnérabilité ? Nous avons formulé l'hypothèse qu'une intervention législative serait souhaitable pour encadrer davantage les institutions financières au Québec. Parallèlement, en nous inspirant des initiatives, des pratiques et des outils existants, nous avons proposé une procédure destinée aux employés du secteur bancaire qui les aiderait à protéger les personnes âgées en situation de vulnérabilité et à intervenir en cas de besoin. Par ailleurs, les partenariats et le travail interdisciplinaire ont été identifiés comme étant des plus importants pour lutter contre la maltraitance financière et matérielle¹³. Nous pensons ainsi que les notaires pourraient jouer un rôle important et qu'ils pourraient être interpellés pour aider et guider les institutions financières dans leurs démarches auprès d'une personne aînée en situation de vulnérabilité.

Aux fins de cet article, après avoir défini certains concepts reliés à notre projet de recherche, nous présenterons les outils, les pratiques et des procédures mis en place par certaines institutions financières aux États-Unis et au Royaume-Uni dans l'objectif de pouvoir proposer des pratiques et un protocole qui seraient transposables aux institutions financières québécoises. Dans cette section, nous exposerons également le rôle précieux que pourraient jouer les notaires, notamment par la création de partenariats avec les institutions financières.

1. Définition de certains concepts fondamentaux

Avant de commencer notre exposé, il est important de définir certains concepts clés, tels que la « maltraitance financière et matérielle », la « personne en situation de vulnérabilité » et le « droit à l'autodétermination ».

1.1 La « maltraitance financière et matérielle »

Au sens large, la maltraitance est définie par la loi comme étant « un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée,

13. Voir *infra*, section 3.5 (Former des partenariats et encourager le travail en équipes interdisciplinaires).

intentionnel ou non, qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne aînée »¹⁴. Sept formes de maltraitance sont identifiées et définies dans le PAM 2017-2022¹⁵ et dans le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées* (Guide de référence)¹⁶ : la maltraitance psychologique, physique, sexuelle, organisationnelle, matérielle ou financière, la violation des droits et l'âgisme¹⁷. La maltraitance financière et matérielle est définie dans le PAM 2017-2022 et dans le Guide de référence comme étant « l'obtention ou l'utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, l'absence d'information ou la mésinformation financière ou légale »¹⁸.

Il est important de noter que la définition de la « maltraitance » diffère de la définition de l'« exploitation » au sens de l'article 48 de la Charte québécoise¹⁹. La maltraitance est généralement définie comme étant le fait de « profiter de l'état de vulnérabilité ou de dépendance [d'une personne aînée] pour la priver de ses droits »²⁰. En revanche, la professeure Marie-Hélène Dufour indique que les tribunaux ont formulé une définition plus restreinte de la notion d'exploitation qui implique la démonstration : (1) d'une mise à profit, (2) d'une position de force et tout cela (3) au détriment des intérêts des plus vulnérables²¹. La notion d'exploitation fait toutefois l'objet

14. *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, préc., note 8; MINISTÈRE DE LA FAMILLE – SECRÉTARIAT AUX AÎNÉS, préc., note 9, p. 15; ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, *The Toronto Declaration on the Global Prevention of Elder Abuse*, 2002, en ligne : <http://www.who.int/ageing/projects/elder_abuse/alc_toronto_declaration_en.pdf>.

15. MINISTÈRE DE LA FAMILLE – SECRÉTARIAT AUX AÎNÉS, préc., note 9.

16. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées*, préc., note 9, p. 14-16.

17. CHAIRE DE RECHERCHE SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES ET LIGNE AIDE ABUS AÎNÉS, *Terminologie sur la maltraitance envers les personnes aînées*, ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés, Gouvernement du Québec, 2017, en ligne : <http://maltraitancedesaines.com/images/Terminologie_sur_la_maltraitance_envers_les_personnes_aînées.pdf>.

18. MINISTÈRE DE LA FAMILLE – SECRÉTARIAT AUX AÎNÉS, préc., note 9, p. 18; MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, préc., note 9, p. 15.

19. Préc., note 7, art. 48.

20. MINISTÈRE DE LA FAMILLE – SECRÉTARIAT AUX AÎNÉS, préc., note 9, p. 453; Marie-Hélène DUFOUR, « Définitions et manifestations du phénomène de l'exploitation financière des personnes âgées », (2014) 44(2) *Revue générale de droit* 235, 253.

21. M.-H. DUFOUR, préc., note 20, p. 254.

de discussions²². Dans l'un de leurs articles, Les auteurs Rossi, Grenier, Crête et Stylios proposent une définition élargie de cette notion : il s'agirait de « toute forme d'appropriation, de contrôle ou d'affectation, illicite ou indue, de biens matériels ou immatériels d'une personne vulnérable, et qui porte atteinte à ses droits et intérêts »²³. Il est important de noter que la notion d'exploitation, au sens de la Charte québécoise, n'a pas été retenue par le législateur dans la *Loi visant à lutter contre la maltraitance*²⁴. Selon certains juristes, le législateur aurait dû au moins inclure une liste non limitative des différentes formes de maltraitance, comprenant l'exploitation²⁵.

Dans le cadre de ce texte, nous retiendrons la définition de la maltraitance financière et matérielle du PAM 2017-2022²⁶, car elle est plus large et elle englobe davantage de situations que la définition de l'exploitation retenue par les tribunaux²⁷. Nous pensons également qu'elle se rapproche davantage de la définition de l'exploitation proposée par Rossi, Grenier, Crête et Stylios, car elle met l'accent sur la situation de vulnérabilité de certaines personnes âgées.

1.2 La « *personne en situation de vulnérabilité* »

La *Loi visant à lutter contre la maltraitance*²⁸ est le premier texte législatif définissant une « personne en situation de vulnérabilité » :

-
22. *Ibid.* : notamment en raison de la nécessité de faire preuve d'une mise à profit.
23. *Ibid.*; Catherine ROSSI, Jennifer GRENIER, Raymonde CRÊTE et Alexandre STYLIOS, « L'exploitation financière des personnes âgées au Québec : le point de vue des professionnels », (2016) 46 (numéro hors-série) *Revue générale de droit* 99, 134-135, à la p. 103.
24. Préc., note 8; voir : A. KAMATEROS, préc., note 11, p. 25.
25. Christine MORIN, Marie-Hélène DUFOUR et Raymonde CRÊTE, *Mémoire de la chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés. Projet de loi n° 15 Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, Mémoire, Québec, Université Laval, 2017, en ligne : <https://www.chaire-droits-aines.ulaval.ca/sites/chaire-droits-aines.ulaval.ca/files/memoire_pl115_chaire_antoine-turmel.pdf> (consulté le 16 octobre 2017), p. 17-18.
26. En ce qui concerne la définition de la « maltraitance », qui englobe les différentes formes de maltraitance, nous souscrivons à celle dans la *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, préc., note 8, art. 2(3°).
27. A. KAMATEROS, préc., note 11, p. 25.
28. Préc., note 8.

[U]ne personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique.²⁹

Cette définition vise toute personne majeure et non uniquement les personnes âgées³⁰. Elle met l'accent sur la relation de dépendance entre la victime et la personne présumée maltraitante. Il est important de noter que les notions de vulnérabilité et de dépendance sont étroitement liées, mais qu'elles sont néanmoins distinctes et ne sont pas toujours interchangeable³¹. L'avocate Hélène Guay explique que la vulnérabilité « vise la personne elle-même, mais la dépendance vise la relation entre deux personnes »³². Ainsi, alors que le niveau de dépendance d'une personne est considéré comme un indicateur de vulnérabilité, il n'équivaut pas à une condition essentielle permettant de déterminer si une personne se trouve en situation de vulnérabilité³³.

La vulnérabilité d'une personne âgée peut résulter de pertes cognitives et physiques. La gravité d'une situation de vulnérabilité vécue par une personne est souvent liée au degré de perte d'autonomie³⁴. Toutefois, une personne en situation de vulnérabilité

29. *Ibid.*, art. 2(4°).

30. *Ibid.*; *contra* : MINISTÈRE DE LA FAMILLE – Secrétariat aux aînés, préc., note 9, p. 47-48 : le PAM 2017-2022 ne vise que les personnes âgées.

31. COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *L'exploitation des personnes âgées et handicapées au sens de la Charte québécoise et la maltraitance selon la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, Mémoire/Avis, Commission des droits de la personne, en ligne : <http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/avis_exploitation-maltraitance.pdf>, p. 46.

32. *Ibid.*, p. 41 qui cite : Hélène GUAY, « Abus et maltraitance envers les aînés : quel est l'apport du droit ? », (2014) 73 R. du B. 263, 292.

33. *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Even) c. Lesard (Calfeutage Multi-Scellant)*, 2020 QCTDP 3, par. 63; *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Laviolette*, 2018 QCTDP 24, par. 56; *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (G.H.) c. L.G.*, 2018 QCTDP 14, par. 71; *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. R.T.*, 2015 QCTDP 23, par. 61; qui citent : M.-H. DUFOUR, préc., note 20, p. 250; Voir également : *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Succession Hamelin-Piccinini) c. Massicotte*, 2018 QCTDP 18, par. 61-68.

34. COMITÉ NATIONAL D'ÉTHIQUE SUR LE VIEILLISSEMENT, *Pour lutter contre la maltraitance financière : accompagner l'autonomie de la personne âgée*, (à suivre...)

n'est pas nécessairement considérée comme étant juridiquement inapte³⁵. Selon la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (ci-après la « Commission ») :

[...] même si certaines personnes vivent jusqu'à un âge très avancé sans développer d'incapacité ni de maladie chronique, elles sont soumises à un processus de fragilisation continu. On ne peut donc nier que l'âge, du moins à partir d'un certain seuil, entraîne la vulnérabilité de plus en plus accentuée de la personne, dont la capacité de défense est inévitablement affaiblie, non seulement physiquement, mais également aux niveaux affectif et psychique [...] Même si la vulnérabilité s'avère découler des déficiences qui caractérisent une personne, elle acquiert son sens par rapport à deux facteurs qui interagissent : d'une part, la nature et le degré de vulnérabilité et, d'autre part, les conditions offertes à cette personne par son environnement.³⁶

La jurisprudence relative à l'application de l'article 48 de la Charte québécoise³⁷ a beaucoup aidé à définir les critères de vulnérabilité d'une personne âgée³⁸. Bien que le Tribunal des droits de la personne n'ait jamais établi de définition du concept³⁹, la définition

(...suite)

Québec, 2018, en ligne : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2018/CNEV-2018_avis_maltraitance.pdf>, p. 25-30; MINISTÈRE DE LA FAMILLE – SECRÉTARIAT AUX AÎNÉS, préc., note 9, p. 27; MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, préc., note 9, p. 17.

35. M.-H. DUFOUR, préc., note 20, p. 246.

36. COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *L'exploitation des personnes âgées – vers un filet de protection resserré*, rapport de consultation et recommandations, 2001, en ligne : <http://www.cdpdj.qc.ca/publications/exploitation_age_rapport.pdf>, p. 8-9, cité dans : COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 31, p. 9.

37. Préc., note 7.

38. *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, préc., note 8, art. 2(4^o) (définition « personne en situation de vulnérabilité »); *Turcotte c. Turcotte*, 2012 QCCA 645; *Vallée c. Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse)*, [2005] R.J.Q. 961 (C.A.); *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Brzozowski*, [1994] R.J.Q. 1447 (T.D.P.); *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Evert) c. Lessard (Calfeutrage Multi-Scellant)*, préc., note 33; *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (succession Hamelin-Piccinin) c. Massicotte*, préc., note 33; COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 36, p. 46.

39. Christine MORIN, « La progression de la Charte québécoise comme instrument de protection des personnes aînées », dans S.F.C.B.Q., vol. 405, *Le Tribunal des droits de la personne : 25 ans d'expérience en matière d'égalité*, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2015, p. 87.

d'une « personne âgée », au sens de l'article 48 de la Charte québécoise, est intimement liée à la situation de vulnérabilité que vit une personne, plutôt que son âge réel⁴⁰. Dans l'un de ses articles, la professeure Christine Morin indique que plusieurs critères et facteurs de vulnérabilité se dégagent de la jurisprudence⁴¹, notamment de l'affaire *Gagné*, dans laquelle les juges ont indiqué qu'une personne âgée était une personne dont « l'âge l'a rendue vulnérable et qui peut s'inscrire dans un rapport de dépendance, qu'elle soit physique, économique, affective, psychologique⁴² ».

À des fins comparatives, aux États-Unis, la définition d'un aîné varie d'un État à l'autre, mais l'âge avancé d'une personne semble être lié à la notion de vulnérabilité. À titre d'exemple, l'Arizona a mis en place une loi sur la maltraitance des aînés⁴³ et ces derniers sont caractérisés comme étant des « vulnerable adults » (adultes vulnérables) si leur âge avancé constitue un handicap⁴⁴. En Australie, plutôt que de définir la situation de vulnérabilité, le rapport préparé par l'Australian Law Reform Commission (ALRC)⁴⁵, définit des « at-risk adults » (des adultes à risque) comme étant des adultes nécessitant des « care and support needs » (besoins d'aide pour les soins et les activités de vie), « are abused or neglected, or are at risk of abuse or neglect » (présentent des risques d'être victimes de maltraitance) et « are unable to protect themselves from abuse or neglect because of their care and support needs » (qui sont incapables de se protéger, en raison de leur dépendance pour les soins et les activités de la vie

40. COMITÉ NATIONAL D'ÉTHIQUE SUR LE VIEILLISSEMENT, préc., note 34, p. 29; MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, préc., note 9, p. 17; M.-H. DUFOUR, préc., note 20, p. 250; Vallée c. Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse), préc., note 38; Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (succession Hamelin-Piccinin) c. Massicotte, préc., note 33; Commission des droits de la personne c. Laviolette, préc., note 33; Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. R.T., préc., note 33; Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (G.H.) c. L.G., préc., note 33; Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Monty) c. Gagné, [2003] R.J.Q. 647 (T.D.P.); Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Brzozowski, préc., note 38.

41. C. MORIN, préc., note 39, p. 107; M.-H. DUFOUR, préc., note 20, p. 246.

42. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Monty) c. Gagné, préc., note 40, par. 90; *ibid.*

43. *Civil Financial Exploitation*, A.R.S. § 46-451 (2016), art. 9 « Vulnerable Adult ».

44. *Ibid.*; MINISTÈRE DE LA JUSTICE, *Définitions juridiques de la négligence et des mauvais traitements envers les aînés – 7.0 Les États-Unis*, Gouvernement du Canada, en ligne : <<https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/vf-fv/aines-elder/def/p7.html>>.

45. A. KAMATEROS, préc., note 11, p. 67 et s.

quotidienne)⁴⁶. Nous remarquons que la définition de l'ALRC ne fait aucunement référence à l'âge avancé comme facteur de risque.

Finalement, les facteurs de vulnérabilité les plus fréquents sont indiqués dans le PAM 2017-2022 et dans le Guide de référence. Ils incluent l'âge avancé, l'isolement social et géographique, la dépendance pour les soins de base, la présence de problèmes de santé physique, les pertes cognitives ou les problèmes de santé mentale⁴⁷. Le niveau de vulnérabilité d'une personne âgée s'évalue au cas par cas⁴⁸. Une telle évaluation devrait idéalement être réalisée par une équipe multidisciplinaire spécialisée⁴⁹.

1.3 Le « droit à l'autodétermination » ou le « droit à l'autonomie de la personne »

Le droit à l'autodétermination est protégé par le droit québécois⁵⁰. Dans un article publié en 2004, la professeure Christine Morin et l'avocate Marie-Josée Normand-Heisler ont écrit ce qui suit :

Parce que l'on considère que toute personne est libre et qu'elle a droit au respect de son intégrité, le droit québécois consacre l'autonomie

-
46. AUSTRALIAN LAW REFORM COMMISSION, *Elder Abuse – A National Legal Response (Summary Report)*, Australie, 2017, en ligne : <https://www.alrc.gov.au/sites/default/files/pdfs/publications/elder_abuse_131_final_report_31_may_2017.pdf>, Recommandation. 14.1, « At-risk Adult ».
47. MINISTÈRE DE LA FAMILLE – SECRÉTARIAT AUX AÎNÉS, préc., note 9, p. 27; MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, préc., note 9, p. 17.
48. Voir : Marie BEAULIEU, Roxanne LEBOEUF et Daphné-Maude THIVIERGE, *Mémoire sur le projet de loi n° 115 – Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, Sherbrooke, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées, 2017, en ligne : <http://www.assnat.qc.ca/Media/Process.aspx?MediaId=ANQ.Vigie.Bll.DocumentGenerique_126915&process=Default&token=ZyMoxNwUn8ikQ+TRKYwPCjWrKwg+viv9rjjj7p3xLGTZDmLVSmJLoqe/vG7/YWzzz>, p. 12, où l'on signale que l'analphabétisme, le faible réseau social et le fait de traverser un moment difficile dans la vie peuvent tous être des facteurs menant à conclure qu'une personne est en situation de vulnérabilité.
49. COMITÉ NATIONAL D'ÉTHIQUE SUR LE VIEILLISSEMENT, préc., note 34, p. 35, 45.
50. *Charte des droits et libertés de la personne*, préc., note 7, art. 1, 4, 10 et s.; *Code civil du Québec*, RLRQ, c. CCQ-1991, art. 154 et 1385; *Arpin c. Arpin*, 2009 QCCS 6128; *Laranée c. Ferron*, (1909) 41 S.C.R. 391; Christine MORIN et Marie-Josée NORMAND-HEISLER, « Le respect de l'autonomie de la personne âgée – principe garanti par le droit québécois », (2015) 13(1) *Vie et vieillissement*, en ligne : <https://www.chaire-droits-aines.ulaval.ca/sites/chaire-droits-aines.ulaval.ca/files/vv_vol13_no1_final_morin-heisler.pdf>, p. 5.

de sa volonté. Dans la mesure où une personne est juridiquement capable et apte à donner un consentement libre et éclairé, sa volonté doit être respectée, et ce, à tout âge.⁵¹

L'âge avancé d'une personne n'est pas, en soi, une raison suffisante pour la priver de son droit à prendre des décisions pour elle-même; le pouvoir de prendre des décisions pour soi-même peut seulement être restreint par la loi ou par un jugement⁵². En matière de soins, le droit québécois prévoit qu'il faut toujours chercher à obtenir le consentement du patient. Ainsi, dans un jugement récent de la Cour d'appel, l'honorable juge Marie-France Bich rappelait ceci :

[...] En tout ce qui concerne l'intégrité de la personne, la liberté, droit fondamental par excellence, et l'inviolabilité [...] constituent l'armature du régime législatif établi par la *Charte des droits et libertés de la personne* et le *Code civil du Québec*. Dans ce contexte, les articles 11 et s. *C.c.Q.* font [...] de l'individu [...] le pivot, la pierre angulaire, des décisions prises à son endroit en matière de soins [...].⁵³ (Nous soulignons; références omises)

Par conséquent, nous pensons que le droit à l'autodétermination est important et mérite d'être protégé, non seulement en raison des protections offertes par le droit québécois⁵⁴, mais aussi pour garantir le respect des personnes en situation de vulnérabilité et pour s'assurer que les mesures prises ne sont pas plus préjudiciables que protectrices. Le Comité national d'éthique sur le vieillissement (CNEV) estime que « l'autonomie de la personne doit être la règle et la protection une exception minutieusement balisée »⁵⁵. Il

51. C. MORIN et M-J NORMAND-HEISLER, préc., note 50, p. 5.

52. *Code civil du Québec*, préc., note 50, art. 4, 153, 154.

53. *J.M. c. Hôpital Jean-Talon du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Nord-de-l'Île-de-Montréal*, 2018 QCCA 378, par. 102.

54. *Charte des droits et libertés de la personne*, préc., note 7, art. 1-10, 48; *Code civil du Québec*, préc., note 50, art. 1, 4, 154; Vallée c. *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse)*, préc., note 38, par. 46; *Turcotte c. Turcotte*, préc., note 38; *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (M.N.) c. R.N.*, 2016 QCTDP 4, par. 246; *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (G.H.) c. L.G.*, préc., note 33, par. 65; *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Succession Provencher) c. Riendeau*, 2018 QCTDP 23, par. 96; Muriel REBOURG, « L'autonomie en matière personnelle à l'épreuve du grand âge », dans Marie MERCAT-BRUNS (dir.), « Vieillesse, âge et capacité : réflexions sur une notion et bilan d'une réforme », (2014) 68(2) *Revue de Droit et Société* 63, 65.

55. COMITÉ NATIONAL D'ÉTHIQUE SUR LE VIEILLISSEMENT, préc., note 34, p. 31.

précise qu'il est nécessaire de trouver un équilibre entre la protection de la personne âgée en situation de vulnérabilité et le respect de son droit à l'autonomie. Lors du Forum sur la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées tenu à Québec en février 2018, plusieurs intervenants ont souligné l'importance qu'il fallait accorder au respect du droit à l'autodétermination. L'avocate Audrey Turmel⁵⁶ a indiqué qu'il fallait travailler « avec la personne et non pour la personne »⁵⁷, même si la personne âgée se trouve en situation de vulnérabilité. Elle a également indiqué qu'il fallait éviter d'imposer des mesures aux personnes âgées en situation de vulnérabilité, car cela risquait de les victimiser⁵⁸. Guylaine Ouimette, présidente de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, a indiqué que le respect du droit à l'autodétermination était au cœur de toutes les interventions des travailleurs sociaux auprès des personnes âgées en situation de vulnérabilité⁵⁹. Les propos de Guylaine Ouimette rejoignent la recommandation du CNEV : « en matière de maltraitance financière des personnes âgées [il faut] promouvoir un principe d'autonomie accompagnée »⁶⁰.

2. Le cadre juridique et politique de la lutte contre la maltraitance financière et matérielle : la mesure d'assistance au majeur introduite en vertu de la Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes (Projet de loi 18)

Notre examen des cadres juridiques a été publié dans l'ouvrage *Droit des aînés*⁶¹. Nous avons conclu qu'une intervention législative,

56. Voir : CHAIRE DE RECHERCHE SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES, « Le compte-rendu de la conférence de M^e Turmel qui s'est tenue le 11 septembre dernier est disponible : L'échange de renseignements confidentiels lorsque la sécurité d'une personne est menacée », en ligne : <<https://maltraitecedesaines.com/actualites/le-compte-rendu-de-la-conference-de-me-turmel-qui-sest-tenue-le-11-septembre-dernier-est-disponible-le-change-de-renseignements-confidentiels-lorsque-la-securite-dune-person/>>; M^e Turmel est une avocate à la direction des orientations et politiques (ministère de la Justice du Québec) et qui participe au *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les aînés 2017-2022*, préc., note 9.

57. MINISTÈRE DE LA FAMILLE, préc., note 9.

58. *Ibid.*

59. *Ibid.*

60. COMITÉ NATIONAL D'ÉTHIQUE SUR LE VIEILLISSEMENT, préc., note 34, p. 31 et 68.

61. Préc., note 6.

similaire à celle observée aux États-Unis⁶², est nécessaire pour permettre aux institutions financières de participer effectivement à la lutte contre la maltraitance financière et matérielle. Toutefois, nous n'avions pas fait un examen de la mesure d'assistance faisant partie de la *Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes*⁶³. Même si l'adoption de ce projet de loi ne change rien à notre conclusion, nous croyons important d'exposer la nouvelle mesure d'assistance qu'il introduit, car celle-ci a été expressément prévue pour les personnes qui ne seraient pas considérées juridiquement comme inaptes⁶⁴.

Dans le site Internet du curateur public du Québec (Curateur public), il est indiqué que le projet de loi 18 « améliorera la protection offerte aux personnes en situation de vulnérabilité. [Il] permettra [...] de valoriser l'autonomie de ces personnes, tout en tenant compte de leurs volontés et de leurs préférences, de préserver autant que possible l'exercice de leurs droits [...] »⁶⁵. L'assistant au majeur est introduit par le législateur pour permettre à un aîné « qui, en raison d'une difficulté, souhaite être assisté pour prendre soin de lui-même, administrer son patrimoine et, en général, exercer ses droits civils, de se faire reconnaître un assistant par le curateur public »⁶⁶. Pour ce faire, il n'est pas nécessaire de passer par la voie judiciaire ni de faire preuve d'incapacité. Cette mesure volontaire et non judiciarisée ne limite pas la capacité de la personne assistée

62. *Senior Safe Act 2017*, H.R. Con. Bill 3758, 115th Cong. (2017), adopté sous le *Elder Justice Act*, SEC 2011 42 U.S.C. 1397j; ADMINISTRATION FOR COMMUNITY LIVING (ACL), *The Elder Justice Act*, en ligne : <<https://acl.gov/about-acl/elder-justice-act>>. Le *Elder Justice Act* a été adopté en 2010 pour autoriser des programmes et initiatives dans le but d'offrir une meilleure coordination du corps législatif fédéral pour promouvoir la recherche, soutenir les Adult Protective Services (APS) et faire la coordination des activités reliées à la maltraitance, la négligence et l'exploitation des aînés, au niveau fédéral.

63. Projet de loi n° 18 (adopté le 2 juin 2020 et sanctionné le 3 juin 2020, L.Q. 2020, c. 11, en ligne : <<https://www.canlii.org/fr/qc/legis/loisa/lq-2020-c-11/derriere/lq-2020-c-11.html>>.

64. *Ibid.*, art. 297.13, al. 1 C.c.Q. introduit par l'art. 58 du Projet de loi n° 18 : la personne assistée « conserve sa pleine capacité à exercer ses droits civils ».

65. CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC, *Loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité*, (2020) en ligne : <<https://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/curateur/mieuxproteger.html>>.

66. *Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes*, préc., note 63, art. 297.10 C.c.Q. introduit par l'art. 58 du Projet de loi n° 18 (voir également les notes explicatives aux pages 1 et 2).

à faire ou à poser certains actes juridiques. Si cette mesure est acceptée par le Curateur public, l'assistant sera « autorisé à agir comme intermédiaire entre le majeur assisté et tout tiers, y compris une personne tenue par la loi au secret professionnel »⁶⁷.

Contrairement aux régimes de protection, la mesure d'assistance n'enlève pas les droits civils de la personne assistée. De plus, l'assistant n'exerce aucun contrôle sur les décisions ou le patrimoine de la personne assistée. Nous croyons donc que cette mesure utile pourrait être mobilisée pour remplacer les personnes désignées de confiance aux institutions financières.

3. Éléments essentiels du protocole proposé

Dans cette partie, nous étudierons les éléments importants qui devraient, selon nous, faire partie d'un éventuel protocole destiné aux institutions financières. Aux États-Unis et en Angleterre, certains établissements financiers sont reconnus comme chefs de file dans la lutte contre la maltraitance des personnes vulnérables⁶⁸. Nous croyons que les institutions financières canadiennes pourraient s'inspirer des éléments jugés effectifs dans cette lutte afin de les transposer et les utiliser pour développer leur propre protocole.

Aux fins de cette recherche, nous nous concentrerons sur les éléments qui permettraient de prévenir et de repérer la maltraitance et d'intervenir auprès de personnes âgées en situation de vulnérabilité, en accordant principalement de l'importance au volet « intervention » qui a été ciblé comme étant le plus important pour les représentants du secteur financier lors du Forum tenu à Québec⁶⁹. Nous expliquerons notamment le rôle important que jouent la littératie financière et la promotion de la bienveillance des personnes âgées dans la prévention de la maltraitance financière. Nous exposerons également l'utilité des formations des employés et de l'emploi des outils technologiques pour mieux repérer les opérations douteuses. Enfin, nous examinerons des pratiques et des protocoles établis par certaines institutions financières aux États-Unis et au Royaume-Uni pour encadrer les signalements aux interlocuteurs appropriés, lorsque cela est nécessaire.

67. *Ibid.*, art. 297.11 C.c.Q. introduit par l'art. 58 du Projet de loi n° 18.

68. Voir *infra*, section 3 (Éléments essentiels du protocole proposé), notamment l'Altabank (anciennement Bank of American Fork), Wells Fargo, Barclays Bank, Lloyds Bank.

69. MINISTÈRE DE LA FAMILLE, préc., note 9.

3.1 Travailler avec les clients (et non pour les clients) – prioriser la bienveillance des personnes âgées en situation de vulnérabilité

Comme indiqué précédemment⁷⁰, malgré une situation de maltraitance, il faut toujours donner la priorité au respect de l'autonomie de la personne. Ainsi, les institutions financières et leurs employés doivent placer la personne en situation de vulnérabilité au centre des décisions qui la concernent et obtenir son consentement avant toute intervention. Le CNEV identifie ce processus comme étant le « principe d'autonomie accompagnée » qui consiste à ce que la société aide « la personne à réaliser ses objectifs et à gérer le risque qui découle de sa prise de décision en matière d'actifs financiers et matériels »⁷¹. Reprenant les paroles de Brigitte Bouquet⁷², les auteurs de ce rapport ont précisé que, malgré l'importance qu'il faut donner au droit à l'autonomie de la personne, il faut assurer un suivi du client, sans l'abandonner :

[La responsabilité éthique] pose également un principe de non-abandon et de continuité relationnelle qui trouve sa réalisation dans une responsabilité partagée. La responsabilité éthique est en effet collective, elle engage l'institution qui doit la mettre en œuvre et les lois qui la fondent.⁷³

Dans cette optique, travailler auprès de personnes âgées en situation de vulnérabilité implique de toujours respecter leurs volontés et leurs besoins et de s'assurer qu'elles ne sont pas abandonnées ou maltraitées. Comme indiqué dans l'article de Rossi, Grenier, Crête et Stylios⁷⁴, les cas les plus difficiles pour les professionnels, et particulièrement pour les employés des institutions financières, sont ceux où la personne âgée « entreprend, de son plein gré, de dilapider son patrimoine, de manière apparemment consciente et délibérée, au profit d'une personne de son entourage direct »⁷⁵. Ces auteurs ont également expliqué que le problème lié

70. A. KAMATEROS, préc., note 11, p. 36 et s.

71. COMITÉ NATIONAL DE L'ÉTHIQUE SUR LE VEILLISSEMENT, préc., note 34, p. 31.

72. Voir : <<https://www.babelio.com/auteur/Brigitte-Bouquet/58320>>. Brigitte Bouquet est professeure émérite et chaire travail social-intervention sociale en France.

73. Brigitte BOUQUET, « Droit et place des personnes en perte d'autonomie, éthique de l'intervention », (2014) 2(6) *Vie Sociale* 126, cité dans COMITÉ NATIONAL D'ÉTHIQUE SUR LE VEILLISSEMENT, préc., note 34, p. 31.

74. C. ROSSI, J. GRENIER, R. CRÊTE et A. STYLIOS, préc., note 23, p. 119 et s.

75. *Ibid.*, p. 119.

au signalement sans le consentement du client en situation de vulnérabilité « est intimement lié à la capacité de la « sonde » de recueillir des preuves suffisantes pour aller de l'avant dans des démarches visant à protéger les victimes »⁷⁶. Certains professionnels sont considérés comme étant des « sondes » et se fondent sur leur expérience et leur intuition pour déterminer si un signalement est nécessaire⁷⁷.

Les travailleurs sociaux sont probablement les mieux placés pour proposer des solutions et des outils aux institutions financières à ce sujet. Ils sont souvent sur le terrain et interviennent directement auprès des personnes âgées vulnérables, en s'inspirant des valeurs qui « encadrent et définissent leur profession »⁷⁸. Ces valeurs comprennent « le respect de la dignité de tout être humain, des droits des personnes, des groupes et des collectivités, du principe d'autonomie de la personne, du droit de tout individu en danger de recevoir assistance et protection selon ses besoins, ainsi que les principes de justice sociale»⁷⁹.

3.2 Promouvoir la littératie financière

Au Canada, la littératie financière est définie comme étant « le fait de disposer des connaissances, des compétences et de la confiance en soi nécessaires pour prendre des décisions financières responsables »⁸⁰. Les auteurs d'un Guide pratique de l'Autorité des marchés financiers (Guide de l'AMF) définissent la littératie financière comme la diffusion de l'information sur la protection du bien-être financier et la maltraitance financière et matérielle⁸¹. Dans

76. *Ibid.*

77. *Ibid.*, p. 110.

78. ORDRE PROFESSIONNEL DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET CONSEILLERS FAMILIAUX DU QUÉBEC, « Mandat, mission, vision et valeurs », en ligne : <<https://www1.otstcfq.org/l-ordre/qui-sommes-nous/mandat-mission-vision-et-valeurs/>>.

79. ORDRE PROFESSIONNEL DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DU QUÉBEC, Consultation publique sur les conditions de vie des personnes âgées – Mémoire présenté par l'ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (2007), en ligne : <https://www1.otstcfq.org/wp-content/uploads/2017/12/optsq_consultation_aines_memoire_sept_07.pdf>, p. 3.

80. Ivan TCHOTOURIAN, « Littératie financière : une solution efficace pour la protection des personnes âgées », (2016) 46 (numéro hors-série) *Revue générale de droit* 155, 170.

81. AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, *Protéger un client en situation de vulnérabilité – guide pratique pour l'industrie des services financiers*, 2019, en ligne : (à suivre...)

l'un de ses articles, le professeur Ivan Tchotourian a élaboré cette définition pour indiquer que la « littératie financière renvoie essentiellement à une connaissance de nature financière »⁸². Elle « fait appel à la compétence dans la prise des décisions elle-même et la capacité de chacun »⁸³. L'auteur prend le soin de distinguer la littératie financière de l'éducation financière pour conclure que cette dernière « est un processus qui promeut, en fin de compte, la littératie financière (la capacité d'utiliser le savoir) par l'accroissement des connaissances et capacités financières dont elle est à l'origine »⁸⁴.

La littératie financière n'est pas la seule solution permettant de prévenir la maltraitance financière. Elle est cependant identifiée comme étant un outil efficace, car elle permet de diminuer le risque qu'une personne se trouve en situation de vulnérabilité⁸⁵. Le professeur Tchotourian indique ce qui suit :

[...] [L]a littératie financière bénéficie *in fine* d'un large consensus en sa faveur auprès des autorités réglementaires, des organisations paragouvernementales, suprarégionales et internationales, étant vue comme une solution possible pour protéger et aider au mieux les investisseurs et les consommateurs dans les choix financiers.⁸⁶

Dans son mémoire, le CNEV identifie la littératie financière comme étant essentielle pour prévenir la maltraitance financière : une « approche préventive commence par le fait de disposer de connaissances suffisantes sur des finances personnelles pour évaluer les impacts de ses propres choix »⁸⁷. Lors du Forum de Québec, les professeurs Christine Morin et Marie Beaulieu ont indiqué qu'il

(...suite)

<https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/grand_public/publications/professionnels/tous-les-pros/guide-bonnes-pratiques-personnes-vulnerables_fr.pdf>, p. 20.

82. I. TCHOTOURIAN, préc., note 80, p. 171; voir : INTERNATIONAL NETWORK ON FINANCIAL EDUCATION (INFE/OECD), *Measuring Financial Literacy : Questionnaire and Guidance Notes for Conducting an Internationally Comparable Survey of Financial Literacy*, Afrique du Sud, 2011, en ligne : <<https://www.oecd.org/finance/financial-education/49319977.pdf>>, p. 3 : « [Financial Literacy] is a combination of awareness, knowledge, skill, attitude and behaviour necessary to make sound financial decisions and ultimately achieve individual financial wellbeing. »

83. I. TCHOTOURIAN, préc., note 80, p. 171.

84. *Ibid.*

85. *Ibid.*, p. 159.

86. *Ibid.*

87. COMITÉ NATIONAL D'ÉTHIQUE SUR LE VEILLISSEMENT, préc., note 34, p. 36.

y avait un manque de connaissances au niveau des instruments financiers et des documents juridiques, permettant à des tiers de gérer des biens⁸⁸. Ainsi, la professeure Morin a fait référence à une étude réalisée en collaboration avec l'association Option Consommateurs⁸⁹ qui montre qu'un grand nombre de participants ne connaissaient pas les effets des procurations⁹⁰. Les professionnels présents au forum semblaient être unanimes concernant l'importance de conseiller des clients en situation de vulnérabilité et de s'assurer de leur compréhension des instruments financiers choisis⁹¹. Il s'agit de porter une attention particulière aux documents juridiques permettant la gestion de biens par des tiers, tels que les procurations⁹² et de s'assurer de leur compréhension.

Le professeur Tchotourian explique qu'un investisseur doit avoir accès à des outils qui lui permet d'apprécier « la qualité du service offert et de la surveillance de l'intermédiaire du marché [...] à un coût de transaction raisonnable » et que « la littératie financière est l'un de ces outils puisqu'elle permet de contrer sa méconnaissance du monde financier et de mieux comprendre l'information qu'il a en sa possession »⁹³. Cet aspect devrait donc faire partie d'un éventuel protocole pour les institutions financières. Le professeur Tchotourian mentionne également une étude menée aux États-Unis⁹⁴ dans laquelle les personnes âgées sont identifiées comme étant un « sous-groupe de la population sur lequel il convient de porter une attention particulière »⁹⁵, car elles sont en situation de vulnérabilité. Par conséquent, elles sont souvent victimes de fraude⁹⁶. Une stratégie nationale a été adoptée en 2014 qui vise à « renforcer la littératie financière des aînés actuels et futurs »⁹⁷. Les quatre buts de cette stratégie sont les suivants :

88. MINISTÈRE DE LA FAMILLE, préc., note 9.

89. Voir : OPTION CONSOMMATEURS, *Vos finances en toute sécurité. Guide à l'intention des aînés* (2018), en ligne : <<https://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2018/02/guide-aines-2018-2.pdf>>, p. 9 et s.

90. *Ibid.*, p. 1.

91. MINISTÈRE DE LA FAMILLE, préc., note 9.

92. *Ibid.*; OPTION CONSOMMATEURS, préc., note 89, p. 1.

93. I. TCHOTOURIAN, préc., note 80, p. 181-182.

94. *Ibid.*, p. 193, qui fait référence à : INFOGROUP/ORC INTERNATIONAL, *Elder Investment Fraud and Financial Exploitation – A Survey Conducted for Investor Protection Trust* (2010), en ligne : <https://www.investorprotection.org/downloads/EIFFE_Survey_Report.pdf>.

95. *Ibid.*

96. *Ibid.*, p. 193-194.

97. AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA, *Stratégie nationale pour la littératie financière – Compte sur moi*, Gouvernement (à suivre...)

1. Amener davantage les Canadiens à se préparer financièrement à leur vie d'aîné.
2. Donner aux aînés les moyens de planifier et de gérer leurs finances.
3. Faire davantage comprendre les prestations publiques destinées aux aînés et en améliorer l'accès.
4. Offrir des outils supplémentaires pour lutter contre l'exploitation financière des aînés⁹⁸.

La promotion de la littératie financière auprès des clients âgés en situation de vulnérabilité nécessite que les employés des institutions financières, et surtout les conseillers, aient les compétences requises pour présenter des produits financiers. Le professeur Tchotourian indique qu'il faut toujours « veiller à la compétence des conseillers financiers et s'interroger sur leur mode de rémunération, sans quoi ils auront fortement tendance à vendre des produits financiers sans se soucier suffisamment de leur pertinence pour le client comme pour l'institution bancaire »⁹⁹. S'ils sont rémunérés en fonction de la vente de produits financiers, les conseillers en placements pourraient être considérés comme étant en situation de conflit d'intérêts. En effet, ils ne seraient pas les personnes les plus aptes à expliquer la portée de certains produits financiers. En revanche, comme les caissiers sont souvent salariés, sans possibilité de rémunération basée sur la vente de produits financiers, ces derniers pourraient veiller à la bonne compréhension des produits financiers¹⁰⁰.

À plusieurs reprises, les auteurs du Guide de l'AMF précisent l'importance de promouvoir la littératie financière¹⁰¹. Selon eux, il

(...suite)

du Canada (2014), en ligne : <<https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/programmes/litteratie-financiere/litteratie-financiere-strategie.html>>; *ibid.*, p. 196.

98. *Ibid.*; voir : AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA, *Vers l'adoption d'une stratégie nationale pour la littératie financière – Étape 1 : Renforcer la littératie financière des aînés*, Gouvernement du Canada (2014), en ligne : <<https://www.canada.ca/content/dam/canada/financial-consumer-agency/migration/fra/litteratiefinanciere/litteratiecanada/strategie/documents/aines-litteratie-financiere-consult.pdf>>, p. 17.
99. I. TCHOTOURIAN, préc., note 80, p. 203.
100. *Ibid.*; voir : INTERNATIONAL NETWORK ON FINANCIAL EDUCATION, préc., note 82, p. 39 et s.
101. AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, préc., note 81, p. 24.

est essentiel que les communications avec les clients en situation de vulnérabilité soient adaptées afin d'optimiser leur compréhension des explications données et de préserver un lien de confiance¹⁰². Ils indiquent que la promotion de la littératie financière s'intègre dans la culture de l'entreprise avec le concept de bientraitance¹⁰³. L'AMF encourage les employés à agir contre la maltraitance, en évitant d'avoir des comportements qui pourraient être considérés comme âgistes.

Dans cette même veine, parmi les principes énoncés au *Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés* (Code de conduite)¹⁰⁴, les banques sont tenues de mettre en œuvre « des mesures pour faciliter la communication avec les clients qui tient compte des besoins des aînés »¹⁰⁵. La diffusion d'information destinée aux clients âgés « dans un format accessible », lorsque associée avec la mise en place d'une procédure à suivre lorsque les clients désirent donner une procuration ou avoir un compte conjoint, fait partie des « mesures » appropriées au sens du Code de conduite¹⁰⁶. Les employés des banques qui adhèrent au Code de conduite et à l'Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôts conjoints (Engagement)¹⁰⁷ pourraient utiliser leurs propres formulaires pour les procurations ou exiger que ces dernières soient reçues par un conseiller juridique. Ces employés devraient être formés sur les effets de la procuration, afin d'être en mesure de « fournir un langage clair, simple et qui ne prête pas à la confusion »¹⁰⁸.

102. *Ibid.*, p. 13.

103. *Ibid.*, p. 20; A. KAMATEROS, préc., note 11, p. 31 et s. : le PAM 2017-2022 accorde beaucoup d'importance au concept de bientraitance et est identifié comme étant une des meilleures façons de contrer les comportements âgistes et protéger contre la maltraitance des personnes aînées en situation de vulnérabilité.

104. ASSOCIATION DES BANQUIERS CANADIENS, 2020, en ligne : <<https://cnpea.ca/fr/outils/outils-strategiques/1006-code-de-conduite-pour-la-prestation-de-services-bancaires-aux-aînés>>.

105. *Ibid.*, p. 3.

106. *Ibid.*, p. 4, qui renvoie à : ASSOCIATION DES BANQUIERS CANADIENS (ABC), *Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôts conjoints*, Toronto, 2015, en ligne : <<https://cba.ca/Assets/CBA/Documents/Files/Article%20Category/PDF/vol-poa-joint-account-fr.pdf>>. Cet engagement établit les renseignements que devront communiquer les banquiers aux clients qui veulent accorder une procuration bancaire à une autre personne.

107. ASSOCIATION DES BANQUIERS CANADIENS, préc., note 106.

108. *Ibid.*, p. 2-3.

Selon le professeur Lacoursière, les devoirs des banques sont également prévus par le droit civil québécois et celles-ci sont tenues au devoir de loyauté envers leurs clients, car ce devoir « gouverne les relations contractuelles entre la banque et son client et existe dans plusieurs contrats fondés sur la confiance »¹⁰⁹. Il explique que l'intensité du devoir de loyauté est déterminé par le lien de dépendance entre la banque et le client et surtout par « le degré de connaissance du client, qui entraîne une intensité plus grande de l'obligation de loyauté lorsqu'il s'agit d'un client plus vulnérable, telle une personne âgée »¹¹⁰. Ainsi, les banquiers et les conseillers auraient un devoir de conseil plus élevé lorsqu'ils se trouvent face à un client aîné en situation de vulnérabilité.

Concernant la compréhension des documents juridiques¹¹¹, identifiée comme un problème¹¹², nous croyons que les institutions financières auraient avantage à envisager la création d'un partenariat avec la Chambre des notaires du Québec pour que le devoir d'information et de conseil soit accompli. Le notaire doit, « [d]ans le cadre de sa mission d'officier public [...] agir avec impartialité et [...] conseiller toutes les parties à un acte auquel elles doivent ou veulent faire donner le caractère d'authenticité »¹¹³. Le notaire est également appelé à « porter plus d'attention à informer et conseiller la partie la moins pourvue au risque de déplaire à l'autre [...] Son devoir de conseil lui impose de s'assurer que tous comprennent l'étendue et la portée des engagements qu'ils s'approprient à endosser »¹¹⁴. Les notaires ont une bonne compréhension des effets des documents juridiques, tels que les procurations, en plus d'avoir le devoir de conseiller leurs clients¹¹⁵. Ainsi, certains notaires pourraient proposer des formations aux employés des institutions financières sur les effets juridiques des procurations. De plus, nous croyons qu'il serait judicieux de créer des partenariats avec des notaires qui pourraient se déplacer et rencontrer les clients à leur domicile ou au sein de l'établissement financier, selon leurs besoins.

109. Marc LACOURSIÈRE, « Les obligations de la banque au regard des sommes déposées dans un compte en fidéicommiss », (2016) 46 (numéro hors-série) *Revue générale de droit* 463-529, p. 497.

110. *Markarian c. Marchés Mondiaux CIBC inc.*, 2006 QCCS 3314; *ibid.*, p. 498-499.

111. Notamment les procurations, mandats de protection, testaments, donations, hypothèques,

112. A. KAMATEROS, préc., note 11, p. 56.

113. *Loi sur le notariat*, RLRQ, c. N-3, art.10-11.

114. Jean LAMBERT, « Notaire officier public : le socle de noter avenir », (2018) 1 C.P. du N. 313, 318.

115. *Loi sur le notariat*, préc., note 113, art. 10-11; *ibid.*

La littératie financière est parfois critiquée, car elle est exigeante envers les consommateurs et qu'elle minimise la responsabilité des professionnels (et des institutions financières)¹¹⁶. Dans cette optique, le professeur Tchotourian indique que la littératie financière est uniquement nécessaire du point de vue du consommateur¹¹⁷. Cet argument n'est pas sans conséquence, car les juges sont moins enclins à conclure qu'il y a exploitation financière, au sens de l'article 48 de la Charte québécoise, lorsque la présumée victime a des connaissances financières¹¹⁸. La promotion de la littératie financière pourrait avoir pour effet de minimiser les critères de vulnérabilité d'une personne âgée. Elle demeure néanmoins un élément important dans la prévention contre la maltraitance financière et matérielle. Il s'agit de trouver un équilibre entre la protection d'une personne âgée vulnérable et le respect de son droit à l'autonomie.

Aux États-Unis et en Angleterre, certaines institutions financières, telles que Lloyds Bank, Barclays Bank et Altabank¹¹⁹, ont déjà instauré des protocoles qui incluent un volet sur l'importance de la littératie financière. Ces trois institutions financières se démarquent des autres, car elles ont mis en place des pratiques qui font la promotion de la bienveillance de leurs clients tout en étant efficaces dans la prévention de l'exploitation financière de leurs clients âgés.

Les employés de la Lloyds Bank font la promotion de la bienveillance, en offrant un service individualisé et des produits qui peuvent être facilement compris par les clients. Plutôt que d'offrir des

116. I. TCHOTOURIAN, préc., note 80, p. 202, 205 et s.

117. *Ibid.*, p. 203-204.

118. Voir : *Immeubles Jacques Robitaille Inc. c. Financière Banque Nationale*, 2011 QCCA 1952; *Mazzarolo c. BMO Nesbitts Burns ltée*, 2009 QCCS 274, conf. par *Mazzarolo c. BMO Nesbitts Burns ltée*, 2013 QCCA 245; *Markarian c. Marchés Mondiaux CIBC inc.*, préc., note 110; *ibid.*, p. 202-203; Cinthia DUCLOS et Frédéric LEVESQUE, « L'incidence de l'âge et de la vulnérabilité de la victime sur l'évaluation de sa part de la responsabilité dans le préjudice subi : l'exemple des services financiers », (2016) 46 (numéro hors-série) *Revue générale de droit* 219-276.

119. Voir : LEHI FREE PRESS, « Former Bank of American Fork, People's Intermountain Bank, Changes Name to Altabank » (12 novembre 2019), en ligne : <<https://www.lehifreepress.com/2019/11/15/former-bank-of-american-fork-peoples-intermountain-bank-changes-name-to-altabank/>> Depuis novembre 2019, la Bank of American Fork est maintenant reconnue comme étant Altabank.

services standardisés à leurs clients, les employés de la Lloyds Bank leur proposent de remplir des formulaires sur lesquels ils peuvent indiquer leurs besoins spécifiques et leurs préférences¹²⁰. Par exemple, cet établissement offre la possibilité d'obtenir des cartes de crédit avec signature, sans numéro d'identification personnelle, afin d'aider les clients ayant des difficultés à mémoriser leur code¹²¹. La Lloyds Bank offre également à ses clients la possibilité de prendre des décisions dans une pièce isolée et calme ou encore de prendre leur temps lorsqu'ils doivent prendre des décisions financières¹²². Il est particulièrement intéressant de noter que l'utilisation des « espaces calmes et accessibles où des discussions privées peuvent avoir lieu »¹²³ est suggérée dans le Code de conduite comme étant une mesure qui pourrait « atténuer les risques de préjudice financier, tout en respectant la vie privée du client, sa sécurité et son autonomie »¹²⁴.

Cette institution a également mis en place une procédure concernant les procurations. Avant que celle-ci ne soit mise en œuvre, il fallait attendre trois semaines pour qu'une procuration soit approuvée par le service juridique de l'établissement financier. Désormais, les employés rencontrent les clients durant une heure et les aident à remplir la documentation requise. Cette initiative a réduit le délai d'approbation de trois semaines à une heure¹²⁵. Le nombre de demandes rejetées a également diminué de 55 % à 17 %, car la documentation est correctement remplie¹²⁶. Inversement, l'Engagement¹²⁷ adopté par l'ABC énonce des directives plutôt complexes et qui ne simplifient pas le processus d'attente, notamment en ce qui concerne la possibilité qu'ont les banques d'exiger des examens supplémentaires « qui peuvent prendre plus de temps »¹²⁸.

De son côté, la Barclays Bank a adopté une approche plutôt communautaire et didactique. Elle accompagne ses clients en leur

120. Jilene GUNTHER, « Preventing Exploitation: Five Banks Leading the Fight », (2016) 115 *BankSafe*, en ligne : <<https://www.aarp.org/content/dam/aarp/ppi/2016-03/Preventing-Exploitation-Five-Banks-Leading-The-Fight.pdf>>, p. 3.

121. *Ibid.*

122. *Ibid.*, p. 5.

123. ASSOCIATION DES BANQUIERS CANADIENS, préc., note 104, p. 4.

124. *Ibid.*

125. J. GUNTHER, préc., note 120, p. 2.

126. *Ibid.*, p. 2.

127. ASSOCIATION DES BANQUIERS CANADIENS, préc., note 106.

128. *Ibid.*, p. 2.

proposant des formations, pour assurer une bonne compréhension des produits financiers et technologiques. Les employés se déplacent pour donner des formations sur les transactions en ligne, afin que leurs clients puissent les réaliser eux-mêmes, sans assistance. Ils ont organisé des « Tea and Teach Sessions » offertes dans les organisations communautaires ou dans les résidences¹²⁹. Lors de ces sessions, les employés apprennent au public comment utiliser Skype, YouTube, les courriels et comment réaliser des transactions en ligne¹³⁰. De plus, cette institution financière offre une version « play », une plateforme électronique qui permet à ses clients qui souhaitent faire des transactions en ligne dans un environnement sécurisé, de s'« entraîner » avant de réaliser des transactions sur leur propre compte¹³¹.

Cette institution financière offre également des produits spécialement conçus pour les clients âgés en situation de vulnérabilité. Elle a introduit des cartes de débit à haute visibilité¹³² pour les personnes qui ont des problèmes de vision. Leurs caractères plus visibles permettent d'éviter la confusion. Des flèches et des couleurs ont été ajoutées, permettant ainsi aux clients de savoir de quel côté utiliser leur carte¹³³. De plus, des cartes de débit familiales, « Family Debit Cards », ont été ajoutées aux services offerts. Il s'agit de cartes de débit que des clients peuvent confier à un ou plusieurs membres de leur famille dont les types de transactions ainsi que les lieux d'utilisation (les supermarchés par exemple) sont limités¹³⁴. Cette initiative permet aux clients de fournir une carte à leurs proches aidants, sans leur donner complètement accès à leurs fonds¹³⁵.

129. J. GUNTHER, préc, note 120, p. 5; Jilene GUNTHER et Robert NEILL, « Innovative Case Examples of: Banking Safe », Washington, D.C., AARP Public Policy Institute, en ligne : <<https://www.aarp.org/content/dam/aarp/ppi/2016-02/innovative-case-examples-of-banking-safe-ppi.pdf>>, p. 6; AgeUK, « Age-friendly banking – What it is and how you do it », en ligne : <https://www.ageuk.org.uk/documents/en-gb/for-professionals/policy/money-matters/report_age_friendly_banking.pdf?dtrk=true> (consulté le 1^{er} avril 2019). Pour l'année 2015-2016, par exemple, Barclays prévoyait organiser 150 « Carer Forums »; BARCLAYS, « Carer Forums », en ligne : <<https://events.uk.barclays/carerforums>>.

130. J. GUNTHER, préc, note 120, p. 5.

131. J. GUNTHER et R. NEILL, préc., note 129, p. 10; J. GUNTHER, préc, note 120, p. 5-6.

132. *Ibid.*, p. 6.

133. *Ibid.* (« directional arrows » et « high contrast colors »).

134. *Ibid.*

135. *Ibid.*

La Altabank a également créé des outils accessibles et une assistance personnalisée pour les clients âgés en situation de vulnérabilité, afin de démythifier les produits financiers¹³⁶. Cette institution financière a été commanditaire d'un guide intitulé « Navigate Your Rights: The Utah Legal Guide for those 55 and Over »¹³⁷. Ce guide explique comment prévenir la maltraitance financière et indique comment remplir les formulaires pour obtenir des prestations de sécurité sociale¹³⁸.

Comme expliqué précédemment, la littératie financière peut jouer un rôle important au niveau de la prévention concernant la maltraitance financière et matérielle mais cela n'est pas la seule solution. Dans son article¹³⁹, le professeur Tchotourian cite l'ancien président de la Commission européenne et une étude de l'AMF :

L'éducation financière n'est pas la solution miracle aux carences observées dans la société québécoise. La littératie et l'éducation financières peuvent compléter d'autres aspects d'une politique financière efficace, tels que la protection des consommateurs et la réglementation des institutions financières, mais elles ne pourront jamais les remplacer.¹⁴⁰

Finalement, concernant la littératie financière, il semble y avoir un consensus sur les points suivants¹⁴¹ :

- la littératie financière est un instrument de régulation porteur de belles possibilités, notamment lorsqu'il est couplé à d'autres instruments, tel que le « langage simple »¹⁴²;
- la littératie financière aide à prendre des décisions financières plus responsables;

136. *Ibid.*

137. *Ibid.*

138. *Ibid.*

139. *Ibid.*

140. *Ibid.*; I. TCHOTOURIAN, préc., note 80, p. 199-200.

141. *Ibid.*, MINISTÈRE DE LA FAMILLE, préc., note 9; I. TCHOTOURIAN, préc., note 80, p. 159.

142. Emily O'REILLY (Ombudsman européen), « Address at the PLAIN language conference on "Plain language" citizens and the European Ombudsman », conférence à Strasbourg (France), 18 septembre 2015, en ligne : <<https://www.ombudsman.europa.eu/en/speech/en/60938>>. L'objectif du langage simple est d'aider le lecteur comprendre le message que l'auteur essaie de lui transmettre (« The objective of plain language is to help the reader or listener to understand the message [...] it is much more than simplified language. »).

- la littératie financière aide à encadrer le marché financier, pour éviter que les consommateurs ne soient piégés par des produits financiers qu'ils ne comprennent pas;
- il serait nécessaire de prévoir une réglementation plus stricte du marché financier, afin d'éviter l'exploitation financière des personnes âgées. Cependant, il reste à déterminer « quelle forme et quel contenu devrait avoir précisément cette intervention réglementaire »¹⁴³;
- les banques devront faire part des discussions et de l'élaboration d'une telle réglementation.

Pour clore cette section, nous réitérons que la littératie financière des personnes âgées en situation de vulnérabilité est importante dans la lutte contre leur maltraitance financière et matérielle. Toutefois, elle n'est pas une solution unique et il serait sage de s'inspirer des pratiques énumérées ci-dessus qui ont déjà du succès dans les institutions financières. Ces pratiques comprennent notamment le renforcement de la bienveillance qui est caractérisée par « une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation »¹⁴⁴. Dans tous les cas, les employés des institutions financières donnent de l'importance aux clients et à leur droit à l'autodétermination et ils leur fournissent les outils nécessaires pour prévenir la maltraitance financière et matérielle.

3.3 Utiliser les technologies disponibles

Il existe plusieurs outils technologiques permettant de prévenir et de repérer la maltraitance financière. De nombreux établissements financiers les utilisent déjà. Tout comme la littératie financière, la technologie ne peut pas être utilisée seule pour lutter contre la maltraitance financière, mais elle peut être extrêmement utile, surtout pour détecter des transactions irrégulières et pour identifier les clients qui pourraient être en situation de vulnérabilité¹⁴⁵. Selon

143. I. TCHOTOURIAN, préc., note 80, p. 216.

144. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, préc., note 9, p. 1, qui reprend la définition de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux : voir ANESM, *La bienveillance : définition et repères pour la mise en œuvre. Recommandations de bonnes pratiques professionnelles*, Saint-Denis, France (2008), en ligne : <http://www.anesm.sante.gouv.fr/IMG/pdf/reco_bienveillance.pdf>.

145. J. GUNTHER et R. NEILL, préc., note 129, p. 4-6.

une enquête réalisée aux États-Unis par l'American Association of Retired Persons (AARP)¹⁴⁶, plus de 80 % des personnes ayant 50 ans et plus ont indiqué qu'elles préféreraient ouvrir leurs comptes dans une institution qui propose des services permettant de se protéger contre la maltraitance financière¹⁴⁷.

Au Royaume-Uni, une institution financière, la Coventry Building Society¹⁴⁸, surveille les comptes de certains clients et identifie les opérations douteuses, notamment en fonction du montant de la transaction, de la date de l'opération et du lieu où elle a été effectuée¹⁴⁹. Les intervenants de cet organisme communiquent avec les clients pour confirmer les transactions. Les opérations douteuses sont suspendues pendant quelques heures pour permettre au client de confirmer ou de contester les transactions. De plus, la compagnie EverSafe a développé un logiciel axé sur la détection et la prévention de la maltraitance financière¹⁵⁰. Ce logiciel analyse les comptes quotidiennement et les intervenants de EverSafe communiquent avec les clients lorsque des opérations douteuses sont identifiées. Ce logiciel est offert directement aux consommateurs et la compagnie EverSafe travaille avec les institutions financières afin d'affiner les algorithmes utilisés pour le logiciel¹⁵¹.

En Australie, l'ALRC recommande aussi l'utilisation des technologies pour identifier les opérations douteuses¹⁵². À titre d'exemple, la Altabank et la Barclays Bank ont déjà mis en place certaines pratiques.

Parmi les outils proposés dans le cadre des « Account Tools for Seniors and Caregivers »¹⁵³, Altabank offre à ses clients la possibilité de faire surveiller ses transactions par un tiers, en lui donnant un

146. Voir : « About AARP », en ligne : <<https://www.aarp.org/about-aarp/>>.

147. Jilene GUNTHER, « AARP's BankSafe Initiative: A Comprehensive Approach to Better Serving and Protecting Consumers », Washington, D.C., AARP Public Policy Institute (2016), en ligne : <<https://www.aarp.org/content/dam/aarp/ppi/2016-02/banksafe-initiative-aarp-ppi.pdf>>, p. 6.

148. Voir : COVENTRY BUILDING SOCIETY UK, « Who we are », en ligne : <<https://www.coventrybuildingsociety.co.uk/consumer/who-we-are.html>>.

149. *Ibid.*; J. GUNTHER et R. NEILL, préc., note 129, p. 6.

150. J. GUNTHER et R. NEILL, préc., note 129, p. 6.

151. J. GUNTHER, préc., note 120, p. 4.

152. A. KAMATEROS, préc., note 11, p. 67; AUSTRALIAN LAW REFORM COMMISSION, préc., no 46, p. 24.

153. GUNTHER et R. NEILL, préc., note 129, p. 5; J. GUNTHER, préc., note 120, p. 3.

accès au compte en lecture seule¹⁵⁴. Les clients peuvent ainsi autoriser un membre de leur famille ou un ami à surveiller les transactions de leur compte, en fournissant un accès en ligne ou en envoyant les états de compte mensuels¹⁵⁵.

La Barclays Bank a réalisé une analyse des données des clients victimes de maltraitance financière durant 18 mois afin de relever des critères permettant d'identifier ceux qui sont en situation de vulnérabilité¹⁵⁶. Ces derniers sont signalés dans le système informatique de l'institution financière et les conseillers ou les employés qui travaillent avec eux sont plus vigilants et prennent davantage le temps de les informer des moyens leur permettant de se protéger. Cette institution a également lancé un projet pilote intitulé « Beacons »¹⁵⁷. Il s'agit d'une application technologique qui permet d'alerter les employés d'une succursale lorsqu'une personne en perte d'autonomie ou en situation de handicap entre dans la succursale. Cette application a été testée durant six mois et n'est pas encore mise en place, mais elle permettrait aux employés d'offrir une aide discrète à ces personnes¹⁵⁸.

Compte tenu de ce qui précède, nous pensons qu'il est important de souligner l'utilité des technologies pour repérer les opérations douteuses. Ces outils seraient d'autant plus utiles pour les transactions qui se font en ligne, car les professionnels qui œuvrent dans ce domaine rapportent que les cas les plus troublants sont ceux dont la personne présumée maltraitante accède au compte de la personne en situation de vulnérabilité et fait des transactions en ligne ou au guichet¹⁵⁹. Les logiciels pourraient signaler les opéra-

154. *Ibid.*

155. *Ibid.*

156. J. GUNTHER, préc., note 120, p. 5; AgeUK, préc., note 129, p. 32-33.

157. J. GUNTHER, préc., note 120, p. 5; BARCLAYS, « What are Beacons? », en ligne : <<https://www.barclays.co.uk/help/customer-services/what-are-beacons/>>.

158. BARCLAYS, préc., note 157.

159. *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Desprès*, 2015 QCTDP 3, par. 22; C. ROSSI, J. GRENIER, R. CRÊTE et A. STYLIOS, préc., note 23, p. 127; COMITÉ NATIONAL D'ÉTHIQUE SUR LE VEILLISSEMENT, préc., note 34, p. 29; SOUTIEN AUX AÎNÉS VICTIMES D'ABUS [SAVA], « Un article de La Presse dénonce une situation de maltraitance financière », Soutien aux aînés victimes d'abus de la Vallée-du-Haut-St-Laurent, en ligne : <<https://maltraitance.org/2018/11/30/un-article-de-la-presse-denonce-une-situation-de-maltraitance-financiere/>>.

tions douteuses afin que celles-ci soient vérifiées auprès du client ou de la personne de confiance désignée¹⁶⁰, le cas échéant.

Les institutions financières pourraient s'inspirer du modèle et de la procédure établie dans le Guide de l'AMF concernant la désignation d'une personne de confiance¹⁶¹ et la transposer au consentement que donnerait chaque client à ce que son compte soit soumis aux outils technologiques décrits précédemment¹⁶². Idéalement, les clients consentiraient à ce que les opérations douteuses soient « gelées » en attendant leur vérification. Alternativement, surtout en ce qui concerne les transactions réalisées en ligne ou au guichet, les clients pourraient consentir à ce que les opérations douteuses soient bloquées et exiger qu'elles soient vérifiées par une personne de confiance désignée¹⁶³.

3.4 Former obligatoirement les employés des institutions financières aux situations de maltraitance financière et matérielle

La formation des employés des institutions financières est nécessaire pour lutter contre la maltraitance financière et matérielle¹⁶⁴. Les formations axées sur la définition de la maltraitance, sur l'identification des personnes en situation de vulnérabilité et sur les processus et les pratiques à adopter afin de mieux servir une clientèle vulnérable aideraient à assurer le respect de cette clientèle,

160. A. KAMATEROS, préc., note 11, p. 39.

161. AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, préc., note 81, p. 17 et 22; A. KAMATEROS, préc., note 11, p. 39.

162. *Ibid.*

163. Il est à noter qu'avec la nouvelle mesure d'assistance, introduite par le Projet de loi 18, les institutions financières pourraient remplacer la personne de confiance avec l'assistant ou confirmer avec leur client si l'assistant pourrait agir comme personne de confiance. Voir *supra*, section 2 (Le cadre juridique et politique de la lutte contre la maltraitance financière et matérielle : la mesure d'assistance au majeur introduite en vertu de la *Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes* (Projet de loi 18)).

164. CONSUMER FINANCIAL PROTECTION BUREAU, *Recommendations and report for financial institutions on preventing and responding to elder financial exploitation*, Washington, D.C., 2016, en ligne : <https://files.consumerfinance.gov/f/201603_cfpb_recommendations-and-report-for-financial-institutions-on-preventing-and-responding-to-elder-financial-exploitation.pdf>; OREGON BANKERS ASSOCIATION, « Preventing Elder Financial Exploitation Toolkit », en ligne : <<https://www.oregonbankers.com/preventing-elder-financial-exploitation-toolkit.html>>; MINISTÈRE DE LA FAMILLE, préc., note, 9.

surtout si l'accent est mis sur leur bienveillance¹⁶⁵. Actuellement, les institutions financières canadiennes n'ont pas l'obligation de former leurs employés, mais le Code de conduite énonce, à son troisième principe, que les banques « offriront une formation appropriée à leurs employés et représentants qui interagissent avec les aînés »¹⁶⁶. Cette formation devra notamment porter sur :

- l'exploitation financière des personnes âgées et la sensibilisation des aînés à l'exploitation financière;
- l'engagement relatif aux procurations;
- les besoins bancaires des clients âgés et les ressources qui sont à leur disposition;
- la procédure à suivre pour dénoncer des cas « à l'échelon supérieur »¹⁶⁷.

Dans l'un de ses articles, le professeur Marc Lacoursière mentionne que le Mouvement Desjardins et l'ABC ont adopté une politique permettant de gérer les fraudes qui touchent les personnes âgées¹⁶⁸. La Commission a également recommandé que les institutions financières « forment leur personnel afin que celui-ci soit en mesure de déceler les signes d'exploitation financière et connaisse les recours disponibles »¹⁶⁹.

Malgré ces initiatives, le manque de cohérence des politiques adoptées par les institutions financières et l'absence de réglementations sont les principales faiblesses du secteur financier¹⁷⁰. En comparant l'encadrement législatif visant à lutter contre le blanchi-

165. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, préc., note 9; AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, préc., note 81; NORTH AMERICAN SECURITIES ADMINISTRATORS ASSOCIATION (NASAA), *A Guide for Developing Practices and Procedures for Protecting Senior Investors and Vulnerable Adults from Financial Exploitation*, Washington, D.C. (2016), en ligne : <<http://serveurseniors.org/wp-content/uploads/2016/09/NASAA-Guide-For-Developing-Practices-and-Procedures-For-Protecting-Senior-Investors-and-Vulnerable-Adults-From-Financial-Exploitation.pdf>>; J. GUNTHER, préc., note 120.

166. ASSOCIATION DES BANQUIERS CANADIENS, préc., note 104, p. 3.

167. *Ibid.*

168. M. LACOURSIÈRE, préc., note 109, p. 475.

169. COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 36, p. 152 (recommandation 22).

170. M. LACOURSIÈRE, préc., note 109, p. 522.

ment d'argent et l'absence de législation visant à lutter contre la maltraitance financière, le professeur Lacoursière démontre que la lutte contre le blanchiment d'argent est efficace, notamment en raison des programmes de formations qu'offrent les banques à leurs employés et grâce à la collaboration des banques avec le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE), une agence centralisée, destinée à recevoir les signalements d'opérations douteuses¹⁷¹. Par conséquent, la formation est essentielle pour que les employés des institutions financières disposent des outils nécessaires pour lutter efficacement contre la maltraitance financière et matérielle des personnes en situation de vulnérabilité :

Dans les deux cas, l'institution financière doit prévenir, repérer, intervenir et coordonner. Plus précisément, la prévention prend la forme de la sensibilisation à l'égard du problème de la fraude; le repérage consiste à déceler les indices de maltraitance, dont les interactions entre l'ainé et le mandataire; l'intervention vise à établir d'abord un lien de confiance avec la personne âgée, puis à lui expliquer la nature du problème, à la diriger vers les ressources adéquates, à sécuriser ses avoirs et à l'aviser que la procuration – si elle existe – peut être retirée; enfin, la coordination consiste à assurer la cohésion entre les divers organismes impliqués.¹⁷²

En effet, si le sous-alinéa 7(3)d.3(ii) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*¹⁷³ (LPRPDE) n'a eu aucun succès, c'est en raison de l'absence d'obligation de formation du personnel sur l'utilisation de cette disposition de droit. D'après une récente étude réalisée au Canada¹⁷⁴, cette disposition législative reste vague et les employés des institutions financières ne savent pas comment l'utiliser, surtout dans les cas où les personnes en situation de vulnérabilité présentent certaines pertes cognitives sans être pour autant considérées comme étant juridiquement inaptes¹⁷⁵.

171. *Ibid.*, p. 524.

172. *Ibid.*

173. L.C. 2000, ch. 5.

174. Marian PASSMORE et Laura TAMBLYN WATTS, *Report on Vulnerable Investors: Elder Abuse, Financial Exploitation, Undue Influence and Diminished Mental Capacity* (Report on Vulnerable Investors), Ontario, novembre 2017, en ligne : <<http://faircanada.ca/wp-content/uploads/2017/11/171115-Vulnerable-Investor-Paper-FINAL.pdf>>.

175. *Ibid.*, p. 31-32.

Au Québec, la Ligne Aide Abus Aînés (LAAA) est l'organisme le mieux placé pour former les employés des banques à la lutte contre la maltraitance financière et matérielle¹⁷⁶. La LAAA a été créée dans le cadre du PAM 2010-2015¹⁷⁷ et son mandat a été élargi en vertu du PAM 2017-2022 pour que la LAAA devienne le guichet unique du secteur financier¹⁷⁸. En 2017, une formation adaptée au secteur financier a été créée¹⁷⁹. Même s'il n'existe aucune obligation réglementaire à ce sujet, les institutions financières peuvent consulter l'équipe de la LAAA pour proposer aux employés des formations sur la maltraitance financière et matérielle¹⁸⁰. L'objectif est de leur donner les outils qui leur permettront de reconnaître un cas de maltraitance et de leur apprendre comment interagir avec les personnes en situation de vulnérabilité qui pourraient en être victimes. La Chambre des notaires pourrait également être interpellée à offrir la formation aux institutions financières, surtout pour expliquer les devoirs et les rôles des personnes désignées dans une procuration, des représentants légaux et des mandataires, le cas échéant. À cette fin, il est précisé, au principe 3 du Code de conduite¹⁸¹, que les banques pourraient demander « l'avis d'experts dans l'élaboration des programmes de formation, s'il y a lieu »¹⁸².

À titre d'exemple, en juin 2019, la Financière Banque Nationale a donné une conférence sur la maltraitance financière et matérielle à ses employés¹⁸³. Les animateurs de cet événement ont défini la maltraitance financière et matérielle et ils ont précisé quels étaient les pièges à éviter¹⁸⁴. Ils ont également exposé des cas concrets, rencontrés à la Financière Banque Nationale, afin de montrer quand et comment les employés peuvent intervenir, le cas échéant¹⁸⁵. Néanmoins, ce type d'initiative n'est pas habituel et le manque

176. A. KAMATEROS, préc., note 11, p. 35.

177. Voir : LA LIGNE AIDE ABUS AÎNÉS, « Historique », en ligne : <<https://www.aideabusaines.ca/historique/>>.

178. A. KAMATEROS, préc., note 11, p. 35-38.

179. Voir : LA LIGNE AIDE ABUS AÎNÉS, « Programme de formations », en ligne : <<https://www.aideabusaines.ca/programme-de-formations/>>.

180. *Ibid.*

181. Préc., note 104.

182. ASSOCIATION DES BANQUIERS CANADIENS, préc., note 106, p. 3.

183. François LAVALLÉE et Marie-Emmanuèle CARDINAL, *Conférence sur la prévention et l'intervention des professionnels en cas d'abus ou de captation envers les aînés*, Financière Banque Nationale, juin 2019.

184. *Ibid.* : les mandataires ont des devoirs envers le mandant et non des pouvoirs et le testament n'a aucun effet sur l'administration des biens d'une personne, tant et aussi longtemps que la personne est en vie.

185. *Ibid.*

d'obligation réglementaire et de cohérence entre les institutions financières concernant la formation des employés demeure problématique¹⁸⁶.

Aux États-Unis, bien que l'obligation de formation du personnel des institutions financières ne soit entrée en vigueur que récemment¹⁸⁷, plusieurs établissements et associations avaient déjà pris l'initiative de former leurs équipes. L'objectif était de leur permettre de lutter contre la maltraitance financière et matérielle des personnes âgées en situation de vulnérabilité et d'offrir à ces dernières une meilleure qualité de services. À titre d'exemple, la Oregon Bankers Association a travaillé avec l'Oregon Department of Human Services, l'Oregon Department of Justice ainsi que le AARP Oregon Office pour développer un groupe de travail pour créer des outils pour prévenir la fraude et l'exploitation financière des personnes âgées¹⁸⁸. Le programme intitulé « Elder Financial Exploitation Prevention Project »¹⁸⁹ a été développé en 1995. En 2018, les formations ont été mises à jour et ont été diffusées à toutes les institutions financières de l'Oregon¹⁹⁰. Depuis, l'Oregon est reconnu comme ayant le deuxième plus grand nombre de signalements de maltraitance¹⁹¹. Cela représente une augmentation de 28,7 % depuis sa création en 2006¹⁹². Au Royaume-Uni, la Lloyds Bank a développé un programme permettant d'identifier des signes de démence et d'interagir avec les clients concernés¹⁹³. Les employés sont également formés pour reconnaître des opérations douteuses, les signaler et assurer que les fonds ne tombent pas entre de mauvaises mains. Les employés doivent également répondre à des questionnaires afin d'assurer la mise à jour de leurs connaissances.

186. *Ibid.*

187. *Senior Safe Act of 2017*, préc., note 62, art. 3.

188. J. GUNTHER et R. NEILL, préc., note 129, p. 2.

189. Voir : Aileen P. KAYE et Geoffrey DARLING, « Oregon's Efforts to Reduce Elder Financial Exploitation », (2000) 12(2) *Journal of Elder Abuse & Neglect* 99-102; OREGON BANKERS ASSOCIATION, préc., note 164.

190. OREGON BANKERS ASSOCIATION, préc., note 164. La trousse ainsi que les vidéos qui l'accompagnent sont accessibles en ligne, non seulement pour les employés des institutions financières, mais pour le grand public.

191. J. GUNTHER et R. NEILL, préc., note 129, p. 2; Marguerite DELIEMA et Martha DEEVY, *Aging and Exploitation: How Should the Financial Service Industry Respond?*, Pension Research Council Working Paper 2016, The Wharton School, University of Pennsylvania, 225-274, en ligne : <<https://pensionresearchcouncil.wharton.upenn.edu/wp-content/uploads/2017/02/WP2016-18-Deliema-and-Deevy.pdf>>, p. 235-236.

192. J. GUNTHER, préc., note 120, p. 2.

193. *Ibid.*, p. 3.

Les employés de chaque succursale de l'Altabank doivent assister à une formation annuelle sur la détection de la maltraitance financière et des opérations douteuses. De plus, un « Age-Friendly Champion » (le champion des aînés) est désigné dans chacune des succursales¹⁹⁴. Cette personne participe à des formations supplémentaires sur la détection des fraudes et des opérations douteuses. Grâce à ces formations, cette personne est également une source d'information et de soutien pour les employés de la banque lorsqu'ils ont des questions relatives aux besoins des clients en situation de vulnérabilité¹⁹⁵. En plus des formations sur la détection des fraudes, les champions des aînés assistent à des formations organisées trimestriellement pour partager les procédures qu'ils ont élaborées et développer un guide des meilleures pratiques basé sur les expériences vécues dans les succursales¹⁹⁶. Il est intéressant de noter que le Code de conduite¹⁹⁷ prévoit que les institutions financières devront désigner un membre de leur direction comme étant le « champion des aînés » qui aurait comme fonction principale la promotion des intérêts des aînés¹⁹⁸. Même si les fonctions de ce champion ne sont pas clairement définies dans le Code de conduite¹⁹⁹, le but du champion semble identique à celui de l'Altabank. Les institutions financières pourront certainement suivre cet exemple lorsqu'elles désigneront cette personne et établiront ses fonctions.

En 2014, la Barclays Bank a mis en place un programme de formation intitulé le « Community Wings »²⁰⁰. Ce dernier enseigne aux employés comment interagir avec les clients en situation de vulnérabilité. Ils participent à des formations en ligne sur la fraude, l'exploitation, la démence, les indices de vulnérabilité et l'accessibilité²⁰¹.

194. *Ibid.*, p. 4.

195. *Ibid.*

196. *Ibid.*, p. 4; J. GUNTHER et R. NEILL, préc., note 129, p. 4.

197. Préc., note 106.

198. *Ibid.*, p. 2.

199. *Ibid.*

200. Anciennement connu comme étant le « Community Driving License » (le « permis de conduire communautaire »). BARCLAYS, « Building the bank of the future – Barclays PLC Environmental Social Governance Supplement 2016 », en ligne : <https://home.barclays/content/dam/home-barclays/documents/investor-relations/ResultAnnouncements/2016FYResults/20170223_Barclays_PLC_Environmental_Social_Governance_Supplement_2016.pdf>, p. 44; J. GUNTHER et R. NEILL, préc., note 129, p. 2.

201. J. GUNTHER et R. NEILL, préc., note 129, p. 2.

Les employés de chaque succursale de la People's United Bank doivent aussi suivre une formation visant à les sensibiliser aux défis auxquels pourraient être confrontées les personnes âgées (pertes cognitives et sensorielles, telles que la perte de la vue ou de l'ouïe)²⁰². Les employés sont formés de manière à comprendre et à reconnaître les pertes cognitives de leurs clients et à savoir comment identifier des opérations douteuses. Par conséquent, ils savent mieux comment intervenir auprès des clients âgés et vulnérables.

Chez Wells Fargo, les employés sont tenus de suivre une formation sur l'exploitation financière²⁰³. Celle-ci comporte dix questions liées à la détection et au signalement des cas d'exploitation financière. Grâce à cette formation, les employés savent que leur intervention doit être composée de trois étapes²⁰⁴ :

- négocier afin de permettre à l'employé de communiquer avec une personne de confiance identifiée et de créer un délai avant que la transaction soit finalisée;
- isoler le client de la personne avec laquelle il a fait une opération douteuse, afin de permettre à l'employé d'avoir des informations dans un environnement sécuritaire et confidentiel;
- signaler la situation à l'unité centralisée²⁰⁵ destinée à recevoir les signalements, au sein même de l'institution financière²⁰⁶.

Afin de lutter contre la maltraitance financière, la formation des caissiers semble également nécessaire, car ils sont souvent en première ligne pour constater des opérations douteuses²⁰⁷. Le Code de conduite représente une volonté de la part de l'ABC de rendre ces formations obligatoires, notamment en vertu du troisième principe

202. *Ibid.*, p. 5 : « Senior Sensitivity Training ».

203. Ronald LONG, « Elder Financial Abuse », dans R.M. TAYLOR (Rapporteur), *Elder Abuse and Its Prevention: Workshop Summary*, Washington, D.C., National Academies Press, 2014, p. 80-87; J. GUNTHER, préc., note 120, p. 1; J. GUNTHER et R. NEILL, préc., note 129, p. 3.

204. R. LONG, préc., note 203, p. 87 : cette procédure est connue sous l'acronyme « OWN IT ».

205. *Infra*, p. 465 : le « Elder Strategy Group ».

206. J. GUNTHER, préc., note 120, p. 3 : « négocier, isoler et, ensuite, signaler ».

207. C. ROSSI, J. GRENIER, R. CRÊTE et A. STYLIOS, préc., note 23, p. 131; CONSUMER FINANCIAL PROTECTION BUREAU, *Recommendations and report for financial institutions on preventing and responding to elder financial exploitation*, Washington, D.C., 2016, p. 14, 17-18, 19, 52.

énoncé²⁰⁸. Pour que celui-ci soit effectif, les institutions financières devraient exiger et offrir les « formations appropriées »²⁰⁹ aux employés de différents niveaux. Pour former adéquatement les employés ayant des interactions avec des clients en situation de vulnérabilité, les formations devraient être obligatoires. Les institutions financières devraient créer des partenariats avec des acteurs et organismes communautaires et favoriser le travail interdisciplinaire, comme c'est le cas aux États-Unis²¹⁰.

3.5 Former des partenariats et encourager le travail en équipes interdisciplinaires

La notion « d'interdisciplinarité » a plusieurs définitions²¹¹. Dans le contexte de la lutte contre la maltraitance financière et matérielle, elle doit être comprise comme suit :

[...] l'utilisation, l'association et la coordination des disciplines appropriées, dans une approche intégrée des problèmes et que le travail interdisciplinaire existe quand les professionnels « travaillent en collaboration réelle et continue, en concertation pour un même objectif, le service au client ».²¹²

Les professionnels présents au Forum de Québec²¹³ étaient unanimes sur les points suivants :

- il faut défavoriser la judiciarisation des dossiers de maltraitance financière et matérielle;

208. ASSOCIATION DES BANQUIERS CANADIENS, préc., note 104, p. 3.

209. *Ibid.*; voir : CONSUMER FINANCIAL PROTECTION BUREAU, préc., note 207, p. 52.

210. Voir : J. GUNTHER et R. NEILL, préc., note 129; J. GUNTHER, préc., note 120; OREGON BANKERS ASSOCIATION, préc., note 164; A. P. KAYE et G. DARLING, préc., note 189; Gillian PRICE et Craig FOX, « The Massachusetts Bank Reporting Project: An Edge Against Elder Financial Exploitation », (1997) 8(4) *Journal of Elder Abuse & Neglect* 59-71.

211. Voir notamment : Alain MANGAIN, Barbara DUFOUR et Gérard FOUERZ (dir.), *Approches didactiques de l'interdisciplinarité*, Bruxelles, De Boeck, 2013; Yves LENOIR, « La transdisciplinarité, un phénomène naturel redécouvert, mais aussi chargé de prétentions », (2003) 7(3) *L'autre forum* 40-48.

212. Maurice PAYETTE, « Interdisciplinarité : clarification des concepts », (2001) 5(1) *Interactions* 19-36, p. 22, qui cite : ORDRE PROFESSIONNEL DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DU QUÉBEC, *De la multidisciplinarité vers l'interdisciplinarité : guide à l'intention des travailleurs sociaux exerçant dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux*, Montréal, 1996, p. 4.

213. MINISTÈRE DE LA FAMILLE, préc., note 9.

- il faut favoriser une approche interdisciplinaire, afin d'aider et de répondre aux besoins de la personne présumée victime²¹⁴.

Dans son rapport, le CNEV indique qu'il faut « [p]romouvoir l'interdisciplinarité, surtout entre les milieux communautaires et les autres intervenants »²¹⁵, afin d'intervenir auprès des victimes de maltraitance financière. L'efficacité du travail interdisciplinaire a été démontrée dans l'affaire *Massicotte*, où la directrice de la Caisse a agi rapidement pour signaler la situation et déposer une plainte auprès de la Commission²¹⁶. La situation a été différente dans l'affaire *Lessard* où la victime était une personne âgée en situation de vulnérabilité²¹⁷ qui a été fraudée par un groupe de trois hommes qui ont créé un lien de confiance avec elle et qui l'ont persuadée de leur payer des sommes importantes pour des travaux mineurs à sa maison²¹⁸. La directrice et une caissière de la succursale ont facilement repéré les opérations douteuses, mais elles ont permis que la situation continue pendant une période de 18 mois. Le juge Mario Gervais a réprimandé les employés de l'institution financière pour ne pas avoir « alerté les autorités compétentes, malgré la présence d'indices inquiétants d'exploitation financière »²¹⁹.

La récente entrée en vigueur des processus d'intervention concertés (PIC) démontre également la volonté du gouvernement québécois de favoriser le travail interdisciplinaire²²⁰. Les PIC sont conçus non seulement pour offrir une « intervention complémentaire du système judiciaire »²²¹, mais aussi pour assurer la « coordination des actions, des interventions, des enquêtes ou des autres

214. *Ibid.* : notamment paroles de Guylaine Ouimette, présidente de l'OTSTFQ et Richard Levesque.

215. COMITÉ NATIONAL DE L'ÉTHIQUE SUR LE VIEILLISSEMENT, préc., note 34, p. 20.

216. *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Succession Hamelin-Piccinin) c. Massicotte*, préc., note 33, par. 17-18, 84.

217. *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Even) c. Lessard (Calfeutrage Multi-Scellant)*, préc., note 33, par. 70-75; la victime était notamment isolée et elle présentait des pertes cognitives et des pertes d'autonomie importantes.

218. *Ibid.*, par. 76 et 90 et s.

219. *Ibid.*, par. 170.

220. A. KAMATEROS, préc., note 11, p. 35; MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, « Processus d'intervention concertés – Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées – Professionnels de la santé – MSSS », en ligne : <<https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/plan-action-gouvernemental-contre-maltraitance-aines/processus-d-intervention-concertes/>>.

221. *Ibid.*

procédures des intervenants permettant de minimiser l'impact négatif sur la personne victime de maltraitance, tout en s'assurant de l'efficacité de l'intervention »²²². Dans cette optique, le travail interdisciplinaire peut être considéré comme un outil efficace pour lutter contre la maltraitance et important pour assurer le respect des droits de la personne en situation de vulnérabilité. Les partenariats, notamment avec les organismes communautaires, permettent un meilleur accompagnement des clients en situation de vulnérabilité et augmentent les chances d'obtenir leur consentement pour intervenir²²³.

Les organismes communautaires les plus connus dans la lutte contre la maltraitance des personnes âgées en situation de vulnérabilité comprennent DIRA-Laval, DIRA-Estrie et le projet Soutien aux aînés victimes d'abus (SAVA)²²⁴ à Montréal. Toutefois, il est important de noter que la divulgation d'informations confidentielles aux organismes communautaires n'est pas permise par le sous-alinéa 7(3)d.3(ii) de la LPRPDE, car ils ne correspondent pas à la définition d'une « institution gouvernementale ou à une subdivision d'une telle institution »²²⁵. Il faudrait donc toujours prioriser la collaboration du client et obtenir l'autorisation de ce dernier pour divulguer des informations confidentielles. Quant aux institutions gouvernementales, les partenariats avec les Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS), la LAAA et la Commission seraient souhaitables, car leurs intervenants connaissent les organismes communautaires décrits ci-dessus et travaillent souvent de concert avec eux²²⁶.

Pour les cas qui ne nécessitent pas une intervention immédiate ou pour lesquels une approche intersectorielle²²⁷ serait souhaitée,

222. *Ibid.*

223. CONSUMER FINANCIAL PROTECTION BUREAU, préc., note 164, p. 55; MINISTÈRE DE LA FAMILLE, préc., note 9, notamment les paroles des intervenante de DIRA-Estrie au Forum de 2018 à Québec.

224. Voir : TABLE DE CONCERTATION DES AÎNÉS DE L'ÎLE DE MONTRÉAL, « Les projets SAVA (Soutien aux aînés victimes d'abus), en ligne : <<http://tcaim.org/dossiers/maltraitance-envers-les-aines/lutte-a-la-maltraitance-envers-les-aines/>>; notamment les organismes SAVA Centre-Est et SAVA Centre-Ouest.

225. *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, préc., note 173. Voir : A. KAMATEROS, préc., note 11.

226. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, préc., note 9, p. 303-305, 382, 562-564.

227. AGENCE DE LA SANTÉ PUBLIQUE DU CANADA, « Élément clé 6 : Favoriser la collaboration entre les différents secteurs et niveaux », Le portail canadien des (à suivre...)

il existe l'Équipe de consultation multisectorielle provinciale pour contrer la maltraitance envers les aînés du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal – CAU (Équipe de consultation Cavendish). Cette équipe est formée de plusieurs consultants qui proviennent de groupes professionnels et de milieux différents, mais qui sont spécialisés dans le domaine de la maltraitance envers les personnes âgées²²⁸. Les cas de maltraitance sont présentés de façon anonyme aux membres de l'équipe qui proposent des pistes de solutions et des options d'intervention pour répondre efficacement aux situations²²⁹. Étant une équipe multisectorielle, les pistes de solutions qui sont proposées apportent une « meilleure compréhension des avantages de la collaboration intersectorielle, une meilleure compréhension des rôles et des mandats des partenaires potentiels dans l'intervention [aide les intervenants à] reconnaître leur responsabilité légale [...] [et] les limites de leur intervention »²³⁰. Compte tenu du fait que les membres ne sont pas des employés du CIUSSS, nous sommes d'avis que cette équipe ne serait pas considérée comme étant une institution gouvernementale, au sens de la LPRPDE²³¹. Il faudrait donc que les informations soient anonymes et que les données confidentielles ne soient pas divulguées lorsque les cas sont présentés à cette équipe²³².

(...suite)

pratiques exemplaires, 2016, en ligne : <<https://cbpp-pcpe.phac-aspc.gc.ca/fr/population-health-approach-organizing-framework/key-element-6-collaborate-sectors-levels/>>. Contrairement à l'intervention interdisciplinaire, cette équipe est formée de plusieurs professionnels œuvrant dans différents secteurs et cela donne l'occasion aux professionnels qui font face à des situations de maltraitance de bénéficier de conseils. La collaboration intersectorielle est définie par le gouvernement canadien comme étant « l'action conjointe du secteur de la santé et des autres secteurs gouvernementaux, ainsi que des représentants du secteur privé, des bénévoles et des groupes sans but lucratif, en vue d'améliorer la santé de la population ».

228. Sarita ISRAEL, « Équipe de consultation multisectorielle provinciale de lutte contre la maltraitance des aînés du CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, en ligne : <<https://www.ciusswestcentral.ca/programs-and-services/support-program-for-the-autonomy-of-seniors-sapa/support-program-for-the-autonomy-of-seniors-sapa/>>; <<https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2019/09/Équipe-de-consultation-multisectorielle-provinciale-de-lutte-contre-la-maltraitance-des-aînés-du-CIUSSS-Centre-Ouest.pdf>>.

229. *Ibid.*

230. *Ibid.*

231. Préc., note 173.

232. *Ibid.*

L'importance du travail interdisciplinaire dans la lutte contre la maltraitance est reconnue aux États-Unis depuis plusieurs années. En 2016, le Consumer Financial Protection Bureau a créé un guide des meilleures pratiques que les institutions financières peuvent adopter pour lutter contre la maltraitance financière et matérielle²³³. Celui-ci est similaire au Guide de l'AMF. Parmi les recommandations préconisées, les auteurs indiquent que la collaboration interdisciplinaire avec les organismes communautaires et gouvernementaux est importante pour lutter contre la maltraitance financière et matérielle²³⁴. Les auteurs américains Brenda Uekert et Richard Van Duizend expliquent l'importance de faire une coordination des services locaux et communautaires²³⁵ qui comprend l'établissement d'équipes spécialisées et interdisciplinaires pour consulter des dossiers de maltraitance, ainsi qu'une coordination entre les acteurs communautaires, similaire à l'équipe de consultation du CSSS Cavendish²³⁶. Cet aspect est important, car il faut s'adapter à la réalité des personnes âgées, surtout celles qui sont en situation de vulnérabilité. Afin d'intervenir auprès de cette clientèle, surtout dans un contexte de maltraitance financière et matérielle, il est nécessaire d'agir rapidement et de trouver la meilleure solution pour éviter la dilapidation des biens de la victime²³⁷.

Il faut également suivre le rythme des clients et les rencontrer régulièrement dans un lieu où ils sont à l'aise, tel que leur domicile²³⁸. Or, il ne semble pas réaliste que des banquiers se déplacent

233. CONSUMER FINANCIAL PROTECTION BUREAU, préc., note 164.

234. *Ibid.*, p. 54-57; VEDDER PRICE, « Recent Developments: Bank Responsibility for Elder Financial Exploitation », Bulletin (avril 2016), en ligne : <<https://www.vedderprice.com/bank-responsibility-for-elder-financial-exploitation>>.

235. Richard VAN DUIZEND et Brenda K. UEKERT, « Elder Abuse and Exploitation : How Courts Can Take Leadership in Developing Effective Responses », (2014) 24(1) *Experience* 20-25, p. 25 (« local coordination of services »); voir : Brenda K. UEKERT et Richard VAN DUIZEND, « Resources for Fighting Elder Abuse: the Hidden Crime », (2014) 24(1) *Experience Magazine* 26-30; *Code of Banking Practice*, Australian Banking Association Inc., en ligne : <https://www.ausbanking.org.au/wp-content/uploads/2019/04/2013_ABA_CODE.pdf>, p. 29.

236. *Ibid.*

237. MINISTÈRE DE LA FAMILLE, préc., note 9; voir notamment le commentaire sur le web par Dominique Bouchard relativement aux organismes communautaires et le besoin qu'il y ait une collaboration plus rapide avec les partenaires, ainsi que les paroles d'Élyse Lemay, de la professeure Marie Beaulieu (Université Sherbrooke, Chaire de recherche sur le vieillissement) et de Julie Gallagher (BMO).

238. AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, préc., note 81, p. 12-13; MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, préc., note 9, p. 81, 96, (à suivre...)

pour rencontrer leurs clients à domicile. Toutefois, des institutions financières pourraient créer des partenariats avec certains organismes communautaires qui pourraient assurer un suivi et un accompagnement de la personne âgée en situation de vulnérabilité à domicile²³⁹. Les institutions financières pourraient même former des partenariats avec certains organismes, afin de développer un programme de formation pour les employés²⁴⁰. Aux États-Unis, de tels partenariats avec des organisations communautaires existent, surtout pour créer des formations destinées aux employés ou pour promouvoir la littératie financière. Grâce à ces collaborations, les employés des établissements financiers commencent à connaître les ressources disponibles et sont plus aptes à agir rapidement, efficacement et dans l'intérêt du client en situation de vulnérabilité²⁴¹.

À titre d'exemple, la Oregon Bankers Association a formé des partenariats avec des organismes publics²⁴² en 1995 dans le but de développer le Elder Financial Exploitation Prevention Project²⁴³.

À Philadelphie, la Philadelphia Corporation on Aging s'est associée avec la Wachovia Bank pour former les employés de caisse et leur permettre de reconnaître des signes de maltraitance²⁴⁴. Ce

(...suite)

102, 112-115, 125, 139; MINISTÈRE DE LA FAMILLE – SecrÉTARIAT AUX AÎNÉS, préc., note 9, p. 34, 40.

239. *Ibid.*; COMITÉ NATIONAL D'ÉTHIQUE SUR LE VIEILLISSEMENT, préc., note 34, p. 42 et 47; MINISTÈRE DE LA FAMILLE, préc., note 9, particulièrement les paroles de M^{me} Demers qui a relaté un cas de maltraitance financière pour lequel DIRA-Laval a collaboré avec la LAAA et le service de police pour communiquer avec la banque et cesser la maltraitance dans un délai de 24 heures.
240. MINISTÈRE DE LA FAMILLE, préc., note 9; la LAAA a ce mandat, en vertu du PAM 2010-2015 et du PAM 2017-2022.
241. Voir : Maya ABOUD, Robert ZDENEK et Karen KALI, « What Can We Do To Help? Adopting Age-Friendly Banking to Improve Financial Well-Being for Older Adults », Working Paper, coll. Working Paper Series, San Francisco, Californie, Community Development Investment Center, 2015, en ligne : <https://www.frbsf.org/community-development/files/Age_Friendly_Banking_Jan2015.pdf>, p. 10-11.
242. OREGON BANKERS ASSOCIATION, préc., note 164; A.P. KAYE et G. DARLING, préc., note 189.
243. *Ibid.*
244. OFFICE ON DISABILITY, AGING AND LONG-TERM CARE POLICY, *Financial Exploitation of Older Persons: Report to Congress*, U.S. Administration on Aging, Department of Health and Human Services, 2011, p. A37 et s.; Laura SWETT, *The Philadelphia APS Bank Reporting and Loss Prevention Program*, National Adult Protective Services Resource Center, en ligne : <<http://www.napsa-now.org/wp-content/uploads/2012/06/Phila-Project-Report-FINAL.pdf>>.

partenariat a évolué pour que toutes les banques et les Adult Protective Services (APS)²⁴⁵ à travers le pays y soient associés²⁴⁶.

En Californie, la Bank of the West, en collaboration avec le Elder Financial Protection Network, a créé le programme « Be Aware », qui regroupe des organisations communautaires et un service de police²⁴⁷. Des séminaires sont organisés dans le but de renseigner les personnes âgées, leurs familles et leurs aidants sur la détection et la prévention des fraudes contre les aînés²⁴⁸.

Dans le Maine, le programme « SeniorSafe »²⁴⁹ a été conçu dans le but de combler les lacunes qui existaient entre la détection de la fraude et la procédure de signalement, et pour que les personnes aînées en situation de vulnérabilité puissent obtenir de l'aide rapidement et efficacement²⁵⁰. Ce programme a favorisé la collaboration interdisciplinaire²⁵¹ et il a été développé en collaboration avec les Aging Services and Regulatory Divisions of the Maine Department of Health and Human Services, la Maine Bankers Association, la Maine Credit Union League et les Maine Legal Services for the Elderly²⁵². Grâce à ce programme, les caissiers ont pu être formés. Ils sont désormais capables de détecter des opérations douteuses et savent comment agir efficacement²⁵³. Il est intéressant de noter que le *Senior Safe Act 2017*²⁵⁴ est fondé sur ce programme²⁵⁵.

L'Altabank s'est associée aux Utah Division of Aging and Adult Services pour développer et mettre en place une stratégie comportant cinq étapes qui permet de prévenir l'exploitation financière et

245. *Ibid.*; voir *infra*, section 3.5.3 (L'exemple des États-Unis : les Elder Abuse Forensic Centers, les déclarations d'opérations douteuses et les Adult Protective Services).

246. M. ABOOD, R. ZDENEK et K. KALI, préc., note 241, p. 11.

247. *Ibid.*

248. *Ibid.*

249. Voir : A. KAMATEROS, préc., note 6; le *Senior Safe Act 2017* est inspiré par le programme Senior Safe.

250. NORTH AMERICAN SECURITIES ADMINISTRATORS ASSOCIATION, « NASAA Recognizes and Supports World Elder Abuse Awareness Day by Announcing Senior Safe Training Week », 15 juin 2016, en ligne : <<http://www.nasaa.org/39700/nasaa-recognizes-supports-world-elder-abuse-awareness-day/>>.

251. *Ibid.*

252. *Ibid.*

253. M. ABOOD, R. ZDENEK et K. KALI, préc., note 241, p. 11.

254. Voir : A. KAMATEROS, préc., note 6.

255. NORTH AMERICAN SECURITIES ADMINISTRATORS ASSOCIATION, préc., note 250.

d'améliorer les expériences bancaires des clients en situation de vulnérabilité²⁵⁶. Cet établissement financier a notamment développé des outils, tels qu'« AccountSmart »²⁵⁷, destinés à sensibiliser et à donner aux clients âgés et à leurs aidants les moyens de se protéger contre l'exploitation financière. À la suite de cette collaboration, un programme de formation obligatoire portant sur la détection de la maltraitance financière et matérielle a été mis en place²⁵⁸. En plus de former les employés et de sensibiliser les clients, les représentants de cette banque organisent des séminaires et offrent des présentations, destinés aux groupes communautaires²⁵⁹. Le moral des employés de cet établissement est élevée, car ils reconnaissent les outils à leur disposition et ils se sentent suffisamment formés pour protéger leurs clients vulnérables contre la maltraitance financière²⁶⁰. Ainsi, l'Altabank est reconnue pour proposer à ses clients en situation de vulnérabilité la meilleure protection contre la maltraitance financière²⁶¹.

Finalement, le travail interdisciplinaire peut jouer un rôle important dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité. Comme mentionné ci-dessus, l'un des défis les plus importants pour les professionnels qui œuvrent dans le domaine de la maltraitance des personnes âgées est la difficulté à intervenir rapidement tout en respectant le droit à l'autodétermination. Pour les employés des institutions financières, il est inquiétant de ne pas savoir comment intervenir auprès d'une personne victime de maltraitance financière et matérielle et de ne pas trouver de soutien auprès des autres employés ou des directeurs de succursales²⁶². Les partenariats et le progrès vers le travail interdisciplinaire seraient donc à prioriser, afin d'aider les employés des institutions financières à repérer des opérations douteuses, et surtout de leur permettre de savoir comment intervenir auprès des clients âgés en situation de vulnérabilité.

256. J. GUNTHER, préc., note 120, p. 3-4.

257. *Ibid.*

258. *Ibid.*

259. *Ibid.*

260. *Ibid.*, p. 4; voir : C. ROSSI, J. GRENIER, R. CRÊTE et A. STYLIOS, préc., note 23, p. 148.

261. *Ibid.*, p. 3.

262. C. ROSSI, J. GRENIER, R. CRÊTE et A. STYLIOS, préc., note 23, p. 148.

3.5.1 *Le rôle pivot de la Ligne Aide Abus Aînés (LAAA)*

Lors du Forum de 2018 à Québec plusieurs des représentants d'institutions financières²⁶³ ont indiqué avoir besoin d'un « guichet unique »²⁶⁴. Cette idée, suggérée à plusieurs reprises, nous apparaît comme étant un véritable besoin dans la lutte contre la maltraitance financière et matérielle²⁶⁵. Un parallèle pourrait être fait avec la lutte contre le blanchiment d'argent qui est actuellement très bien réglementée²⁶⁶. Les institutions financières sont souvent les mieux placées pour détecter des opérations douteuses²⁶⁷ et le gouvernement canadien a pris plusieurs initiatives gouvernementales dans les années 1990 qui visaient encadrer le rôle des banques dans la lutte contre le blanchiment d'argent²⁶⁸. L'une de ces initiatives est l'établissement du Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE)²⁶⁹. Il s'agit d'une agence centralisée, créée pour recevoir des dénonciations d'opérations ou de situations douteuses²⁷⁰. D'après le cadre législatif et réglementaire canadien sur la lutte contre le blanchiment d'argent²⁷¹, les employés des institutions financières savent comment agir dans certaines circonstances et à qui faire appel²⁷². De la même façon et comme mentionné ci-dessus, il est important d'intervenir rapidement dans un cas de maltraitance financière afin d'éviter que tous les biens de la personne âgée en situation de vulnérabilité ne soient dilapidés. Pour agir vite, les employés des institutions financières doivent avoir recours à un service spécialisé qui les guide dans leurs interventions, le cas échéant.

263. MINISTÈRE DE LA FAMILLE, préc., note 9 : notamment les paroles de Julie Gallagher de la Banque de Montréal et du représentant de la Financière Banque Nationale.

264. Voir : COMITÉ NATIONAL D'ÉTHIQUE SUR LE VIEILLISSEMENT, préc., note 34, p. 19. Un guichet unique serait nécessaire pour rassembler les outils et réunir les experts et intervenants, afin d'assurer la cohérence et l'efficacité des outils et des interventions auprès des personnes en situation de vulnérabilité qui sont victimes de maltraitance financière.

265. *Ibid.*; MINISTÈRE DE LA FAMILLE, préc., note 9. C'est une des principales recommandations qui sont faites et qui reprend les paroles des experts et intervenants présents au Forum de 2018.

266. M. LACOURSIÈRE, préc., note 109, p. 517.

267. *Ibid.*

268. *Ibid.*

269. *Ibid.*, p. 517-518; voir : CENTRE D'ANALYSE DES OPÉRATIONS ET DÉCLARATIONS FINANCIÈRES DU CANADA, « Qui nous sommes », Gouvernement du Canada, en ligne : <<https://www.fintrac-canafe.gc.ca/fintrac-canafe/1-fra>>.

270. *Ibid.*

271. *Ibid.*

272. *Ibid.*

La Ligne Aide Abus Aînés (LAAA) est un service gratuit, introduit par le gouvernement en 2010²⁷³. Il s'agit d'une ligne téléphonique qui agit comme un guichet unique spécialisé qui fournit l'assistance nécessaire aux aînés victimes de maltraitance, aux proches et à toutes les personnes témoins de situations de maltraitance²⁷⁴. En 2018, le gouvernement provincial s'est engagé à investir deux millions de dollars supplémentaires sur quatre ans pour que la LAAA « devienne un guichet unique spécialisé pour tous les types et formes de maltraitance [...] non seulement pour les victimes, leurs proches et les professionnels, mais également pour les professionnels des milieux juridiques et financiers qui se questionnent au sujet d'une potentielle situation de maltraitance »²⁷⁵. Cet élargissement du mandat de la LAAA est récent et très intéressant en raison du besoin identifié par les experts et les organismes qui œuvrent dans le domaine de la maltraitance envers les personnes âgées²⁷⁶. La question qui se pose est cependant la suivante : comment la LAAA peut-elle évoluer pour devenir un guichet unique aux institutions financières « qui se questionnent au sujet d'une potentielle situation de maltraitance »²⁷⁷ ?

La LAAA fait partie du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec²⁷⁸. Ainsi, elle correspond à la définition d'« une institution gouvernementale ou à une subdivision d'une telle insti-

273. Voir : A. KAMATEROS, préc., note 6.

274. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, préc., note 9, p. 28; Marie-Ève MANSEAU-YOUNG, Sylvie BOUCHARD, Spyridoula XENOCOSTAS et Mélanie COUTURE, *Mémoire de la Ligne Aide Abus Aînés – présenté dans le cadre de la consultation sur le plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-ouest-de-l'Île-de-Montréal, 2016, en ligne : <<http://www.aideabusaines.ca/wp-content/uploads/2016/09/Mémoire-Ligne-AAA-Consultation-PAM-2017-2022-FINAL-16mai2016.pdf>>.

275. MINISTÈRE DE LA FAMILLE, « La ministre Francine Charbonneau invite la population à démontrer sa solidarité en portant le ruban mauve », communiqué de presse, Gouvernement du Québec (14 juin 2018), en ligne : <<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/ministere/centre-presse/communiqués-famille/Pages/communiqués.aspx?retour=/fr/ministere/centre-presse/communiqués-famille/Pages/index.aspx&urlPage=/fr/ministere/centre-presse/Nouvelles/Pages/nouvelle-2018-06-14.aspx>>.

276. MINISTÈRE DE LA FAMILLE, préc., note 9; COMITÉ NATIONAL D'ÉTHIQUE SUR LE VIEILLISSEMENT, préc., note 34.

277. MINISTÈRE DE LA FAMILLE, préc., note 275.

278. Voir : M.-È. MANSEAU-YOUNG, S. BOUCHARD, S. XENOCOSTAS et M. COUTURE, préc., note 274.

tution » au sens de la LPRPDE²⁷⁹, mais les employés des institutions financières peuvent choisir de ne pas divulguer les cas de maltraitance financière et de présenter une situation de façon anonyme, afin de recevoir des conseils rapidement. Les intervenants de la LAAA peuvent ainsi évaluer un cas signalé et offrir des options d'intervention aux personnes qui font appel à eux, mais ils ne pourraient faire de signalement aux autorités compétentes, tels la Commission ou le service de police²⁸⁰.

3.5.2 *L'apport de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*

Si une intervention législative pour encadrer les institutions financières au Canada n'est pas possible ou n'est pas envisageable dans un futur proche, les lois actuelles permettraient d'élargir le mandat de la Commission²⁸¹ au Québec, pour que les employés des institutions financières puissent, en vertu du sous-alinéa 7(3)d.3(ii) LPRPDE²⁸², signaler des opérations douteuses. Un tel changement semble facilement envisageable, compte tenu de l'expérience des avocats et des intervenants de la Commission et des pouvoirs de cette dernière concernant l'exploitation financière des personnes âgées en situation de vulnérabilité²⁸³. Même si la Commission « est un organisme indépendant du gouvernement »²⁸⁴, elle a été constituée en vertu de la Charte québécoise et elle « remplit sa mission au seul bénéfice des citoyens et dans l'intérêt du public »²⁸⁵. Compte tenu de l'absence de définition d'une « institution gouvernementale ou à une subdivision d'une telle institution » au sens de la LPRPDE

279. *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, préc., note 173, art. 7(3)d.3(ii).

280. *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, préc., note 8, art. 21, al. 1 A. KAMATEROS, préc., note 11, p. 29. Les dénonciations pourront seulement se faire, sans le consentement du client, selon les cas de signalement obligatoire prévus à la *Loi visant à lutter contre la maltraitance*.

281. COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, « Mandat de Commission », en ligne : <<http://www.cdpcj.qc.ca/fr/mobile/Pages/commission.aspx>>. Le mandat de la commission est notamment d'assurer le respect et la promotion des droits énoncés dans la *Charte des droits et libertés de la personne*; voir : A. KAMATEROS, préc., notes 6 et 11.

282. Voir : A. KAMATEROS, préc., notes 6 et 11.

283. COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 36, p. 31 et s.

284. Voir : COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, « Origine et Mission », en ligne : <<http://www.cdpcj.qc.ca/fr/commission/Pages/default.aspx>>.

285. *Ibid.*

et du vide jurisprudentiel qui existe pour encadrer cette notion²⁸⁶, nous recourons à l'alinéa 7(3)d.3) LPRPDE, qui permet la divulgation de renseignements personnels lorsque celle-ci a pour but de prévenir une exploitation financière²⁸⁷. Pour atteindre l'objectif de cette disposition, la notion d'« institution gouvernementale » ou d'« une subdivision d'une telle institution » inclura la Commission²⁸⁸.

Pour appuyer cette opinion, nous renvoyons à la loi provinciale analogue à la LPRPDE, à savoir la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*²⁸⁹. L'article 4 de cette loi définit les « organismes gouvernementaux » comme étant des organismes « dont le gouvernement ou un ministre nomme la majorité des membres, dont la loi ordonne que le personnel soit nommé suivant la *Loi sur la fonction publique* (chapitre F-3.1.1) ou dont le fonds social fait partie du domaine de l'État »²⁹⁰. Les membres de la Commission sont effectivement nommés par l'Assemblée nationale, sur proposition du premier ministre – ils sont donc nommés par le gouvernement et seront inclus dans la définition d'un « organisme gouvernemental » au sens de la loi provinciale²⁹¹. De plus, la *Loi d'interprétation*²⁹² dispose, dans ses articles 8.1 et 8.2, que les juristes devraient « faire appel, le cas échéant, aux notions, principes ou règles en vigueur en droit privé provincial »²⁹³ pour interpréter une notion qui se trouve dans un texte de loi fédéral, complémentaire à un texte de loi provincial. En effet, la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection*

286. Voir : *R. c. Spencer*, 2014 CSC 43, [2014] 2 R.C.S. 212. Les seules décisions que nous avons pu trouver portent sur les enquêtes policières ou par l'Agence du revenu du Canada ou par l'Agence du revenu du Québec.

287. *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, préc., note 173, art. 7(3)d.3)(ii).

288. *Ibid.*

289. RLRQ, c. A-2.1. Il s'agit de la loi provinciale relative à la protection des renseignements personnels, mais les institutions financières sont soumises à la loi fédérale, en vertu de la *Loi constitutionnelle de 1867*, 30 & 31 Vict., c. 3 (R.-U.), art. 91(15); voir : *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ, c. P-39.1.

290. *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, préc., note 289, art. 4, al. 1.

291. *Charte des droits et libertés de la personne*, préc., note 7, art. 58; *ibid.*, art. 4.

292. L.R.C. (1985), ch. I-21.

293. Pierre-André CÔTÉ avec la collab. de Stéphane BEAULAC et Mathieu DEVINAT, *Interprétation des lois*, 4^e éd., Montréal, Éditions Thémis, 2009, p. 404 (par. 1290).

des renseignements personnels est la loi provinciale qui est analogue à la LPRPDE. La seule raison pour laquelle la LPRPDE s'applique aux institutions financières est que ces dernières relèvent de la compétence du gouvernement fédéral²⁹⁴. Finalement, dans le cadre de la définition d'un « organisme gouvernemental », la Commission devra être considérée comme étant une « institution gouvernementale ou [...] une subdivision d'une telle institution », en vertu du principe d'interprétation de la cohérence entre lois connexes²⁹⁵, qui veut que les juristes aient « recours aux lois connexes ou analogues, soit pour inférer le sens d'un terme, soit pour mieux préciser l'objet d'une loi »²⁹⁶.

En résumé, il existe actuellement deux guichets au Québec : la Commission et la LAAA. Les employés des institutions financières peuvent faire appel aux intervenants de la LAAA pour avoir des conseils rapidement et pour être dirigés vers les ressources appropriées. Pour qu'un dossier soit pris en charge, il doit être signalé à la Commission²⁹⁷. Dans tous les cas, le consentement du client en situation de vulnérabilité devra être priorisé. Dans les circonstances où il est impossible d'obtenir son consentement, il faudrait que les conditions suivantes soient réunies avant de dénoncer une situation²⁹⁸ :

- le client est une personne en situation de vulnérabilité;
- il existe des motifs raisonnables de croire que le client est victime de maltraitance financière et matérielle ou qu'il pourrait en être

294. *Loi constitutionnelle de 1867*, préc., note 289, art. 91(15).

295. P.-A. CÔTÉ, S. BEAULAC et M. DEVINAT, préc., note 293, p. 397 (par. 1276 et s.).

296. *Ibid.*, p. 398 (par. 1278).

297. A. KAMATEROS, préc., note 11, p. 25.

298. Voir : COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA, « Application des alinéas 7(3)d.1) et 7(3)d.2) de la LPRPDE » (17 mars 2017), en ligne : <https://www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/lois-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-au-canada/la-loi-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-et-les-documents-electroniques-lprpde/r_o_p/gd_d1-d2_201703/>. Il est à noter que la LPRPDE ne prévoit pas ces conditions, elle indique uniquement que la divulgation peut être faite pour prévenir une situation d'exploitation financière, contrairement aux autres paragraphes qui prévoient des exceptions (art. 7(3)d.1) et 7(3)d.2) pour lesquelles certaines lignes directrices ont été établies. Afin de prioriser l'autonomie de la détermination des personnes âgées en situation de vulnérabilité, nous sommes d'avis, à la lumière de la jurisprudence et de la Loi sur la maltraitance, ces conditions doivent minimalement être remplies avant de dénoncer un cas de maltraitance financière ou matérielle, sans le consentement du client.

victime (notamment en raison d'opérations douteuses, du comportement de la victime ou de la personne présumée maltraitante);

- la situation mettrait en péril la sécurité de la personne âgée en situation de vulnérabilité (par exemple, une transaction qui aurait pour effet de vider le compte du client);
- les employés de l'institution financière ont tout fait pour obtenir le consentement du client²⁹⁹.

Pour connaître les circonstances dans lesquelles un signalement peut être effectué sans avoir le consentement du client, il semble pertinent de faire à nouveau le lien avec la réglementation canadienne sur le blanchiment d'argent. Afin de permettre aux employés des institutions financières de connaître les circonstances dans lesquelles ils peuvent dénoncer des opérations ou des situations douteuses au CANAFE, le *Règlement sur la déclaration des opérations douteuses* (DORS/2011-317) et la *Ligne directrice 2 : opérations douteuses* ont été adoptés³⁰⁰. Le professeur Lacoursière indique que la *Ligne directrice 2 : opérations douteuses* « énonce généralement que les “motifs raisonnables de soupçonner” sont établis en fonction de ce qui est raisonnable dans les circonstances, y compris en fonction des pratiques d'affaires courantes et des systèmes en place dans le secteur d'activité »³⁰¹.

Compte tenu de l'absence d'un tel règlement dans le contexte de la maltraitance financière et matérielle, les institutions financières devraient créer des processus et des protocoles permettant de mieux encadrer la dénonciation des cas de maltraitance, sans avoir le consentement du client âgé en situation de vulnérabilité. Elles pourraient mettre en place certaines lignes directrices et désigner

299. Voir : *Obodzinsky (Succession de Obodzinsky) c. Caisse Desjardins du Centre-Est de Montréal*, 2019 QCCQ 3506. Dans cette affaire, les employés des institutions financières ont même offert se déplacer pour aller voir la cliente à l'hôpital pour s'assurer qu'elle consentait à la transaction que sa fille, qui s'est présentée à la succursale avec une procuration faite devant témoins, voulait faire (transaction qui aurait pour effet de vider son compte de banque).

300. Voir : A. KAMATEROS, préc., note 11, p. 33 et s.

301. M. LACOURSIÈRE, préc., note 109, p. 518, qui cite : GOUVERNEMENT DU CANADA, *Ligne directrice 2 : opérations douteuses*, décembre 2010, remplacée par *Déclaration d'opérations douteuses à CANAFE*, août 2019 : <<https://www.fintrac-canafe.gc.ca/guidance-directives/transaction-operation/Guide3/str-fra>>.

des personnes-ressources pour encadrer les dénonciations qui pourraient être faites³⁰². Le consentement du client devrait toujours être priorisé. La dénonciation ainsi que la divulgation d'informations personnelles sans consentement devraient être considérées comme un dernier recours, afin de respecter le droit à l'autonomie de la personne³⁰³.

En guise de référence, nous avons conçu un organigramme reproduit, en annexe³⁰⁴ qui vise à guider les institutions financières dans leurs démarches, lorsque la dénonciation est nécessaire, sans avoir le consentement du client. Les lignes directrices préparées par la Chambre des notaires du Québec³⁰⁵ pourraient également être utilisées pour définir les circonstances dans lesquelles la dénonciation peut se faire. Ces lignes directrices ont également été préparées pour guider les notaires dans le cadre de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance*³⁰⁶.

La situation américaine illustre l'importance des partenariats et des collaborations interdisciplinaires.

3.5.3 *L'exemple des États-Unis : les Elder Abuse Forensic Centers, les déclarations d'opérations douteuses et les Adult Protective Services*

Le premier Elder Abuse Forensic Center (EAFC) des États-Unis a été établi en 2003. Il se rapproche du modèle adopté par le gouvernement québécois pour les PIC. Il s'agit d'une équipe interdisciplinaire avec des organisations gouvernementales et communautaires relevant de différentes disciplines : des travailleurs sociaux des Adult Protective Services (APS), des membres des services de police communautaires et des avocats des bureaux des procureurs des districts en question³⁰⁷. Ces collaborations ont pour but d'assurer la

302. Voir : A. KAMATEROS, préc., note 11, p. 57.

303. Voir : A. KAMATEROS, préc., note 11, p. 17.

304. Voir un organigramme pour guider les institutions financières sur les démarches à suivre pour dénoncer des opérations douteuses à l'annexe A ci-après.

305. CHAMBRE DES NOTAIRES, Lignes directrices : Intervention du notaire et de l'avocat auprès des aînés et des majeurs en situation de vulnérabilité et levée du secret professionnel dans le contexte de la lutte contre la maltraitance envers ces clientèles, septembre 2017, en ligne : <<https://www.cmq.org/DATA/TEXTEDOC/PL115-Lignes-directrices-secret-professionnel.pdf>>.

306. Préc., note 8; voir : A. KAMATEROS, préc., note 11, p. 29.

307. Aileen WIGLESWORTH, Laura MOSQUEDA, Kerry BURNIGHT, Ted YOUNGLOVE et Daniel JESKE, « Findings From an Elder Abuse Forensic Center », (2006) 46(2) *Gerontologist* 277-283.

sécurité et le bien-être des clients en situation de vulnérabilité et de recueillir des informations utiles pour les procédures judiciaires³⁰⁸.

Même avant l'entrée en vigueur du *Senior Safe Act 2017*, la réglementation aux États-Unis avait encadré la dénonciation des cas de maltraitance de personnes âgées par les institutions financières. Les cas de maltraitance ou les opérations douteuses pouvaient notamment être signalés par des « Déclarations d'opérations douteuses » (DOD). L'exploitation financière des personnes âgées a été ajoutée sur la liste des opérations douteuses devant être dénoncées dans les DOD³⁰⁹, produits par les institutions financières et destinés au Financial Crimes Enforcement Network (FinCEN)³¹⁰. Dans les 18 mois suivant l'entrée en vigueur de cette ligne directrice, il y a eu une augmentation de 382 % des cas signalés au FinCEN³¹¹. Cette procédure a permis au Consumer Financial Protection Bureau de suivre les tendances et de répertorier les cas de maltraitance les plus fréquents³¹².

Même si le mandat du CANAFE n'a pas été élargi au Canada de la même façon qu'aux États-Unis, il serait souhaitable que les institutions financières développent une procédure à suivre à l'interne, qui comprendrait la transmission des DOD à la personne-ressource ou à une équipe spécialisée au sein de l'institution financière, désignée pour recevoir les signalements de cas de maltraitance³¹³. À cette fin, nous avons préparé un modèle adapté du formulaire qui existe actuellement pour rapporter les opérations douteuses au CANAFE, dans le cadre de la maltraitance financière et matérielle des personnes âgées en situation de vulnérabilité³¹⁴.

308. *Ibid.*; B.K. UEKERT et R. VAN DUIZEND, préc., note 235.

309. FINANCIAL CRIMES ENFORCEMENT NETWORK, *Advisory Notice FIN-2011-A003*, United States Department of the Treasury (2011), en ligne : <<https://www.fincen.gov/resources/advisories/fincen-advisory-fin-2011-a003>>.

310. Voir : FINANCIAL CRIMES ENFORCEMENT NETWORK, « Mission », en ligne : <<https://www.fincen.gov/about/mission>>. C'est l'équivalent du CANAFE au Canada.

311. M. DELIEMA et M. DEEVY, préc., note 191, p. 243.

312. OFFICE OF FINANCIAL PROTECTION FOR OLDER AMERICANS, *Suspicious Activity Report on Elder Financial Exploitation: Issues and Trends*, Consumer Financial Protection Bureau, 2019, en ligne : <https://files.consumerfinance.gov/f/documents/cfpb_suspicious-activity-reports-elder-financial-exploitation_report.pdf>.

313. Voir : A. KAMATEROS, préc., note 11, p. 57.

314. Voir le modèle de Formulaire de déclaration sur les opérations douteuses à l'annexe B ci-après.

Aussi aux États-Unis, les employés des institutions financières peuvent signaler des opérations douteuses à plusieurs équipes spécialisées, notamment aux bureaux des APS³¹⁵. Les APS sont des programmes offerts par les gouvernements locaux à travers les États-Unis, visant à protéger les personnes âgées en situation de vulnérabilité³¹⁶. Les intervenants des APS reçoivent des signalements, et font des enquêtes sur des cas de maltraitance et d'exploitation. Ils travaillent en équipes interdisciplinaires qui incluent des médecins, des infirmières, des interlocuteurs de première ligne et un service de police. Chaque État a son propre programme qui diffère selon les besoins identifiés dans l'État.

Les APS reçoivent des signalements de maltraitance et d'exploitation, et les intervenants sont formés pour travailler avec les victimes. Leur rôle consiste à trouver une solution qui respecte le droit à l'autodétermination³¹⁷. Chaque fois que la dénonciation est obligatoire en vertu de la loi, elle est faite aux APS. Il s'agit d'un guichet unique basé aux États-Unis, créé avant l'entrée en vigueur du *Senior Safe Act 2017*³¹⁸. La mission des APS semble similaire à celle de la Commission qui reçoit au Québec des signalements de cas d'exploitation financière. Toutefois, afin de permettre une meilleure collaboration entre les institutions financières et la Commission au Québec, le législateur devrait définir une « institution gouvernementale ou [...] subdivision d'une telle institution » au sens de la LPRPDE, afin de déterminer si la Commission correspond à la définition. Avec l'arrivée du *Senior Safe Act 2017*, une loi fédérale permettant d'encadrer les signalements envoyés aux APS est entrée en vigueur aux États-Unis.

Avant que le *Senior Safe Act 2017* ne soit en vigueur, plusieurs institutions financières avaient déjà mis en place des protocoles et des procédures internes, afin de réglementer les signalements. Ceux-ci peuvent servir d'inspiration aux établissements financiers canadiens. Les institutions financières américaines concernées avaient désigné une personne ou un groupe, auquel les employés pouvaient envoyer les cas suspects. L'équipe ou la personne-ressource était ainsi responsable de la prise en charge du signale-

315. R. LONG, préc., note 203, p. 256.

316. Voir : NATIONAL ADULT PROTECTIVE SERVICES ASSOCIATION (NAPSA), « How APS Helps | National Adult Protective Services Association », en ligne : <<https://www.napsa-now.org/get-help/how-aps-helps/>>.

317. *Ibid.*

318. Préc., note 62; *ibid.*

ment des situations aux ressources externes de l'institution financière.

Pour conclure à propos des partenariats, d'après les témoignages des professionnels présents au Forum de Québec en 2018 et en faisant un parallèle avec la lutte contre le blanchiment d'argent, nous croyons qu'il faudrait établir un guichet unique pour signaler les transactions suspectes lorsque les employés des institutions financières ont des doutes raisonnables de croire que leur client est une personne âgée en situation de vulnérabilité, victime de maltraitance financière et matérielle. Une intervention législative nous semble également nécessaire afin de réglementer ce domaine et d'assurer une cohérence entre les pratiques que pourraient adopter les institutions financières. Toutefois, en l'absence de réforme législative, l'exception prévue à la LPRPDE³¹⁹ pourrait faire en sorte que les dénonciations soient transmises à la Commission, après consultation auprès des professionnels de la LAAA. Cette dernière pourrait remplir son mandat qui consiste à conseiller et à former les intervenants du secteur financier et les dénonciations pourraient ensuite être transmises à la Commission, laquelle a les pouvoirs nécessaires pour intervenir et instituer une enquête³²⁰.

3.6 Désigner une personne-ressource ou une équipe spécialisée dans chaque institution financière et établir des procédures pour encadrer les dénonciations

Les lois actuelles pourraient permettre aux employés des institutions financières de divulguer des informations confidentielles dans le but de prévenir la maltraitance financière d'une personne âgée³²¹. Toutefois, il serait irréaliste de croire que des caissiers de banques, même s'ils sont correctement formés, prendraient l'initiative de signaler un cas de maltraitance financière et matérielle à « une institution gouvernementale ou à une subdivision d'une telle institution »³²², sans avoir l'appui ou le conseil d'une personne-ressource à l'interne.

Dans un article, les auteurs, Rossi, Grenier, Crête et Stylios indiquent que les employés des institutions financières expriment

319. Préc., note 173, art. 7(3)d.3).

320. Voir : A. KAMATEROS, préc., note 11, p. 21.

321. Notamment, en vertu du sous-alinéa 7(3)d.3(ii) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, préc., note 173.

322. *Ibid.*

un sentiment d'impuissance et de confusion par rapport aux interventions appropriées lorsqu'ils sont confrontés à un cas de maltraitance sur une personne en situation de vulnérabilité³²³. Cela s'explique par le manque de ressources mises à la disposition des employés par les institutions financières³²⁴. Même avec l'implantation d'un guichet unique (la LAAA ou la Commission, à laquelle les signalements pourraient être faits³²⁵), il faudrait que les institutions financières prennent l'initiative d'engager et de former une personne-ressource au sein de chaque succursale, à laquelle ceux-ci pourraient se référer s'ils pensent qu'un client en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance financière et matérielle.

Il est important de noter que les auteurs du Guide de l'AMF ont recommandé qu'une personne-ressource soit désignée pour assister les employés et que le Code de conduite prévoit la désignation d'un « champion des aînés » dans chacune des institutions financières³²⁶ :

Des professionnels spécialisés en maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité peuvent conseiller les entreprises et les représentants face à une situation de maltraitance. Les entreprises peuvent également choisir de désigner une personne-ressource en leur sein à laquelle les employés ou les représentants pourront se référer.³²⁷

Cette pratique est déjà adoptée par plusieurs institutions financières aux États-Unis, notamment par Wells Fargo, qui dispose d'une équipe spécialisée³²⁸ dans la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité.

De son côté, Wells Fargo a développé le Elder Strategy Group – une équipe formée principalement de juristes – dans le but de centraliser les signalements³²⁹. Des avocats ont été désignés dans les 50 États, avec lesquels les conseillers peuvent échanger lorsqu'ils ont des soupçons de maltraitance financière envers leurs clients³³⁰.

323. Voir : A. KAMATEROS, préc., note 11, p. 12; C. ROSSI, J. GRENIER, R. CRÊTE et A. STYLIOU, préc., note 23, p. 148 et s.

324. C. ROSSI, J. GRENIER, R. CRÊTE et A. STYLIOU, préc., note 23, p. 128 et 148.

325. Voir : A. KAMATEROS, préc., note 11, p. 106.

326. Voir : A. KAMATEROS, préc., note 11, p. 52.

327. AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, préc., note 81, p. 16.

328. Voir : A. KAMATEROS, préc., note 11, p. 116.

329. J. GUNTHER, préc., note 120, p. 2; J. GUNTHER et R. NEILL, préc., note 129, p. 7.

330. *Ibid.*

L'équipe d'avocats spécialisée recueille les faits et est responsable du suivi lorsque les dénonciations sont faites. Les avocats transmettent les dossiers aux autorités appropriées, telles que les Adult Protective Services, ou pour les cas les plus graves, aux services de police³³¹. Le fait d'avoir centralisé les signalements a permis au Elder Strategy Group de développer une expertise et de traiter les cas de maltraitance financière de clients en situation de vulnérabilité³³². En 2015, 818 cas de maltraitance sur les 1 860 rapportés au Elder Strategy Group ont été référés aux APS ou aux services de police³³³.

Pour sa part, l'Altabank a mis à jour sa politique concernant les signalements pour que les employés aient accès à un guide, qui explique les procédures et les étapes à suivre, lorsqu'ils pensent qu'une personne en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance financière et matérielle³³⁴. Ils ont même désigné une personne-ressource dans le département de gestion des risques, responsable de la réception des signalements des employés³³⁵. Cette personne est également le contact principal des APS³³⁶. Par conséquent, cette personne-ressource fera le signalement aux APS le cas échéant. Comme indiqué précédemment, dans chaque succursale de l'Altabank, une personne est également désignée pour assister les clients en situation de vulnérabilité : il s'agit du « Age-Friendly Champion ». Les employés se réfèrent ainsi à ces personnes, pour savoir comment intervenir auprès d'un individu en situation de vulnérabilité³³⁷.

Comme mentionné précédemment, l'identification d'un guichet unique pour recevoir les signalements est importante pour les institutions financières. Toutefois, pour que l'utilisation du guichet unique soit efficace, les institutions financières devraient également prendre soin d'identifier certaines personnes-ressources ou certaines équipes spécialisées, qui recevraient les signalements à l'interne et qui détermineraient et évalueraient les cas à dénoncer.

331. *Ibid.*

332. R. LONG, préc., note 203, p. 82; J. GUNTHER et R. NEILL, préc., note 129, p. 7; J. GUNTHER, préc., note 120, p. 2.

333. *Ibid.*

334. J. GUNTHER, préc., note 120, p. 3-4; J. GUNTHER et R. NEILL, préc., note 129, p. 3.

335. *Ibid.*

336. *Ibid.*

337. J. GUNTHER et R. NEILL, préc., note 129, p. 7.

Finalement, les banques devront créer des protocoles et des étapes à suivre, avant de dénoncer une situation. Le consentement du client devrait toujours être la règle. Le signalement sans consentement du client est réservé aux cas extrêmes, afin d'assurer que le droit à l'autodétermination de chaque client est respecté et de protéger l'institution financière contre les représailles³³⁸. Les personnes-ressources et les équipes spécialisées établiront le lien avec les ressources appropriées, lorsque la dénonciation sera nécessaire. Ces personnes seront en mesure de guider les employés qui ne savent pas si les situations qu'ils rencontrent devraient être signalées. Pour guider les dénonciations et les interactions qu'auraient les employés avec les clients âgés en situation de vulnérabilité, nous avons préparé un document inspiré de la procédure établie par Wells Fargo³³⁹, qui pourrait servir de modèle aux institutions financières dans l'élaboration d'une procédure à suivre avant de dénoncer³⁴⁰ une situation.

Pour clore cette section qui visait à proposer un protocole d'intervention pour les institutions financières au Québec, nous voudrions préciser que les outils et pratiques exposés ci-dessus doivent être utilisés conjointement, puisque l'un n'est pas plus important que l'autre.

Nous insistons particulièrement sur l'intervention et l'encadrement des signalements qui pourraient être réalisés sans le consentement du client âgé en situation de vulnérabilité. Une intervention efficace n'est pas possible sans promouvoir la bienveillance des personnes âgées en situation de vulnérabilité et sans former adéquatement les employés des institutions financières. Les outils de repérage³⁴¹ revêtent une grande importance pour identifier les clients en situation de vulnérabilité et les opérations douteuses.

Finalement, dans le but de mieux encadrer les interventions et les signalements, la désignation de la Commission et de la LAAA comme guichets uniques, l'établissement de partenariats avec les organismes publics et communautaires et la désignation d'une

338. *Obodzinsky (Succession de Obodzinsky) c. Caisse Desjardins du Centre-Est de Montréal*, préc., note 299, par. 69-71.

339. R. LONG, préc., note 203, p. 82; voir *supra*, p. 465. Il s'agit de la procédure « OWN IT ».

340. Voir le processus à suivre avant de dénoncer une opération douteuse sans le consentement du client en situation de vulnérabilité à l'annexe C ci-après.

341. Voir la section 3.3 (Utiliser les technologies disponibles); surtout les outils technologiques.

personne-ressource ou d'une équipe spécialisée permettraient d'assurer que les dénonciations soient faites aux personnes et aux institutions appropriées.

CONCLUSION

Nous avons soutenu qu'une intervention législative fédérale, semblable au *Senior Safe Act 2017*³⁴² aux États-Unis, serait nécessaire pour veiller à ce que les institutions financières aient les outils adéquats et prennent les mesures indispensables à la lutte contre la maltraitance financière des personnes âgées en situation de vulnérabilité. Le *Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés*³⁴³, récemment adopté et entré en vigueur, démontre la volonté de l'Association des banquiers canadiens de participer à cette lutte, mais l'adhésion à ce Code de conduite ne repose que sur une base volontaire et n'est pas contraignante pour les institutions financières. Le Guide de l'AMF³⁴⁴, publié par l'Autorité des marchés financiers, illustre également la volonté du gouvernement de mieux encadrer le secteur financier pour protéger les personnes âgées en situation de vulnérabilité tout en respectant leur droit à l'autodétermination, mais les banques ne sont pas obligées de le suivre. Tout comme pour la lutte contre le blanchiment d'argent, nous partageons l'avis du professeur Lacoursière selon lequel une réglementation fédérale serait nécessaire pour assurer une cohérence des pratiques des institutions financières³⁴⁵.

À défaut d'une telle réglementation, nous avons néanmoins répertorié des pratiques et des procédures établies par certaines institutions financières aux États-Unis et au Royaume-Uni susceptibles d'inspirer des pratiques et un protocole d'intervention au Québec, dans le respect de la législation actuelle. À cette fin, rappelons que la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*³⁴⁶ permet la divulgation d'informations personnelles pour prévenir l'exploitation d'une personne âgée³⁴⁷. Même si cette disposition n'est pas bien encadrée ni bien comprise par les institutions financières, ces dernières pourraient l'utiliser pour justifier qu'un signalement soit fait à la Commission des droits

342. Préc., note 62.

343. ASSOCIATION DES BANQUIERS CANADIENS, préc., note 104.

344. AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, préc., note 81.

345. M. LACOURSIÈRE, préc., note 109, p. 525.

346. Préc., note 173.

347. *Ibid.*, art. 7(3)d.3).

de la personne et des droits de la jeunesse ou qu'un conseil soit demandé à la Ligne Aide Abus Aînés. Celles-ci pourraient ensemble jouer le rôle de guichet unique commun aux institutions financières.

De plus, les institutions financières pourraient, à l'instar de plusieurs établissements financiers aux États-Unis et au Royaume-Uni, rendre la formation des employés obligatoire, créer des partenariats avec les organismes communautaires et publics, désigner une personne-ressource ou une équipe spécialisée au sein de chaque institution financière et développer des procédures et protocoles de signalement à l'interne.

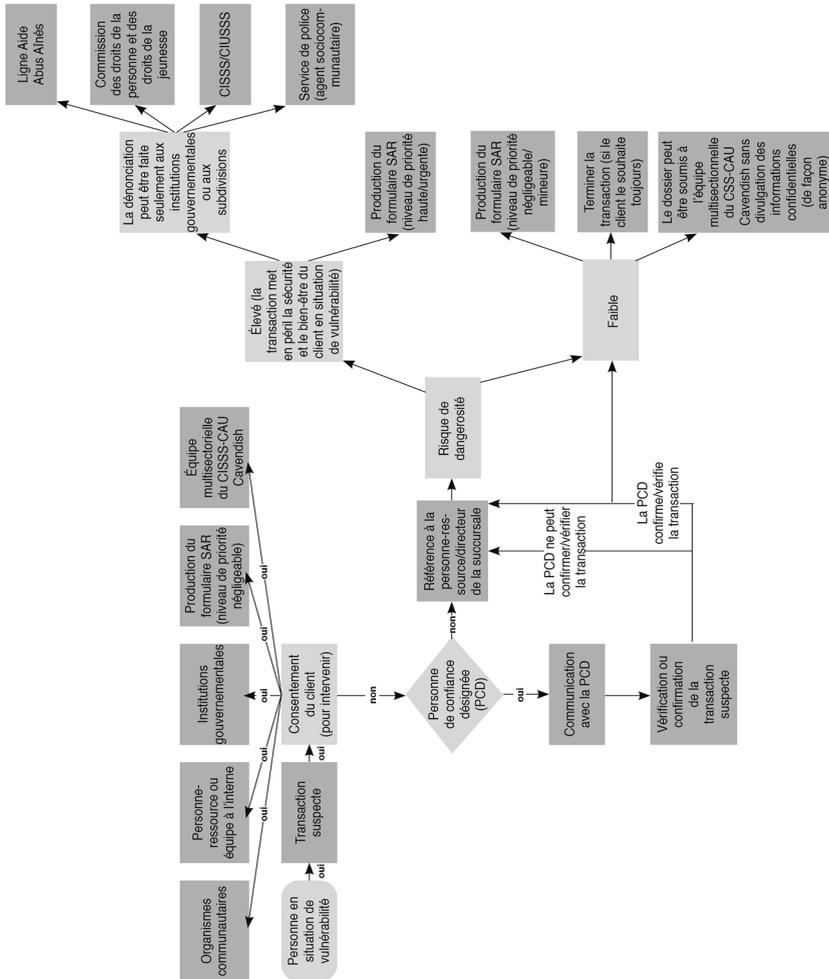
Nous constatons que des mesures ont déjà été prises par certaines institutions financières pour mieux servir leur clientèle âgée et en situation de vulnérabilité³⁴⁸. Toutefois, comme indiqué ci-dessus et comme mentionné dans l'article du professeur Lacoursière, le manque d'uniformité et de cohérence des protocoles et pratiques adoptés reste problématique³⁴⁹. Nous souhaitons observer, dans les années à venir, une meilleure réglementation des opérations douteuses faites dans les comptes des clients âgés en situation de vulnérabilité. Une initiative similaire à celle introduite aux États-Unis pour inclure lesdites opérations dans les formulaires de déclarations d'opérations douteuses serait souhaitable³⁵⁰. Nous pensons également que la consultation et la création de partenariats avec certains organismes communautaires et publics permettraient aux employés des institutions financières de mieux intervenir auprès de leur clientèle en situation de vulnérabilité, tout en respectant le droit à l'autodétermination.

348. Voir : A. KAMATEROS, préc., note 6, p. 33.

349. *Ibid.*

350. Voir *supra*, section 3.5.3 (L'exemple des États-Unis : les Elder Abuse Forensic Centers, les déclarations d'opérations douteuses et les Adult Protective Services).

ANNEXE A



ANNEXE B

Formulaire n° 001

MODÈLE DE FORMULAIRE DE DÉCLARATION D'OPÉRATIONS DOUTEUSES¹
 (Maltraitance des personnes âgées en situation de vulnérabilité)



PERSONNE CONTACT : _____ DATE DU RAPPORT : _____
 POSTE : _____ NUMÉRO D'EMPLOYÉ : _____

NIVEAU DE PRIORITÉ / URGENCE : Négligeable Mineure Haute URGENT

PARTIE A – INFORMATIONS SUR LA TRANSACTION

DATE DE LA TRANSACTION : _____ HEURE DE LA TRANSACTION : _____
 DIRECTEUR DE LA SUCCURSALE : _____ PERSONNE-RESSOURCE : _____
 N° DE TÉLÉPHONE : _____ N° DE TRANSIT : _____
 ADRESSE : _____

 COURRIEL : _____

TRANSACTION EFFECTUÉE : À la caisse Au guichet En ligne

DÉTAILS CONCERNANT LA TRANSACTION (Cochez toutes les cases qui s'appliquent à la situation)

- | | |
|---|--|
| Transaction faite par procuration récente et consentement du client n'est pas vérifiable <input type="checkbox"/> | Transactions faites à l'étranger (exemple : virement télégraphique) <input type="checkbox"/> |
| Changement aux transactions habituelles et client accompagné par une personne inconnue à la succursale <input type="checkbox"/> | Autre <input type="checkbox"/> |
| Transaction pour un montant élevé <input type="checkbox"/> | Si « Autre » est coché, donner des détails : |
| Augmentation soudaine du nombre de transactions <input type="checkbox"/> | |
| Augmentation soudaine des transactions en ligne <input type="checkbox"/> | |

Montant de la transaction : _____
 Informations additionnelles (surtout si la transaction a été faite en succursale et détails concernant les vérifications faites auprès du client)

1. Adapté du formulaire utilisé pour les rapports sur les déclarations sur les opérations douteuses (relativement au blanchiment d'argent) : *Déclaration d'opérations douteuses*, Ottawa, Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada, 2017, en ligne: <https://www.fintrac-canafe.gc.ca/reporting-declaration/form/STR-fra.pdf> (consulté le 14 janvier 2022).

Formulaire n° 001

PARTIE B – IDENTIFICATION DU CLIENT ET DE LA PERSONNE PRÉSUMÉE MALTRAITANTE

DÉTAILS DU COMPTE-CLIENT

Succursale où le client détient ses comptes (transit) :

Numéro de compte :

Type de compte : Personnel Entreprise Fiducie Compte conjoint

Autre (Si « Autre » est coché, donner des détails)

Statut du compte : Actif Inactif Dormant

DÉTAILS CONCERNANT LA PERSONNE PRÉSUMÉE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ :

Nom et prénom :

Adresse :

N° de téléphone :

Courriel :

Date de naissance :

DÉTAILS CONCERNANT LA PERSONNE PRÉSUMÉE MALTRAITANTE :

Nom et prénom :

Adresse (si connue) :

N° de téléphone :

Courriel :

Date de naissance :

Quel est le lien entre cette personne et le client :

PARTIE C – INTERVENTIONS À CE JOUR ET AUTRES DÉTAILS

INTERVENTIONS ENTREPRISES À CE JOUR ET SUIVI NÉCESSAIRE PAR L'ÉQUIPE :

[Zone grise pour les interventions entreprises à ce jour et suivi nécessaire par l'équipe]

AUTRES DÉTAILS :

[Zone grise pour les autres détails]

Nom de la personne qui effectue le rapport : _____ Signature : _____ Date : _____

Directeur de la succursale : _____ Signature : _____ Date : _____

ANNEXE C

Processus à suivre avant de dénoncer une opération douteuse sans le consentement du client en situation de vulnérabilité

Observer	Est-ce que le client est une personne en situation de vulnérabilité ?	Changements physiques chez le client ?	<ul style="list-style-type: none"> - Une perte d'autonomie physique - Présence de pertes cognitives - Perte de poids
		Changements aux habitudes du client ?	<ul style="list-style-type: none"> - Le client ne se présente plus à la succursale et fait de plus en plus de transactions en ligne - Nouvelle procuration sans pouvoir vérifier le consentement auprès du client
		Comportements étranges ?	<ul style="list-style-type: none"> - Nervosité en présence de la personne présumée maltraitante (PPM) - Client toujours accompagné par la PPM
		Est-ce que le client agit différemment lorsqu'il est accompagné de la PPM ?	<ul style="list-style-type: none"> - Ne parle pas beaucoup (semble avoir peur de parler)

Demander « Pourquoi ? »	Est-ce que l'on est en présence de transactions suspectes ?	Pourquoi les transactions sont-elles plus nombreuses ou pour des montants plus importants qu'avant ?
		Pourquoi faire des transactions ou des virements à des personnes à l'étranger ?

Négocier	Est-il possible de retarder la transaction (afin de vérifier le consentement du client) ?	Est-ce que le client a déjà consenti à ce que les employés de l'institution financière communiquent avec la PCD ?
	Est-il possible d'aviser la personne de confiance désignée (PCD) (le cas échéant) ?	

Isoler	Est-il possible de rencontrer le client seul sans la PPM ?	Par exemple « M. ou Mme X, auriez-vous l'obligeance de me rencontrer dans mon bureau afin de vérifier certaines informations au sujet de votre compte ? »
---------------	--	---

Dénoncer	Dénoncer la situation au directeur de la succursale ou à la personne-ressource désignée (cette personne évaluera la décision et contactera les autorités nécessaires, le cas échéant).
	Remplir un formulaire pour le soumettre à la personne-ressource et/ou à l'équipe spécialisée pour que celle-ci puisse évaluer la situation et déterminer comment intervenir.