

FINANCIAL AND  
CONSUMER SERVICES  
COMMISSION

regulation • education • protection



COMMISSION DES SERVICES  
FINANCIERS ET DES SERVICES  
AUX CONSOMMATEURS

réglementation • éducation • protection

## FORUM DE LA FCNB SUR L'EXPLOITATION FINANCIÈRE DES ÂÎNÉS

*Améliorer la détection et la prévention de l'exploitation financière des aînés au Nouveau-Brunswick, et trouver le moyens de la contrer*

Rapport sommaire

La Commission des services financiers et des services aux consommateurs (FCNB) a pour mandat de protéger les consommateurs et d'améliorer la confiance du public dans les marchés des services financiers et des services aux consommateurs. Elle est chargée de l'application et de l'exécution des dispositions législatives provinciales régissant les valeurs mobilières, les assurances, les pensions, les caisses populaires, les *credit unions*, les compagnies de prêt et de fiducie, les coopératives et tout un éventail de dispositions législatives en matière de consommation.

Le vieillissement de la population du Nouveau-Brunswick est source de préoccupation pour la FCNB, et remédier à l'exploitation financière des aînés constitue pour elle un dossier prioritaire. Les initiatives à l'intention des aînés de la FCNB sont dirigées par un comité interdivisionnaire composé de membres du personnel. L'*équipe des aînés* a été formée afin d'explorer les initiatives envisageables, dans le cadre de notre mandat, pour combattre l'exploitation financière des aînés dans une perspective réglementaire et éducative.

Au printemps 2015, la FCNB a entrepris l'organisation d'une série de tables rondes auprès d'aînés de l'ensemble de la province dans le but de mieux comprendre les enjeux, les préoccupations, les réussites et les difficultés qu'avaient connus ces derniers en ayant recours et en accédant à des services financiers, ainsi que les expériences qu'ils avaient peut-être vécues en matière d'exploitation financière. [Le rapport sur la concertation des aînés](#), qui compilait les problèmes soulevés et les commentaires formulés par les participants, a servi de fondement pour la planification des prochaines étapes dans la consultation des parties intéressées. Le Forum sur l'exploitation financière des aînés s'est tenu le 16 novembre à Fredericton (au Nouveau-Brunswick). Élément important des initiatives à l'intention des aînés de la FCNB, il visait à appuyer les efforts déployés pour inspirer et promouvoir le changement dans la province et à préparer la voie pour une détection et une prévention plus efficaces de l'exploitation financière des aînés et déterminer des mesures d'intervention valables.

## Aperçu de l'activité

Plus d'une soixantaine de participants représentant les principales parties intéressées étaient présents au Forum, y compris des professionnels des finances et des placements, des administrateurs et des fonctionnaires, des avocats, des comptables, des membres des forces de l'ordre, de groupes de revendication et de groupes d'intérêt, des professionnels de la santé, des fournisseurs de soins et des représentants de foyers de soins, des universitaires et des chercheurs, des éducateurs et des chargés de la réglementation.

Le forum réunissait les intervenants pour :

- analyser la situation et décomposer le problème en solutions gérables;
- jeter les bases d'un réseau de communication, faciliter le dialogue entre les organismes et établir des relations;
- discuter des lacunes, des obstacles et des défis, ainsi que des problèmes auxquels ils se trouvent confrontés lorsqu'ils détectent l'exploitation financière d'aînés et veulent y remédier;

- mettre en commun leurs expériences, leurs pratiques exemplaires et établir des solutions pour remédier à l'exploitation financière des aînés au Nouveau-Brunswick.

Les objectifs et objets du forum étaient les suivants :

1. « *Définition de la difficulté* », pour mieux saisir la complexité du problème multifactoriel que représente l'exploitation financière des aînés, par la mise en commun des connaissances, de l'information, des expériences et des pratiques exemplaires.
2. « *Incitation à l'action* », pour offrir aux délégués un environnement où ils pourront s'employer, ensemble, à cerner les lacunes, les domaines d'action prioritaires et les solutions recommandées pour lutter contre l'exploitation financière des aînés.
3. « *Engagement à l'égard du changement* », pour encourager et appuyer les délégués dans leur engagement continu à exercer des changements.

Suivant le mot de bienvenue et les remarques préliminaires de l'animateur, Rick Hancox, chef de la direction de la FCNB, le forum a débuté par une allocution de l'orateur principal, Ron Long, premier vice-président et directeur des affaires réglementaires et des initiatives axées sur la clientèle âgée à Wells Fargo Advisors. M. Long a fait part aux participants de son expérience et de ses réflexions quant aux approches efficaces pour lutter contre l'exploitation financière des aînés dans le secteur des placements, par des tactiques comprenant des changements aux politiques et procédures, de meilleures communications et la formation du personnel.

S'en est suivie une discussion en groupe dans le cadre de laquelle divers spécialistes ont parlé des problèmes associés à l'exploitation financière des aînés dans leur domaine de compétence, soit la défense des droits, les questions de réglementation et de politiques, la prévention et l'éducation ainsi que la communication. Ces domaines reflétaient les thèmes du forum et préparaient le terrain pour les tables rondes de l'après-midi.

Conférencière invitée pendant l'heure du dîner, Holly Jones, infirmière gestionnaire du programme Vieillir en santé de l'Hôpital St. Joseph, à Saint John, a relaté son expérience personnelle avec l'exploitation financière des aînés.

## **Tables rondes**

« Comment pouvons-nous efficacement prévenir et reconnaître l'exploitation financière des aînés et prendre des mesures pour la contrer? »

Les participants ont été invités à étudier cette question globale dans le cadre de tables rondes thématiques. Les participants pouvaient choisir la table dont le thème était un sujet qu'ils souhaitaient discuter ou qui étaient le plus pertinent pour eux. À chaque se trouvait un animateur pour diriger la discussion ainsi qu'un preneur de notes chargé de décrire textuellement les propos des participants.

**Défense des droits/navigation dans le système** : Comment pouvons-nous améliorer les processus et balayer les obstacles à l'accès aux services pour les aînés et répondre aux besoins de ceux-ci en matière de prévention de l'exploitation financière et d'intervention face à cette dernière?

**Application** : Qu'est-ce qui doit être fait pour que nos mesures de protection actuelles soient plus efficaces? Comment pouvons-nous lutter contre les cas d'exploitation financière qui ne sont pas visés par les dispositions du *Code criminel*?

**Réforme de la réglementation** : Quelle réforme de la loi ou de la réglementation pourrait être entreprise pour prévenir l'exploitation financière et faire en sorte que les auteurs de ce crime soient tenus responsables de leurs actions? De quelle façon les enjeux relatifs à la protection de la vie privée peuvent-ils être réglés pour que les cas d'exploitation financière soient dénoncés et que les auteurs soient tenus responsables de leurs actions?

**Prévention et éducation** : Quels renseignements ou outils les aînés doivent-ils avoir pour éviter d'être victimes d'exploitation financière? Quel moyen s'est avéré efficace (ou inefficace) pour sensibiliser les aînés et leur fournir les renseignements nécessaires de manière accessible? Existe-t-il des possibilités de collaboration en matière de prestation de programmes dans la province?

**Amélioration des communications avec la clientèle de personnes âgées** : Comment pouvons-nous améliorer notre façon actuelle de communiquer avec les personnes âgées? De quelle façon communiquons-nous avec les personnes âgées (dont les facultés sont parfois affaiblies) et leurs représentants (qui n'agissent pas toujours dans l'intérêt supérieur des personnes âgées)?

Il n'existe pas de réponse toute simple ou directe à ces questions. Pour intervenir face à un problème d'une telle ampleur, un dialogue et une action multiorganisationnels, multidisciplinaires et continus sont nécessaires.

Les principaux problèmes et points de discussion abordés par les participants dans le cadre des tables rondes sont résumés ci-après.

### **1. Éducation et formation : deux éléments essentiels dans la lutte contre l'exploitation financière**

La reconnaissance de l'exploitation financière et l'intervention face à cette dernière ont tenu lieu de fil conducteur dans les discussions des différentes tables rondes. Les participants ont dit trouver qu'il faudrait accroître la sensibilisation à l'égard de l'exploitation financière et la connaissance de cette dernière, tant du point de vue des aînés que de celui des fournisseurs de service et dans une perspective d'application de la loi. Une piètre connaissance des signes d'exploitation financière des aînés, associée à l'absence d'une définition légale normalisée de l'« exploitation financière » ou même des « aînés », engendre d'importantes difficultés lorsqu'on tente d'opérer une sensibilisation par rapport aux mesures à adopter face à ce fléau.

Une composante clé de cette difficulté est la capacité (ou l'incapacité) à discerner les signaux d'alarme (drapeaux rouges) et problèmes potentiels qui pourraient signaler l'exploitation financière. Il arrive que

les employés d'organismes et d'agences qui travaillent avec des personnes âgées ne reçoivent qu'une formation rudimentaire, quand ils en reçoivent une, sur les problèmes et les signaux d'alarme associés à l'exploitation financière, par exemple. Le faible taux de signalement peut aussi s'expliquer par une méconnaissance du sujet de la part des responsables de l'application de la loi et du grand public, qui est attribuable à une classification inexacte des crimes financiers contre les aînés. Cela s'avère particulièrement problématique étant donné l'absence de consensus quant à la définition d'« aîné ».

Les participants ont discuté de la relation entre les fournisseurs de soins et les aînés et du fait que le degré de confiance qui souvent s'installe entre eux pourraient, dans certains cas, être exploités au point où l'aîné hésite à reporter des méfaits financiers de peur de perdre son principal fournisseur de soins et de ne pas pouvoir trouver un remplaçant. Ils ont soulevé des questions et discuté de la possibilité de créer ou d'ajouter du contenu sur la reconnaissance de l'exploitation financière et les mesures à adopter en la matière dans le matériel de formation que reçoivent les fournisseurs de soins, et se sont demandé si l'instauration d'un régime d'inscription protégerait à la fois les fournisseurs et les aînés.

Il y a ici une possibilité d'amélioration, puisque bon nombre de ceux qui occupent des postes leur valant la confiance des aînés, comme les membres des forces de l'ordre, les fournisseurs de services de santé, les fournisseurs de soins et les professionnels de la finance, sont particulièrement bien placés pour repérer les signes précoces d'une éventuelle exploitation financière, à condition de posséder les connaissances nécessaires pour détecter la situation et intervenir.

## **2. Accessibilité et efficacité des communications**

Les participants ont dit trouver que de nombreux problèmes liés à l'exploitation financière chez les aînés étaient causés par une méconnaissance du problème ou des outils, des ressources et des programmes existants pour contrer ce type d'exploitation. Ils ont reconnu que, même si les aînés et les fournisseurs de services savent que ces outils et ressources existent, cela ne sert à rien si ces outils ne sont pas offerts sous une forme accessible aux aînés.

Il a été question des possibilités d'améliorer les efforts visant à communiquer des messages et des renseignements importants aux aînés. Une communication efficace est en effet cruciale pour prévenir la fraude, les escroqueries et l'exploitation. Par exemple, informer les aînés des plus récentes fraudes ou escroqueries ciblant particulièrement les personnes âgées et des façons d'éviter de telles menaces peut permettre de prévenir l'exploitation.

Dans le cadre de leur travail, les participants avaient entendu de nombreux aînés dire que l'information présentée uniquement en format électronique ne leur était pas utile. Les aînés n'ont pas accès (ou ne veulent pas accéder) à Internet ou à des ressources informatiques et préfèrent avoir des copies papier des documents. Ils ont aussi dit vouloir avoir accès aux services et à l'information dans leur milieu, sur de multiples supports, par le truchement des services qu'ils utilisent dans leur collectivité (dans les journaux et les bulletins de nouvelles télévisés, par exemple), et dans un format des plus accessibles qui soient.

Les aînés et les fournisseurs de services ont par ailleurs indiqué que les personnes qui se présentaient pour participer aux événements en personne étaient souvent les mêmes. Les participants ont convenu de l'importance de trouver des façons d'entrer en contact avec les aînés qui vivent seuls ou qui sortent peu, et qui pourraient être plus vulnérables aux tentatives d'exploitation.

Les fournisseurs de services et d'information ont dit souhaiter que davantage de recherches soient menées sur les aînés du Nouveau-Brunswick, plus précisément afin de recueillir des données qui procureraient une meilleure compréhension du niveau d'alphabétisation, des besoins actuels et de la portée des problèmes à régler pour venir en aide aux aînés. Ils ont dit croire qu'armés de ce type d'information, ils seraient mieux outillés pour créer des ressources et des programmes de prévention et d'intervention précoce de qualité et disponibles à tous ceux qui en ont besoin.

### **3. Transformation de la culture d'âgisme et de stéréotypes**

Il a aussi été question, dans le cadre des discussions, de considérations futures. Les participants ont discuté des façons dont nous prendrons, en tant que province, le virage nécessaire pour faire de la lutte contre l'exploitation financière des aînés un dossier prioritaire. Ils ont été nombreux à se dire persuadés que l'âgisme, les stéréotypes à l'égard des aînés et les mauvaises relations intergénérationnelles contribuaient au maintien d'un environnement susceptible de donner lieu à des actes abusifs.

Les participants ont aussi mentionné que la perception de l'exploitation financière en tant que « problème familial » devait changer. Cette perception amène dans certains cas les aînés à ne pas croire ou ne pas accepter qu'ils sont bel et bien victimes d'exploitation financière, ce qui fait qu'elle est rarement signalée, voire pas signalée du tout, car la victime craint de briser les liens familiaux, ou dans le cas des gens qui sont témoins de l'exploitation depuis l'extérieur, ceux-ci ne veulent pas s'immiscer dans les affaires d'une autre famille.

L'éducation des « aînés de demain » a suscité son lot de discussions. Sans cette approche proactive, les participants se sont dits inquiets que ces aînés se trouvent désavantagés dans la préparation de leur sécurité financière future, puisqu'ils vivent de plus en plus vieux, résident à leur domicile plus longtemps et pourraient devoir composer avec le fait que leur famille est au loin. Une approche uniformisée ne sera d'aucune utilité, les aînés constituant un groupe diversifié qui présente différents besoins à différentes étapes. Pour être aussi efficace que possible, l'éducation doit se faire à tous les stades de la vie : chez les écoliers, dans le cadre des programmes universitaires et collégiaux, dans le milieu des soins de santé, dans la communauté financière et auprès des aînés eux-mêmes.

### **4. Besoin de recherches axées sur le Nouveau-Brunswick**

Peu d'études ont été menées sur les aînés spécifiquement axées sur le Nouveau-Brunswick; on constate donc un manque de données sur lesquelles prendre appui pour établir des politiques provinciales visant à remédier aux problèmes que connaissent les aînés, notamment à l'exploitation financière. Il n'existe pas de consensus quant à la définition d'« aîné ». Les aînés, comme d'autres grands groupes d'âge, ne constituent pas un groupe homogène. Ils ont des besoins différents en matière de santé et des niveaux

de revenus différents. Les participants ont plus précisément laissé entendre que davantage de recherches sont nécessaires pour comprendre les problèmes d'accessibilité touchant les aînés, la nature des déficits cognitifs que présentent ces derniers et l'âge auquel ces déficits deviennent problématiques, les attentes des aînés en matière de placements et leur capacité à se remettre des pertes financières.

Des recherches ciblées et approfondies fourniront des données sur lesquelles se fonderont les nouvelles initiatives. Les participants ont reconnu que la recherche pourrait fournir des données repères qui serviraient à mesurer les progrès réalisés dans le cadre de nouvelles initiatives, et à mieux comprendre les causes de l'exploitation financière et son incidence sur les victimes.

## **5. Application des lois sur l'exploitation financière des aînés**

L'un des principaux problèmes cernés par les participants a été celui des priorités concurrentes relativement à l'application de la loi dans le cas des crimes financiers contre les aînés

On a laissé entendre que l'affectation des ressources au sein de nombreux organismes s'appuyait, dans une vaste mesure, sur des données probantes. L'un des problèmes sous-jacents dans l'élaboration de programmes spéciaux d'application de la loi est donc le manque de données empiriques indiquant que l'exploitation financière des aînés est un problème social pressant qui doit absolument être pris en compte par les organismes d'application de la loi. Un manque de connaissances spécialisées au sein des forces de l'ordre et autres organismes peut influencer directement sur le taux de signalement et l'importance accordée à ces cas. Un scénario fourni à titre d'exemple est celui d'agents chargés de l'application de la loi qui se sentent intimidés par le concept de crime financier et ne sont pas certains des mesures appropriées à prendre en cas de plaintes de nature financière. Le manque de connaissances n'est pas limité aux agents de première ligne, mais constitue aussi un obstacle pour les procureurs de la Couronne et les membres de l'ordre judiciaire. Bien que cet exemple précis concerne le domaine de l'application de la loi, le manque de connaissances approfondies dans la reconnaissance de l'exploitation financière et des mesures d'intervention appropriées a été soulevé dans de nombreux secteurs, tout au long des discussions.

## **6. Accès à l'information, aux programmes et aux ressources**

De nombreux participants ont formulé des commentaires quant aux nombreux organismes du secteur privé et du secteur public fédéral et provincial qui œuvrent auprès des aînés de façon plus ou moins cloisonnée, sans aucune connaissance des autres services ou programmes offerts à ce segment de la population. La complexité des services pose des difficultés supplémentaires aux aînés et peut entraver l'accès à ces services. Bon nombre de participants ont souligné la nécessité d'établir un centre de ressources de type « guichet unique » apte à diriger les aînés vers les ressources ou les services qui répondent à leurs besoins.

Les participants ont discuté de la façon dont un réseau ou un centre de ressources pourrait s'avérer utile aux fournisseurs de services et de ressources. Le décloisonnement et une meilleure communication de l'information sur les programmes et les services offerts ou sur les problèmes auxquels sont confrontés les aînés aideraient à réduire la confusion à l'égard de la disponibilité des services ainsi que le chevauchement des efforts, et permettraient de tirer parti des spécialistes et des ressources disponibles. En mettant à profit l'expérience collective des fournisseurs de services, un réseau ou un centre de contact centralisé pourrait aussi fournir un mécanisme qui permettrait de concevoir et de mettre en commun, de façon collaborative, de l'information et des programmes qui utilisent un langage, un ton et des voies de prestation éprouvés. De plus, un tel modèle de service faciliterait l'accès à l'information et aux programmes en question.

## **7. Limites et possibilités en matière de lois et de politiques**

Les participants ont discuté des lacunes dans les domaines de l'élaboration des politiques et des lois. L'exploitation financière n'est pas reconnue dans la *Loi sur les services à la famille* comme de la maltraitance; il n'est donc pas possible d'intervenir en cas d'exploitation financière, à moins que cette dernière soit accompagnée de maltraitance ou de négligence au sens de la *Loi* (séviées, atteintes sexuelles ou cruauté mentale, par exemple). Dans les situations impliquant uniquement l'exploitation financière, le pouvoir d'intervenir dépend de la nature de l'exploitation, de la volonté de la victime de recevoir de l'aide ou d'être protégée et de sa capacité cognitive. Il s'agit là d'un obstacle à la prévention et à l'intervention lorsque l'exploitation financière n'est pas accompagnée d'autres types de maltraitance et que la victime est déclarée apte du point de vue cognitif. De nombreuses victimes d'exploitation financière sont mentalement capables, mais refusent d'accepter les services pour différentes raisons.

Les participants ont discuté du processus, sous le régime de la *Loi sur les personnes déficientes*, pour qu'une personne soit déclarée mentalement incapable de gérer ses affaires les cas d'exploitation financière. Il faut pour cela prouver l'incapacité mentale du sujet ou son incapacité de gérer ses propres affaires, en recourant à un processus judiciaire. Cette démarche n'est accessible qu'aux personnes qui ont les moyens financiers de faire appel aux tribunaux, et seulement lorsque la victime est mentalement incapable. Le processus judiciaire peut constituer un obstacle qui empêche de nombreuses personnes de mettre un terme à ce genre d'exploitation. Il risque de traîner en longueur et n'empêche pas la poursuite de l'exploitation potentielle une fois les procédures intentées. D'importants actifs financiers pourraient donc se trouver menacés.

## **8. Déclaration de cas d'exploitation financière**

Les participants ont discuté de nombreux facteurs qui contribuent au faible taux de signalement ou au signalement erroné des cas d'exploitation financière. En plus des causes déjà abordées, ils ont reconnu que cela peut être en partie attribuable à la dynamique sociale entre l'auteur du crime et la victime, qui souvent se connaissent, et à la stigmatisation associée au fait d'avoir été victime d'exploitation financière. La discussion s'est cependant concentrée, en grande partie, sur la protection de la vie privée et les renseignements confidentiels.



Les participants ont discuté de certaines professions amenant ceux qui les pratiquent – avocats et médecins, par exemple – à traiter les renseignements confidentiels d'aînés. Les discussions ont révélé une certaine confusion quant aux droits, aux mesures de protection et aux obligations des professionnels dans la communication de l'information liée à une possible exploitation financière sous le régime des lois sur la protection de la vie privée. Il existe un risque que des professionnels s'aperçoivent de l'exploitation financière, mais ne la signalent pas, craignant d'intervenir en raison de cette incertitude.

Les participants ont exprimé des préoccupations quant au manque de protection pour la personne qui signale l'exploitation financière. Par exemple, une personne peut s'être rendu compte d'un cas dans le cadre de son travail, mais si l'information qui lui a permis de faire cette déduction est de nature confidentielle et donc protégée par les lois sur la protection de la vie privée, elle peut hésiter à signaler l'exploitation potentielle. Les professionnels de la santé sont protégés par la *Loi sur les services à la famille* lorsqu'ils dénoncent un cas soupçonné de maltraitance; toutefois, l'exploitation financière n'est pas reconnue par cette loi comme une forme de maltraitance et elle ne prévoit aucune protection pour son signalement. Bien que les lois sur la protection de la vie privée autorisent la communication de renseignements personnels dans certaines circonstances, les participants estimaient que les mécanismes de protection n'y sont pas clairement définis, et qu'il était difficile de juger du caractère adéquat de ces exemptions quand la « maltraitance » est sous forme d'exploitation financière.

Les participants ont fait remarquer que ce n'était pas tous les cas d'exploitation financière des aînés qui étaient manifestement de nature criminelle. Différentes infractions potentielles aux termes de la *Loi sur les valeurs mobilières* ont été citées à titre d'exemple. Dans de tels cas, les représentants des différents corps de police ont indiqué que les dossiers seraient transférés à d'autres organismes de réglementation, comme la FCNB ou le ministère du Développement social, aux fins d'examen. Les membres du groupe ont souligné les difficultés auxquelles ils se heurtaient souvent lorsqu'ils essayaient de transférer des affaires liées à l'exploitation financière des aînés, en raison des limites et des lacunes dans les lois existantes pour la protection des adultes.

## **9. Problèmes avec les procurations**

Les participants ont reconnu qu'une procuration (relativement aux biens ou aux soins de santé) est utile pour la planification personnelle et financière, mais qu'elle peut (et est) aussi utilisée à mauvais escient. Les provinces et les territoires ont leurs propres lois sur les procurations, qui sont très différentes les unes des autres et qu'il aurait lieu d'harmoniser (en fait, différents organismes de réforme du droit ont déjà déployé des efforts en ce sens). Les participants ont souligné que l'exploitation financière des aînés est souvent perpétrée par leurs proches ou des personnes censées les protéger, comme ces personnes qui agissent en vertu d'une procuration. De plus, il est coûteux de contester une procuration lorsque la personne qui l'a donnée n'est plus « mentalement capable ».

Les discussions quant aux difficultés rattachées aux procurations ont essentiellement porté sur le faible degré de sensibilisation et la piètre compréhension du pouvoir de cet outil relativement à son utilité, à

son fonctionnement, aux moyens de le révoquer, aux pouvoirs qu'il confère et à la capacité du curateur public d'intervenir.

### **10. Pratiques exemplaires des secteurs**

Les participants ont discuté de la nécessité pour les organismes et les entreprises d'intégrer certaines pratiques exemplaires courantes à leurs politiques et processus, afin de prévenir l'exploitation financière des aînés.

Ce ne sont pas tous les organismes de réglementation qui fournissent à leurs inscrits ou aux titulaires de permis des procédures ou des lignes directrices à suivre en cas d'exploitation financière soupçonnée. Cela s'avère problématique pour les participants des différents secteurs qui voient bien que quelque chose cloche, mais qui ne disposent pas des outils nécessaires pour intervenir ou aiguiller leurs clients vers un organisme d'application de la loi ou de réglementation approprié.

### **11. Priorités concurrentes et ressources limitées**

Les participants ont discuté des difficultés que connaissent les organismes dont le mandat est directement lié à la protection des aînés contre l'exploitation financière. À mesure que la génération du baby-boom avance en âge, la demande pour les services offerts par ces groupes, déjà importante, s'accroît de jour en jour. Gérer cette demande croissante en l'absence d'une croissance parallèle des ressources peut amener un organisme à consacrer toutes ses ressources aux services d'intervention et de protection, aux dépens des travaux critiques en matière de politique.

Les participants ont laissé entendre que l'élaboration et la mise en œuvre de politiques efficaces ne sont pas un luxe, mais que ces travaux permettraient au contraire des gains d'efficacité et faire en sorte que les organismes soient mieux positionnés pour composer avec les problèmes démographiques actuels et futurs. Toutefois, les organismes déjà dépassés par l'élargissement de leur mandat de protection au quotidien peinent à consacrer efforts et ressources pour un résultat à long terme.

### **12. Dynamiques familiales changeantes**

Dans les générations précédentes, la gestion financière était traditionnellement assurée par un membre de la famille. Aujourd'hui, les familles sont éparpillées et les aînés célibataires n'ont ni enfants ni autres membres de leur famille pour s'occuper d'eux. Ils se demandent souvent qui s'occupera d'eux. De nombreux aînés hésitent à demander de l'aide ou à faire confiance à une personne qui n'est pas de la famille.

On comprend qu'il puisse être difficile pour les aînés de solliciter de l'aide parce qu'ils ont peur de perdre leur autonomie. Il faut réduire la stigmatisation liée à la demande d'aide, et fournir de l'information sur les solutions s'offrant aux aînés, afin qu'ils ne craignent pas d'être vu, à tort, comme un fardeau, comme des gens sans défense, et afin qu'ils se sentent à l'aise de demander de l'aide.

Il existe aussi une perception selon laquelle l'exploitation financière des aînés ne devrait pas être abordée au grand jour, mais au sein des familles, alors qu'en fait, elle est souvent perpétrée par un

membre de la famille. Les participants ont reconnu la nécessité d'atténuer la peur des répercussions qu'aurait la déclaration des cas soupçonnés d'exploitation financière.

## **Idées générées**

Dans le cadre des tables rondes, les participants ont aussi été invités à générer, par remue-méninges, des idées pour remédier aux problèmes qu'ils cernaient. Ces idées font encore davantage ressortir l'importance d'une approche collaborative multidisciplinaire pour mettre fin à l'exploitation financière des aînés. Il existe des compétences pour les explorer davantage, au sein des différents organismes, ministères, organismes de réglementation et secteurs.

La FCNB examine actuellement les idées ainsi générées et envisage des initiatives à appuyer et à parrainer. L'équipe des aînés prépare un rapport sur les initiatives de la Commission à l'intention des aînés, met au point une stratégie pour remédier à leur exploitation sur le plan financier, trouver des solutions et concevoir des programmes proactifs dans les domaines que nous réglementons, et mettre à profit les compétences et les ressources se trouvant à sa disposition.

## **Formation**

1. Concevoir, pour des groupes tels que le personnel médical et des soins de santé (médecins, hygiénistes dentaires, infirmières, personnel responsable de l'admission, etc.), les fournisseurs de soins (à domicile, dans les foyers de soins), les forces de l'ordre (corps policiers, écoles de police, etc.) et les fournisseurs de services financiers (conseillers, personnel de première ligne, vendeurs, etc.) des ressources ou des programmes de formation pour aider le personnel à reconnaître l'exploitation financière et à intervenir.
2. Établir pour les organismes de réglementation, et pour leurs inscrits ou titulaires de permis respectifs, des pratiques exemplaires, des directives ou des procédures à suivre lorsqu'ils soupçonnent que des aînés sont victimes d'exploitation financière.
3. Concevoir des programmes pour les étudiants des établissements postsecondaires et de formation, pour faire en sorte que les futurs professionnels soient en mesure de reconnaître les situations d'exploitation potentielles et intervenir lorsqu'ils évolueront dans le domaine en tant que médecins, infirmiers, pharmaciens et autres professionnels de la santé.
4. Organiser un forum annuel, similaire au forum de la FCNB sur l'exploitation financière des aînés, pour explorer et signaler les problèmes entourant l'exploitation financière des aînés.
5. Participer à d'autres conférences d'éducation et de sensibilisation, des séances de formation, etc., existantes pour continuer d'alimenter la discussion, opérer une sensibilisation à l'égard du problème, réunir davantage de participants intéressés, présenter les efforts déployés et les progrès réalisés, etc. (c.-à-d. colloque sur les crimes financiers, assemblée de mi-hiver de l'ABC, assemblées annuelles de l'Association canadienne des juges de cours provinciales, des CPA, etc.).
6. Organiser des séances de formation des formateurs à l'intention des groupes d'aînés et des centres de bénévoles existants, pour mettre en œuvre des programmes d'approche (similaires au modèle « NON à la fraude ») dans leurs domaines, y compris des documents de programme adaptés aux groupes d'aînés, afin qu'ils puissent diffuser de l'information cohérente dans leur région.

### **Lois et politiques**

1. Modifier la *Loi sur les services à la famille* pour inclure l'exploitation financière dans la définition de maltraitance.
2. Définir qui sont les aînés et ce qu'on entend par « exploitation financière des aînés ».
3. Évaluer dans quelle mesure il serait faisable et utile de mettre sur pied un programme de médiation spécialisé au sein du ministère du Développement social ou un tribunal administratif spécialisé, voire les deux, afin d'éliminer les obstacles mis en lumière (comme la contestation d'une procuration).
4. Étudier les avantages d'un régime de formation, d'inscription et d'octroi de permis pour les fournisseurs de soins.
5. Établir un poste offrant des services d'amélioration des processus et d'analyse des politiques, pour contribuer à l'élaboration de politiques dans les organismes et ministères qui ont cerné des lacunes au sein de leurs politiques, mais qui sont à court de ressources.

### **Application de la loi**

1. Cerner les domaines, dans la législation, où il serait possible de renforcer les conséquences pour ceux qui exploitent financièrement les aînés.
2. Établir une stratégie pour favoriser une plus grande coopération entre les forces de l'ordre et les autres organismes de réglementation comme la FCNB et le ministère du Développement social, en vue d'établir un cadre plus favorable aux efforts conjoints.

### **Déclaration**

1. Examiner la législation relative à la protection de la vie privée pour déterminer ce qui décourage le signalement des incidents d'exploitation financière potentielle.
2. Examiner et évaluer les dispositions obligatoires ou facultatives qui se prêteraient à la création d'un cadre législatif pour le signalement de l'exploitation financière et la protection de ceux qui la dénoncent.
3. Examiner et évaluer l'établissement de lois qui obligeraient les employés ou exploitants d'établissements de soins pour aînés, les autres personnes dispensant des soins, des services de soutien et de l'aide connexe, les fournisseurs de services financiers et les personnes ou les comités mandatés pour prendre des décisions, de signaler les cas soupçonnés d'exploitation financière.
4. Envisager des lois provinciales sur la vie privée satisfaisant aux exigences des « lois provinciales essentiellement similaires » de la LPRPE qui s'appliqueraient au Nouveau-Brunswick.
5. Élaborer et mettre à jour des protocoles de prévention et de détection de l'exploitation financière, ainsi que des protocoles d'intervention lorsqu'elle est signalée.

### **Point de contact unique ou réseau**

1. Établir un réseau d'intervenants à rôles multiples (inspiré du Réseau d'éducation financière de la FCNB) afin que les aînés disposent d'une source centrale vers laquelle se tourner pour obtenir de l'information sur la protection de leurs finances ou signaler des incidents d'exploitation financière.
2. Créer un point de contact convivial, digne de confiance et facilement accessible qui pourrait comprendre un dépôt central des sources d'information, une base de données, un centre de contact centralisé, une bibliothèque de ressources, des listes de coordonnées des programmes et des fournisseurs de services, etc.

## **Recherche**

1. Mener une analyse de l'environnement afin de recenser les recherches existantes sur l'exploitation financière des aînés et entrer en contact avec des organismes qui ont déjà mené ou qui sont désireux de mener des recherches sur les aînés, particulièrement en ce qui a trait à leur protection, à la prévention, chez eux, de l'exploitation financière.
2. Mener des recherches au Nouveau-Brunswick sur l'exploitation financière des aînés et l'exploitation financière en général (pour établir des références, mesurer l'efficacité des programmes et recueillir des données démographiques).

## **Procuration**

1. Travailler avec le SPEIJ pour créer, distribuer et promouvoir une brochure ou un cahier d'exercices sur les procurations que l'on pourrait se procurer auprès du SPEIJ et de la FCNB.
2. Communiquer avec la Section du droit des aîné(e)s de la division du Nouveau-Brunswick de l'Association du barreau canadien, pour centraliser la législation relative aux procurations dans la province.
3. Participer à des initiatives intergouvernementales pour évaluer la possibilité d'harmoniser les lois sur les procurations des administrations intéressées, et envisager un formulaire de procuration type et un registre des procurations.

## **Stigmatisation, stéréotypes et changement culturel**

1. Établir une stratégie de vieillissement assortie d'objectifs pour améliorer les relations intergénérationnelles.
2. Explorer les modèles existants et promouvoir le développement de programmes éducatifs pour les élèves de la maternelle à la 12<sup>e</sup> année.

## **Communication et ressources éducatives**

1. Établir des normes ou des pratiques exemplaires concernant l'accessibilité et la convivialité des ressources imprimées et en ligne destinées aux aînés.
2. Élargir la portée des messages, des outils et des ressources par la création de partenariats avec des organismes et des fournisseurs de services que les aînés utilisent régulièrement.
3. Concevoir une ressource pour soutenir les enfants adultes, afin qu'ils puissent discuter avec leurs parents de gestion des finances, des décisions financières et de planification successorale.
4. Cerner les possibilités de fournir du contenu aux magazines pour aînés dans la province (p. ex. *Choices After 50*).
5. Mettre sur pied une campagne de sensibilisation du public au problème de l'exploitation financière des aînés.
6. Concevoir une nouvelle trousse d'outils juridiques pour les aînés, en partenariat avec le SPEIJ.

## **Conclusion**

Le Forum sur l'exploitation financière des aînés a été une véritable réussite et la FCNB est très heureuse des résultats. Les commentaires des participants ont été extrêmement positifs et ceux-ci espèrent que cet événement deviendra périodique. Les personnes présentes ont participé pleinement au processus et souhaitent discuter des questions touchant l'exploitation financière des aînés dans leur secteur d'activité. Nombreuses sont les personnes qui se sont portées volontaires pour participer à de futures activités. Ce forum de discussion a généré de nombreuses idées d'intervention, certaines à court terme, d'autres à plus long terme, dont les besoins en ressources varient. En tant qu'organisme de

réglementation et de sensibilisation, la FCNB est mieux placée que toute autre pour aider à la mise en œuvre et faire la promotion de ces idées. Le Forum est la fondation sur laquelle nous pouvons bâtir des partenariats fructueux pour contrer l'exploitation financière des aînés maintenant et à l'avenir.