

**Réponse aux consultations menées par  
la Commission des services financiers et des services aux consommateurs  
au sujet de l'exploitation financière des personnes âgées**



**Février 2018**

## **Introduction**

L'Association des travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick (ATSNB) est une association professionnelle qui représente plus de 1 900 membres à l'échelle de la province. L'association est chargée de faire la promotion de l'excellence dans la pratique du travail social et de protéger le public. Les travailleuses sociales et travailleurs sociaux ont comme engagement de favoriser le mieux-être de l'ensemble de la population et de protéger les membres les plus vulnérables de notre société. Les travailleurs sociaux dispensent une gamme de services aux personnes âgées dans divers milieux du Nouveau-Brunswick et se rendent compte de l'importance d'aborder la question de l'exploitation financière des personnes âgées en prenant des mesures de protection et de prévention.

Afin de préparer sa réponse aux consultations, l'ATSNB a distribué un sondage à ses membres pour demander leur opinion professionnelle sur l'exploitation financière des personnes âgées ainsi que sur les changements législatifs, la formation, les outils et les ressources qui s'avèrent nécessaires afin de traiter la question et de prévenir l'exploitation. Les travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick ont clairement cerné la sensibilisation comme la mesure la plus importante à prendre en vue de lutter contre l'exploitation financière des personnes âgées.

## **Changements législatifs éventuels**

### Public ciblé

Avant de discuter des possibilités de changements législatifs, il est important de s'entendre sur les personnes qui seraient avantagées par de tels changements. Dans son document de consultation, la Commission des services financiers et des services aux consommateurs (CSFSC) cherche un apport afin d'établir l'âge qui convient pour définir une personne âgée. L'ATSNB croit que, afin que des initiatives de protection des consommateurs soient efficaces, elles doivent avantager le public ciblé par les initiatives. Même si la majorité des travailleurs sociaux conviennent que de telles initiatives devraient viser les personnes âgées de 65 et plus, on a fait remarquer que de nombreuses personnes âgées de 65 ans et plus ne s'identifient pas comme des personnes âgées et ne veulent pas être considérées comme telles. De nombreuses personnes âgées de 60 ans et plus travaillent, font du bénévolat et maintiennent un mode de vie actif. Si les initiatives de sensibilisation visent ces personnes, il est essentiel que les termes utilisés en anglais s'appliquent vraiment au public ciblé. Le terme « older adult » est accepté depuis quelques années. Étant donné que le terme « senior » est souvent utilisé en anglais par divers paliers du gouvernement et peut, par conséquent, être adopté aux fins d'uniformité, l'ATSNB encourage la CSFSC à envisager de réviser cette terminologie.

### Changements législatifs

Selon le document de consultation de la CSFSC, les lois du Nouveau-Brunswick ne prévoient aucune définition du terme « exploitation financière ». L'ATSNB est en faveur de l'adoption d'une modification législative afin de prévoir une définition du terme. Elle est en faveur, plus

précisément, de l'ajout d'une définition du terme « exploitation financière » à la *Loi sur les services à la famille* du Nouveau-Brunswick et croit qu'il faudrait habiliter le ministre du Développement social à mener des enquêtes sur des cas d'exploitation financière.

Même si la majorité des travailleurs sociaux qui ont répondu au sondage étaient d'accord pour dire que les travailleurs sociaux devraient être habilités en vertu de la *Loi sur les services à la famille* à examiner des cas d'exploitation financière et à les traiter, il est essentiel qu'une formation et des soutiens pertinents soient assurés à l'appui de la modification législative. L'exploitation financière est compliquée, et il faut tenir compte du contexte. Pour cerner, examiner et confirmer l'exploitation financière, il faut posséder des compétences et des connaissances spécialisées. Pour que des travailleurs sociaux commencent à jouer un tel rôle, ils auront besoin de formation sur les sujets suivants :

- les façons de cerner et d'examiner les cas d'exploitation financière ;
- l'utilisation de documents financiers comme des procurations ;
- la manière de soutenir des victimes d'exploitation financière.

La formation serait essentielle pour les travailleurs sociaux qui s'occupent de la protection des adultes, mais ce serait une bonne idée de l'offrir aussi à ceux qui s'occupent des soins de longue durée et ceux qui travaillent dans les milieux hospitalier et extra-mural, car ils se trouvent souvent dans des situations où ils sont les premiers à constater une incidence d'exploitation financière. Aux États-Unis, des équipes multidisciplinaires en exploitation financière et des centres de médecine légale offrent aux services de protection des adultes et aux agents d'application de la loi des ressources et des conseils en matière de cas complexes d'exploitation. Il serait peut-être avantageux de consulter de tels spécialistes dans le domaine afin d'élaborer un programme de formation pour les travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick.

Étant donné que l'actuelle *Loi sur les services à la famille* ne prévoit pas d'enquêtes sur les cas d'exploitation financière, les incidences d'exploitation financière doivent être signalées à la police ou à la GRC afin que des enquêtes soient menées en vertu du *Code criminel* du Canada. L'ATSNB recommande que toute formation future relative à l'exploitation financière des personnes âgées soit de nature multidisciplinaire et qu'elle permette de regrouper des professionnels d'application de la loi et des travailleurs sociaux. Une telle démarche en collaboration peut améliorer la compréhension des capacités et des limites des lois provinciales et fédérales en matière d'exploitation financière et favoriser la collaboration entre les agences. Même si des modifications de la *Loi sur les services à la famille* pourraient permettre de traiter des cas d'exploitation financière des personnes âgées, les travailleurs sociaux ne peuvent pas régler la question tout seuls. Même si cela dépasse peut-être la portée de ces consultations, il pourrait être utile d'envisager de modifier le *Code criminel* du Canada afin de régler la question.

En plus des besoins en matière de formation qui sont mentionnés ci-dessus, un aspect important de l'exploitation financière qui est souvent négligé est celui des soutiens à offrir à la personne responsable de l'exploitation. Les travailleurs sociaux sont en mesure d'offrir de tels soutiens, en sensibilisant les soignants à ce qui constitue l'exploitation financière, en veillant à ce que des soutiens soient assurés afin de venir en aide aux soignants surchargés et en

déployant des efforts pour maintenir des relations familiales dans la mesure du possible. Étant donné que c'est souvent un membre de la famille de la personne âgée qui participe à l'exploitation financière, les mesures visant à offrir des soutiens à la personne responsable de l'exploitation et à la sensibiliser peuvent aider à répondre aux préoccupations au sujet du signalement de l'exploitation financière au sein de la famille. Il faudrait offrir une formation sur des soutiens efficaces à offrir aux personnes responsables de l'exploitation. Afin de remplir de manière efficace le mandat élargi susmentionné, il faudrait ajouter d'autres ressources humaines aux services de protection des adultes.

Même si l'ATSNB croit que l'ajout d'une définition de l'exploitation financière à la *Loi sur les services à la famille* serait très efficace, elle recommande aussi que la même définition soit ajoutée à la *Loi sur le curateur public* et à la *Loi sur les personnes déficientes* afin d'assurer l'uniformité des lois provinciales pertinentes.

### Procurations

Selon le document de consultation de la CSFSC, à l'heure actuelle, la *Loi sur les biens* et la *Loi sur les personnes déficientes* prévoient l'autorité de créer une procuration. Selon les travailleurs sociaux qui ont répondu au sondage, bon nombre de membres du grand public comprennent mal les procurations. L'ATSNB recommande que le Nouveau-Brunswick présente un projet de loi distinct régissant les procurations. Les aspects suivants des procurations sont souvent mal compris, selon les travailleurs sociaux : les responsabilités des donataires ; les pouvoirs conférés par une procuration ; la date de la mise en vigueur d'une procuration. L'établissement des responsabilités et des pouvoirs dans des lois permettrait d'uniformiser les procurations à l'échelle de la province et d'offrir une formation efficace au sujet de ces documents financiers importants.

Alors que des mesures législatives régissant les procurations peuvent limiter les pouvoirs du donataire ou la sélection d'un donataire, il faudrait tenir compte de plusieurs éléments importants. Les procurations sont des outils financiers importants sur lesquels bon nombre de personnes du Nouveau-Brunswick comptent pour la gestion de leurs affaires financières. Il est donc essentiel que la procédure à suivre pour nommer un donataire ne soit pas trop onéreuse pour la personne âgée ou pour le donataire nommé. Il faut réaliser un équilibre entre la protection contre l'exploitation financière et les droits des personnes âgées à l'autonomie et à l'autodétermination. Même s'il peut être tentant de prendre des mesures de protection sévères, il est important de savoir que la plupart des donataires agissent dans l'intérêt supérieur de la personne âgée. L'ATSNB n'a pas l'intention de diminuer l'importance des protections, mais elle veut souligner qu'il ne faut pas instaurer un système trop rigide qui peut poser des obstacles à l'utilisation de cet outil financier important.

Cela étant dit, l'ATSNB croit qu'il faudrait *envisager* d'adopter certaines protections en créant une loi qui porte en particulier sur les procurations, plus précisément :

- des mesures qui limitent les opérations là où il y a un conflit d'intérêts réel ou apparent entre l'intérêt supérieur de la personne âgée et les intérêts personnels du donataire ;

- des limites sur les personnes qui peuvent être donataires (par exemple, des personnes accusées d'un crime financier ou de l'exploitation financière) ;
- des restrictions aux modifications relatives aux bénéficiaires d'assurances ou de pensions.

Même s'il a été proposé que des limites soient imposées aux opérations dont la valeur dépasse une certaine somme sans l'approbation d'un conseiller financier, l'ATSNB croit que de telles mesures peuvent imposer des limites excessives sur la façon dont une personne âgée dépense son argent. Selon la brochure intitulée *Ce que tous les Canadiens âgés devraient savoir au sujet de l'exploitation financière*, publiée par les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables des personnes âgées, l'exploitation financière est souvent une série de gestes d'une personne qui vole ou détourne de petites sommes d'argent au cours d'une période de mois ou d'années. Par conséquent, la prise de mesures qui ne visent que de grosses sommes ne serait peut-être pas efficace. L'ATSNB propose plutôt que les mesures législatives prévoient l'intervention par des professionnels s'il y a des preuves d'exploitation ou un risque d'exploitation. La partie du présent document qui porte sur l'amélioration des pratiques exemplaires du secteur comporte une discussion d'autres propositions à cet égard. Il importe de souligner qu'il ne faut pas imposer des restrictions qui empêchent le donataire d'accomplir des tâches légitimes essentielles qui sont dans l'intérêt supérieur de la personne âgée atteinte de démence.

Même si l'ATSNB croit que l'adoption d'une loi portant en particulier sur les procurations peut aider à réduire l'exploitation financière des personnes âgées, cette mesure ne suffit pas pour y mettre fin. Il faudra mener une campagne robuste pour sensibiliser les gens du Nouveau-Brunswick aux procurations et à l'importance du choix judicieux d'un donataire. De nombreux travailleurs sociaux qui ont répondu au sondage de l'ATSNB ont dit que le grand public a une connaissance limitée des procurations et des droits et responsabilités qui sont prévus dans ces documents. Les professionnels connaissent peu les différents genres de procurations et le moment où ces documents entrent en vigueur. La CSFSC, le gouvernement du Nouveau-Brunswick, le Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick et d'autres organismes financiers et professionnels pourraient jouer un rôle dans la diffusion de tels renseignements.

## **Signalement des cas soupçonnés d'exploitation financière**

### Signalement obligatoire ou volontaire

La proposition visant à ajouter une définition de l'exploitation financière à la *Loi sur les services à la famille* soulève d'autres questions relatives au signalement de cas d'exploitation financière. La majorité des travailleurs sociaux qui ont répondu au sondage de l'ATSNB ont dit que, selon eux, le signalement de cas d'exploitation financière devrait être obligatoire pour tout le monde. Bien qu'il soit important d'adopter une loi forte et applicable, il faudra aussi se pencher sur la *Loi sur les services à la famille* dans son ensemble. En vertu du paragraphe 35.1(1) de l'actuelle *Loi sur les services à la famille*, le signalement de tout cas de négligence ou de mauvais traitements d'un adulte vulnérable est volontaire. Si l'exploitation financière est ajoutée à la loi,

les exigences relatives au signalement devraient être les mêmes que celles des autres mauvais traitements. Par conséquent, il faudra envisager d'examiner les exigences relatives au signalement des autres mauvais traitements à l'égard d'adultes vulnérables.

Environ la moitié des travailleurs sociaux qui ont répondu au sondage ont dit qu'ils seraient prêts à signaler un cas soupçonné d'exploitation financière en vertu de l'actuelle *Loi sur les services à la famille*, tandis que l'autre moitié des répondants ont dit qu'ils hésiteraient à signaler des cas en raison de préoccupations sur le plan de la confidentialité, mais seraient plus prêts à signaler des cas si la loi était modifiée afin de s'appliquer à l'exploitation financière. Cela souligne l'importance d'ajouter aux lois et aux règlements une définition de l'exploitation financière et des dispositions portant sur le signalement..

### Accès aux services de consultation

À l'heure actuelle, les travailleurs sociaux immatriculés du Nouveau-Brunswick ont accès à des services de consultation lorsqu'ils doivent prendre des décisions difficiles sur le plan de la déontologie. Les travailleurs sociaux peuvent consulter la registraire de l'ATSNB ou présenter des questions écrites au Comité de la pratique, de la déontologie et des normes professionnelles de l'ATSNB. Même si le service de consultation ne fournit pas d'avis juridiques, il fournit aux travailleurs sociaux une orientation et des ressources pour les aider à prendre des décisions judicieuses sur le plan de la déontologie. L'ATSNB recommande qu'un service semblable soit assuré aux professionnels, y compris ceux du secteur financier, pour leur permettre de consulter quelqu'un au sujet de leurs responsabilités en matière de signalement des cas d'exploitation financière et de les aider à prendre des décisions.

En plus des services de consultation, il faudra offrir aux professionnels une formation sur divers supports (en personne et en ligne) afin de les aider à cerner des cas d'exploitation financière et de leur sensibiliser à leur obligation de les signaler. Une telle formation devrait être obligatoire pour les professionnels du secteur financier ainsi que pour les personnes qui jouent certains rôles dans les domaines des services sociaux et de l'application de la loi. Voici quelques exemples des programmes qui sont offerts ailleurs : le Elder Investment Fraud and Financial Exploitation Prevention Program du Investor Protection Trust, le programme SeniorSafe de la North American Securities Administrators Association et le programme Financial Abuse of Older Adults: Recognize, Review, Respond de Prevent Elder Abuse Manitoba. De tels programmes pourraient être offerts par des établissements financiers en collaboration avec des partenaires communautaires.

## **Amélioration des pratiques exemplaires du secteur**

### Formation professionnelle

Les travailleurs sociaux croient que la sensibilisation est essentielle pour prévenir et traiter des cas d'exploitation financière des personnes âgées. Le matériel de formation préparé pour les professionnels peut les aider à cerner des situations d'exploitation éventuelle et permettre d'intervenir plus tôt. L'ATSNB recommande que des recherches soient faites sur les outils permettant de cerner des cas d'exploitation financière et qu'ils soient adaptés aux besoins du Nouveau-Brunswick. De tels outils devraient être mis à la disposition de professionnels dans les

secteurs des finances, de la santé (médecins, personnel infirmier, travailleurs sociaux), du droit et d'autres professions d'aide. Il faudrait rendre accessibles également des modules de formation portant sur l'utilisation d'outils d'évaluation et les responsabilités de signaler des cas d'exploitation financière. Des associations professionnelles aimeraient peut-être envisager d'élaborer des lignes directrices sur le signalement de cas d'exploitation financière, et des établissements d'enseignement qui offrent des programmes professionnels aimeraient peut-être intégrer ce contenu à leurs programmes. Il faudrait renforcer l'enseignement par des campagnes de sensibilisation dans les milieux de travail afin de favoriser une culture d'ouverture et de communication sur la question et de veiller à ce que les professionnels gardent à l'esprit la question de l'exploitation financière des personnes âgées.

### Protections

Même si des efforts visant la sensibilisation et la prévention peuvent être très efficaces, ces stratégies doivent être assorties de mesures de protection qui peuvent être prises dans des cas soupçonnés d'exploitation financière. Certaines autorités aux États-Unis, comme l'état de Washington, disposent de mesures législatives qui permettent aux professionnels du secteur financier de reporter *temporairement* ou de rejeter des opérations financières — contrairement aux instructions explicites données par la personne âgée ou la personne qui détient sa procuration—s'ils croient que la personne âgée est victime d'une fraude ou de l'exploitation. L'ATSNB recommande que le Nouveau-Brunswick *examine* de telles mesures législatives, mais elle insiste pour dire que, avant que de telles mesures soient adoptées, il faut étudier les répercussions sur l'autodétermination des personnes âgées. Même si de telles mesures législatives pourraient protéger les personnes âgées contre l'exploitation financière, il est essentiel de veiller à ce qu'elles ne limitent pas l'autonomie financière des personnes âgées ou créer des obstacles inutiles à l'utilisation efficace de procurations. Si le gouvernement du Nouveau-Brunswick décidait, après avoir fait une étude plus poussée, d'habiliter les professionnels du secteur financier à imposer des restrictions aux opérations financières, l'ATSNB recommanderait de prendre les mesures suivantes :

- Autoriser les restrictions aux opérations financières pour une période établie et limitée seulement. La période doit être suffisamment longue pour permettre aux autorités de mener une enquête, mais ne devrait pas imposer à la personne âgée un fardeau financier en reportant le paiement de factures ou en limitant sa capacité d'acheter de ce dont elle a besoin au quotidien.
- Obliger les professionnels du secteur financier à documenter la justification de leur décision de limiter les opérations financières. La mesure ne doit pas viser à imposer des valeurs personnelles relatives aux dépenses appropriées ou responsables.
- Exiger que les professionnels du secteur financier qui limitent les opérations signalent le cas d'exploitation financière aux autorités pertinentes (services d'application de la loi et ministère du Développement social).
- Exiger que les professionnels du secteur financier qui sont habilités à reporter les opérations financières aient recours aux services de consultation ou de supervision, afin de veiller à ce que les décisions sur les restrictions aux opérations ne soient pas prises par une seule personne.

- Assurer une formation intersectorielle pour les professionnels du secteur financier, les agents d'application de la loi et les intervenants en protection des adultes afin de veiller à ce que tout le monde comprenne l'outil et la procédure à adopter collectivement en menant une enquête et en réagissant.

Même si l'ATSNB croit qu'il vaut la peine d'examiner plus profondément les outils de protection susmentionnés, elle recommande que ces mesures ne soient prises avant que le gouvernement provincial modifie la *Loi sur les services à la famille* afin de prévoir l'autorité d'enquêter sur l'exploitation financière.

## **Collaboration, protection et coopération multiorganisationnelle**

### Sensibilisation des personnes âgées

L'exploitation financière des personnes âgées est une question grave dont le traitement nécessite des ressources appropriées. Pour lutter contre l'exploitation financière, il faudra déployer des efforts coordonnés afin de sensibiliser le grand public, ainsi que les personnes âgées elles-mêmes, à l'exploitation financière. Heureusement, il s'agit d'un domaine où une démarche en collaboration peut s'avérer très efficace. Les associations professionnelles et les syndicats qui représentent les professionnels des secteurs du droit et de la santé, les organismes sans but lucratif qui fournissent des services aux personnes âgées, les ministères provinciaux et les établissements financiers peuvent tous jouer un rôle dans l'élaboration et la diffusion de ressources éducatives et de formation.

Afin de communiquer aux personnes âgées des renseignements sur l'exploitation financière, l'ATSNB convient qu'il faut fournir ces renseignements dans un milieu fréquenté par les personnes âgées et dans une forme à laquelle elles ont facilement accès. Par conséquent, il faut offrir le matériel éducatif dans les cabinets de médecins, les hôpitaux et les centres communautaires. Les documents devraient être rédigés dans un langage simple, offerts sur support audio et d'autres supports accessibles et distribués sur support papier et électronique. Il faut créer un matériel qui permet de respecter les divergences culturelles pour ce qui est de discuter de l'argent et de l'exploitation. L'élaboration d'un programme pour les personnes âgées sur les façons de cerner, de prévenir et de signaler des cas d'exploitation financière peut être utile. Des ressources créées ailleurs, comme le programme intitulé Money Smart for Older Adults qui est utilisé à l'échelle nationale aux États-Unis, pourraient être adaptées au contexte néo-brunswickois. De telles séances de formation pourraient être offertes dans des résidences-services, des foyers de soins, des complexes résidentiels et des centres communautaires qui dispensent des services aux personnes âgées. Il faut offrir aux personnes âgées ces renseignements au lieu de s'attendre à ce qu'elles les trouvent elles-mêmes.

Compte tenu du fait que ce n'est pas toutes les personnes âgées qui jouent un rôle actif au sein de la collectivité et que certaines peuvent vivre dans l'isolement social, il est essentiel que des activités de rapprochement soient menées afin de communiquer avec des personnes âgées chez elles. Alors que des campagnes de sensibilisation à l'exploitation financière en particulier peuvent être utiles, l'ATSNB recommande que l'accent soit mis sur l'intégration de renseignements sur l'exploitation financière et le signalement aux programmes actuels



auxquels les personnes âgées ont déjà accès. Le sujet de l'exploitation financière peut être délicat, mais l'intégration d'une discussion sur le sujet à une conversation plus générale portant sur les collectivités amies des personnes âgées peut aider à créer des milieux propices aux discussions sur les mauvais traitements. Des renseignements pourraient être communiqués pendant les évaluations en matière de soutien à domicile pour les patients du programme de soins de longue durée du ministère du Développement social, pendant des visites courantes de médecins ou dans le cadre d'une évaluation de la santé, du mieux-être et de la sécurité à domicile des aînés. À l'échelle fédérale, des renseignements sur l'exploitation financière pourraient être fournis aux personnes qui demandent l'accès aux régimes de la Sécurité de la vieillesse, du Supplément de revenu garanti ou de pensions du Canada. La communication soutenue de renseignements sur l'exploitation financière provenant de diverses sources peut servir à assurer la distribution répandue de ces renseignements importants et aider à changer les attitudes envers les discussions portant sur l'exploitation financière. L'intégration de renseignements sur l'exploitation financière à des programmes actuels doit s'accompagner de ressources humaines et financières suffisantes afin de tenir compte de l'augmentation de la charge de travail et d'éviter de mettre plus de pression sur un système qui subit déjà du stress.

Tout comme des renseignements sur l'exploitation financière qui doivent être offerts aux personnes âgées dans des milieux qui leur conviennent, ces renseignements devraient être offerts aux professionnels dans des milieux de travail pertinents. Il pourrait s'agir de séances de formation offertes à l'interne au personnel des hôpitaux, des résidences-services ou des foyers de soins ou aux aides de maintien à domicile. En plus de la formation offerte aux travailleurs de première ligne, il faudra offrir une formation aux gestionnaires et aux administrateurs qui s'occupent de la supervision et du soutien du personnel de première ligne. L'ATSNB croit que les associations professionnelles ont un rôle à jouer dans cette formation, et ce serait pour l'ATSNB un plaisir de collaborer avec la Commission des services financiers et des services aux consommateurs pour créer des webinaires et d'autres ressources éducatives pour les travailleurs sociaux.

### Apaiser les craintes liées au signalement

Les personnes âgées qui sont victimes de l'exploitation financière peuvent trouver difficile de la signaler et de chercher du soutien parce qu'elles craignent les représailles, la perte du soutien ou de l'autonomie ou la gêne. Elles peuvent hésiter à signaler un cas d'exploitation financière parce que la personne responsable est un membre de la famille ou un ami. Elles peuvent avoir peur de répercussions ou croire qu'il s'agit d'une affaire familiale de nature privée. L'ATSNB recommande que, afin d'apaiser ces craintes, une campagne soit lancée afin de sensibiliser le public à ces craintes, de communiquer un message clair sur ce qui constitue l'exploitation financière et de faire état des soutiens qui sont offerts. L'ATSNB recommande que, entre autres, un investissement soit fait dans l'embauche de défenseurs des droits des victimes qui se spécialisent dans la prévention et le traitement de l'exploitation financière des personnes âgées. Ces professionnels pourraient aider les personnes âgées à naviguer dans des systèmes de services complexes, à avoir accès aux ressources dont elles ont besoin et à comprendre leurs droits dans le domaine des finances. Les défenseurs des droits des victimes pourraient aussi offrir un soutien aux personnes âgées qui veulent savoir comment elles peuvent aborder la

question de l'exploitation financière sans avoir recours aux tribunaux. Des modèles tels que la concertation familiale ont été appliqués au sein du système de protection de l'enfance et se sont avérés utiles en aidant à préserver les relations familiales tout en assurant la reddition de comptes et des protections. Les travailleurs sociaux ont beaucoup d'expérience dans la concertation familiale et pourraient constituer une ressource utile afin d'adapter le processus aux personnes âgées. Le modèle permet d'adopter une démarche holistique afin de régler des questions, de mettre l'accent sur la restitution et d'offrir un soutien non seulement à la personne âgée, mais aussi à sa famille.

Même s'il peut s'avérer difficile de signaler un cas d'exploitation financière, l'ATSNB est d'avis que la promotion des soutiens et des modes judiciaires alternatifs peut faire en sorte que les personnes âgées soient plus à l'aise en signalant des cas d'exploitation financière. Les outils qui permettent de protéger la personne qui signale un cas d'exploitation ainsi que des lignes téléphoniques provinciales confidentielles et conviviales (telles que la Ligne Aide Abus Aînés du Québec) peuvent aussi encourager le signalement de cas d'exploitation financière.

## **Conclusion**

L'exploitation financière des personnes âgées passe souvent inaperçue, malgré l'importance grandissante de la question. Les technologies modernes ont créé d'autres moyens dont les personnes âgées peuvent être victimes de l'exploitation financière. Les opérations bancaires en ligne, le magasinage en ligne et le jeu en ligne ont créé des possibilités de faciliter l'exploitation financière, et ce, de manière moins visible. De plus, le Nouveau-Brunswick compte une population vieillissante et, selon les prévisions, 31,3 % de la population de la province en 2038 sera âgée de plus de 65 ans. En raison de tels faits, il est de plus en plus nécessaire de donner la priorité aux efforts visant à prévenir l'exploitation financière des personnes âgées et à y donner suite.

Alors que les consultations actuelles mettent l'accent sur les personnes âgées, il est important de souligner que tout adulte vulnérable peut être victime d'exploitation financière. Les recommandations qui figurent dans ce document peuvent être avantageuses pour traiter de l'exploitation financière dans d'autres contextes. Même si ces recommandations reflètent l'opinion de l'ATSNB, d'autres recherches doivent être faites pour pleinement comprendre l'ampleur de l'exploitation financière au Nouveau-Brunswick. La mise en œuvre de modifications des lois ou le dépôt de nouvelles lois provinciales exigera d'autres consultations, des recherches et de la collaboration entre les parties prenantes.

L'ATSNB croit que la sensibilisation est essentielle pour prévenir l'exploitation financière et habiliter les gens et les professionnels à réagir contre l'exploitation, le cas échéant. Le cloisonnement ne permet pas de traiter de manière efficace l'exploitation financière ; la communication et la collaboration des gens, des professionnels, des organismes communautaires, des gouvernements, du système de justice pénale et des services de protection sont essentielles.

## **Résumé des recommandations**

Afin de traiter de la question de l'exploitation financière des personnes âgées, l'ATSNB présente à la Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick les recommandations suivantes :

- Il faudrait ajouter une définition du terme « exploitation financière » à la *Loi sur les services à la famille* du Nouveau-Brunswick et habiliter le ministre du Développement social à mener des enquêtes sur des cas d'exploitation financière. Afin de remplir un mandat élargi, les travailleurs sociaux devraient avoir accès à une formation sur les façons d'examiner les cas d'exploitation financière et de soutenir les victimes d'exploitation financière et les personnes responsables de l'exploitation. Il faudrait ajouter d'autres ressources humaines aux services de protection des adultes.
- Toute formation future relative à l'exploitation financière des personnes âgées devrait être de nature multidisciplinaire et permettre de regrouper des professionnels d'application de la loi et des travailleurs sociaux.
- Il faudrait ajouter une définition de l'exploitation financière à la *Loi sur le curateur public* et à la *Loi sur les personnes déficientes* afin d'assurer l'uniformité des lois provinciales pertinentes.
- Le gouvernement du Nouveau-Brunswick devrait déposer une loi portant en particulier sur les procurations. Il faudrait envisager d'ajouter à une telle loi des restrictions et des protections, mais la loi ne devrait pas poser d'autres obstacles à l'utilisation de l'outil financier. Il faudrait établir une campagne de sensibilisation aux procurations plus robuste pour le public et les professionnels.
- Il faudrait assurer aux professionnels (y compris ceux du secteur financier) des services de consultation qui leur permettent d'obtenir des conseils sur leurs responsabilités relatives au signalement de l'exploitation financière et sur la prise de décisions.
- Les outils de détection pour cerner des cas d'exploitation financière devraient être adaptés au contexte du Nouveau-Brunswick et mis à la disposition des professionnels des secteurs des finances, de la santé (médecins, personnel infirmier et travailleurs sociaux), du droit et d'autres professions d'aide.
- Il faudrait adopter des lois qui permettent aux professionnels du secteur financier de reporter ou de rejeter des opérations financières s'ils croient que la personne âgée est victime d'une fraude ou de l'exploitation. Si une loi est adoptée, l'ATSNB croit qu'il faudra prévoir certaines exigences et certaines limites.
- L'accent devrait être mis sur l'intégration de renseignements sur l'exploitation financière et le signalement aux programmes auxquels les personnes âgées ont déjà accès. Il faudrait fournir de l'information sur un support et dans des lieux auxquels les personnes âgées ont accès et où elles se sentent à l'aise.
- Il faudrait investir dans l'embauche de défenseurs des droits des victimes qui se spécialisent dans les mesures visant à prévenir et à traiter l'exploitation financière des personnes âgées. D'autres mesures, comme la concertation familiale, peuvent être envisagées afin d'aborder la question de l'exploitation financière. La protection des personnes qui signalent des cas d'exploitation financière et une ligne de téléphone confidentielle, conviviale et accessible à l'échelle de la province peuvent aussi favoriser le signalement.

L'ATSNB est reconnaissante d'avoir l'occasion de présenter ses recommandations et serait prête à collaborer avec la Commission des services financiers et des services aux consommateurs en vue de la mise en oeuvre des recommandations. L'Association est consciente du rôle important que peuvent jouer des associations professionnelles comme l'ATSNB en sensibilisant le public et ses membres à l'exploitation financière des personnes âgées. L'ATSNB aimerait renforcer sa volonté de collaborer avec la CSFSC afin d'élaborer et d'assurer une formation et encourage la CSFSC à former des partenariats semblables avec d'autres organismes professionnels.

## Sources

- Commission des services financiers et des services aux consommateurs. (2015). *Tables de concertation des aînés organisées par la FCNB : Rapport final, juillet 2015*. Récupéré de [http://0104.nccdn.net/1\\_5/27f/21f/2cc/Senior-Engagement-Session-Report-Final-FR.pdf](http://0104.nccdn.net/1_5/27f/21f/2cc/Senior-Engagement-Session-Report-Final-FR.pdf)
- Commission des services financiers et des services aux consommateurs. (2016). *Forum de la FCNB sur l'exploitation financière des aînés : Améliorer la détection et la prévention de l'exploitation financière des aînés au Nouveau-Brunswick, et trouver les moyens de la contrer, Rapport sommaire*. Récupéré de [http://0104.nccdn.net/1\\_5/327/0c8/1db/FCNB-Senior-Forum-Report--2016-08-31-EN-FINAL-Website-version.pdf](http://0104.nccdn.net/1_5/327/0c8/1db/FCNB-Senior-Forum-Report--2016-08-31-EN-FINAL-Website-version.pdf)
- Commission des services financiers et des services aux consommateurs. (2017). *Document de consultation : Améliorer la détection et la prévention de l'exploitation financière des aînés au Nouveau-Brunswick, ainsi que les interventions en la matière*. Récupéré de [http://0104.nccdn.net/1\\_5/249/3a8/07d/Seniors-Consultation-Paper-FR-Web.pdf](http://0104.nccdn.net/1_5/249/3a8/07d/Seniors-Consultation-Paper-FR-Web.pdf)
- Consumer Financial Protection Bureau Office for Older Americans. (2014). *Protecting residents from financial exploitation. A manual for assisted living and nursing facilities*. Récupéré de [http://files.consumerfinance.gov/f/201406\\_cfpb\\_guide\\_protecting-residents-from-financial-exploitation.pdf](http://files.consumerfinance.gov/f/201406_cfpb_guide_protecting-residents-from-financial-exploitation.pdf)
- Consumer Financial Protection Bureau Office for Older Americans. (2016). *A Resource Guide for Elder Financial Exploitation Prevention and Response Networks. Office for Older Americans*. Récupéré de [http://files.consumerfinance.gov/f/documents/082016\\_cfpb\\_Network\\_Resource\\_Guide.pdf](http://files.consumerfinance.gov/f/documents/082016_cfpb_Network_Resource_Guide.pdf)
- Consumer Financial Protection Bureau Office for Older Americans and Securities and Exchange Commission Office of Investor Education and Advocacy. (juin 2015). *Planning for diminished capacity and illness. Consumer Advisory and Investor Bulletin*. Récupéré de [http://files.consumerfinance.gov/f/201505\\_cfpb\\_consumer-advisory-and-investor-bulletin-planning-for-diminished-capacity-and-illness.pdf](http://files.consumerfinance.gov/f/201505_cfpb_consumer-advisory-and-investor-bulletin-planning-for-diminished-capacity-and-illness.pdf)
- Financial exploitation of vulnerable adults. RCW 74.34.215 Récupéré de <https://app.leg.wa.gov/rcw/default.aspx?cite=74.34.215>
- Fleming, R.A. (le 5 février 2015). *Protecting Elderly Investors from Financial Exploitation: Questions to Consider*. The American Retirement Initiative Winter Summit. Washington, D.C. Récupéré de <https://www.sec.gov/news/speech/protecting-elderly-investors-from-financial-exploitation.html>
- Loi sur les services à la famille*. (LN-B 1980, c F-2.2). Récupéré de <https://www.canlii.org/en/nb/laws/stat/snb-1980-c-f-2.2/latest/snb-1980-c-f-2.2.html>
- Ministres fédéral/provinciaux/territoriaux responsables des aînés. (2010). *Ce que tous les Canadiens âgés devraient savoir au sujet de l'exploitation financière*. Récupéré de <https://www.canada.ca/content/dam/esdc-edsc/documents/corporate/seniors/forum/brochure-07-fra.pdf>
- Ministres fédéral/provinciaux/territoriaux responsables des aînés. (2013). *Ce que tous les Canadiens âgés devraient savoir au sujet des procurations (pour la gestion des finances et des biens) et comptes conjoints*. Récupéré de [http://publications.gc.ca/collections/collection\\_2013/rhdcc-hrsdc/HS4-118-2013-fra.pdf](http://publications.gc.ca/collections/collection_2013/rhdcc-hrsdc/HS4-118-2013-fra.pdf)

Province du Nouveau-Brunswick. (2017). *Se tenir ensemble : Une stratégie sur le vieillissement pour le Nouveau-Brunswick*. Récupéré de <http://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/sds/pdf/Seniors/UneStrategieSurLeVieillissementPourLeNB.pdf>

Réseau canadien pour la prévention du mauvais traitement des aînés. (mars 2015). *Collaborating to recognize and address financial abuse of older adults*. Récupéré de <https://cnpea.ca/en/about-cnpea/blog/126-collaborating-to-recognize-and-address-financial-abuse-of-older-adults?highlight=WyJmaW5hbmNpYWwiLClnZmluYW5jaWFsliwiYWJ1c2UiLClnYWJ1c2UnLilslidhYnVzZSciLCJhYnVzZSculiwiZmluYW5jaWFsIGFidXNIII0=>