

**FINANCIAL AND
CONSUMER SERVICES
COMMISSION**

regulation • education • protection



**COMMISSION DES SERVICES
FINANCIERS ET DES SERVICES
AUX CONSOMMATEURS**

réglementation • éducation • protection

Tables de concertation des aînés organisées par la FCNB *Rapport final, juillet 2015*

Contexte de l'initiative des aînés

En novembre 2014, la FCNB a organisé dans toute la province de nombreuses séances de sensibilisation pour les courtiers et les conseillers inscrits du Nouveau-Brunswick. De ces discussions, il ressort que bon nombre d'entre eux ont déjà soupçonné une exploitation financière à l'encontre d'un client âgé et ils déploraient le fait qu'il n'y a pas de moyens de signaler ce type d'incident.

La FCNB a pour vision d'encourager « des marchés financiers et de consommation confiants, dynamiques et éclairés pour le Nouveau-Brunswick »; aussi, la lutte contre l'exploitation financière des aînés est devenue sa priorité stratégique absolue. La prise de mesures préventives contre l'exploitation financière est logique et légitime compte tenu des prévisions de croissance de la population âgée au cours des 20 prochaines années.

L'équipe des aînés est composée de représentants de chaque division de la FCNB. La première étape de nos efforts consistait à avoir une meilleure compréhension de la situation, des défis et des obstacles que doit surmonter la population âgée néo-brunswickoise lorsqu'elle tente d'accéder à des produits et services financiers ainsi qu'à des prestations. Afin de mieux cerner les questions soulevées lors des séances de sensibilisation destinées aux courtiers et aux conseillers inscrits, nous avons organisé, d'avril à mai 2015, plusieurs tables de concertation des aînés d'un bout à l'autre de la province.

Ces tables étaient surtout un moyen d'être à l'écoute des préoccupations et des expériences des aînés et de leurs proches (p. ex. membres de la famille) ou de personnes influentes dans leur communauté (p. ex. chefs religieux, politiciens, membres du Club Rotary) quant à l'accès aux services financiers et aux services aux consommateurs et à leur utilisation.

Les sujets de discussion s'articulaient autour de trois grands thèmes afin de permettre à l'équipe d'en apprendre davantage :

- 1) Quels sont les renseignements qui peuvent être utiles aux aînés?
D'après eux, quelle est la première chose à savoir concernant les services financiers?
- 2) Quelles sont les principales préoccupations des aînés et de leurs fournisseurs de soins?
Est-ce que vous ou un proche avez déjà eu de la difficulté à obtenir des services financiers? Avez-vous déjà eu le sentiment d'être exploité financièrement?
- 3) Quelle serait pour vous la situation idéale?
Comment décririez-vous la situation si vous pouviez satisfaire tous vos besoins financiers et éprouver un sentiment d'aisance quant à l'accès aux services financiers et à leur utilisation?

Tout au long des tables de concertation des aînés, la FCNB s'est entretenue avec des aînés de toute la province. Les notes, les problèmes et les témoignages des participants ont fait ressortir des préoccupations communes, éprouvées à la fois par eux et leurs proches.

Discussion autour de trois principales thématiques

Le présent rapport porte sur six sujets de préoccupation soulevés par les participants et qui ont été au centre des discussions.

1. La diminution des capacités
2. La planification successorale (notamment la procuration)
3. L'épargne et l'investissement
4. Les fraudes et escroqueries (notamment par téléphone)
5. Le logement et les fournisseurs de soins

6. Les produits et services financiers

Le rapport présente également un aperçu des préoccupations et des problèmes soulevés à la suite de chaque témoignage, événement et incident rapporté par les participants, ainsi qu'un ensemble de questions et de suggestions précises adressées à la FCNB.

1. Diminution des capacités

Au cours des tables de concertation des aînés, la diminution des capacités a été un thème récurrent dans les discussions sur l'exploitation financière des personnes âgées. Le personnel de la FCNB a écouté attentivement les difficultés éprouvées par les familles dont un membre était touché par la démence. L'un des participants a fait part d'un cas où une femme atteinte de cette maladie qui accusait à tort son mari (qui s'occupait d'elle) de maltraitance.

Lors d'un atelier, une grande préoccupation concernait le processus pour déclarer une personne incapable de s'occuper de la gestion de ses affaires courantes. Un homme s'est confié sur la perte des capacités mentales de sa mère, qui donnait son argent et dilapidait l'héritage familial. Pour faire cesser les abus, il a demandé à un comité de faire évaluer les capacités de sa mère. Il a constaté que le processus était très lent et que, pendant cette période, elle a pu continuer à donner ses biens à des individus peu scrupuleux qui cherchaient à profiter de sa vulnérabilité. Il a aussi constaté que le processus était incroyablement onéreux. Il a dépensé entre 8 000 et 10 000 \$ seulement en frais liés à la demande. Selon lui, il devrait y avoir un meilleur système pour protéger la population âgée croissante qui est la plus touchée par la perte de la capacité de discernement.

Un autre point sensible soulevé par les participants concernait les solutions qu'ont les personnes âgées lorsqu'aucun membre de leur entourage ne peut s'occuper de la gestion de leurs affaires courantes. Les participants ont discuté du rôle du curateur public, à savoir si ce dernier devait bénéficier d'une plus grande présence et mieux informer et sensibiliser la population vieillissante de la province. Certains participants ont suggéré de nommer une deuxième personne (à des fins de prises de contact uniquement) sur les comptes de caisses populaires, d'assurance, de pension et de dépôt de titres en cas de diminution des capacités du titulaire. Ils ont également proposé que cet ajout soit à titre facultatif et volontaire, avec possibilité de désigner le curateur public.

Tandis que de nombreuses suggestions ont été formulées, il est évident que la question de la diminution des capacités demande une discussion plus approfondie avec la participation d'un groupe plus large de parties intéressées, y compris des experts en la matière des milieux médicaux, financiers et du développement social.

2. Planification successorale

Un autre thème dominant abordé par les participants était leur besoin de sensibilisation et d'information à un stade plus précoce de leur vie en matière de planification successorale, de préparation aux problèmes de santé imprévus et de décès du conjoint. Alors que de nombreux aînés

présents aux rencontres avaient des questions similaires et ont exprimé une certaine confusion quant au rôle, à la définition et aux coûts associés aux éléments suivants :

- Procuration
- Pouvoir du comité
- Testaments
- Succession

Dans l'ensemble de la province, les aînés ont soulevé des préoccupations à l'égard de l'abus des pouvoirs conférés par la procuration et de la difficulté à obtenir et à utiliser une procuration. Les participants ont constaté qu'il existe de trop nombreux obstacles à l'obtention et à l'utilisation d'une procuration, et ont évoqué un sentiment de crainte et de frustration quant à l'absence de formulaire type et de processus et quant au type d'information nécessaire à la réalisation des tâches liées à la procuration. Les professionnels des services financiers ont également exprimé leurs inquiétudes au sujet des contrôles ou des processus qu'ils jugeaient inadéquats, lesquels ouvrent la voie à l'abus de procuration.

Selon les participants, les institutions financières pourraient jouer un rôle plus large et plus responsable pour contrer les abus liés à la procuration en instaurant des directives ou en proposant de la formation pour que les employés prennent des mesures en cas de doute. Particulièrement lorsque cela touche la diminution des capacités, les participants estiment qu'il faut informer, mais autrement que sur papier, et qu'il faut que l'avocat retenu pour élaborer la procuration fournisse à son client les renseignements importants.

Il faut informer davantage – thème récurrent des discussions sur la planification successorale

Certains participants ne voyaient pas l'intérêt (ou le percevaient difficilement) de solliciter les services d'un avocat (et donc d'engager des frais d'honoraires) pour préparer un testament ou un document de procuration qu'ils peuvent faire eux-mêmes. Ils ont ajouté que la plupart des gens de leur entourage n'ont pas de procuration ni de testament. D'autres ont signalé la complexité liée à l'abus de procuration (p. ex. prouver l'existence de manœuvres frauduleuses, traduire l'auteur en justice), le caractère fastidieux du processus et son coût exorbitant; ainsi, ils ont conclu que rien ne pouvait être entrepris sans moyens financiers considérables.

Questions posées par les participants concernant la planification successorale :

- Si vous êtes rémunéré pour être l'exécuteur, devez-vous le déclarer sur votre déclaration de revenus?
- Est-il nécessaire d'avoir une procuration?
- Quelle est la différence entre procuration et pouvoir du comité?
- Est-ce qu'un testament biologique est la même chose qu'une procuration?
- Qu'advient-il de ma procuration si je meurs?

- Qu'est-ce qu'une procuration perpétuelle?
- Avez-vous besoin d'un nouveau testament si vous partez vivre dans une autre province?
- Avons-nous besoin d'un nouveau testament après un certain nombre d'années?
- À combien de personnes dois-je donner ma procuration?
- Faut-il donner une procuration à un enfant ou à un membre immédiat de la famille?
- Quelle est la différence entre un testament et une procuration?

Témoignages et expériences :

« L'exécuteur testamentaire devra assumer de nombreuses responsabilités; de plus, rien ne dit que certaines personnes ne contesteront pas le testament. »

« La distance géographique qui sépare le mandant (personne conférant le pouvoir) du mandataire (personne à qui la procuration est donnée) peut compliquer les transactions et les prises de décisions. »

Alors qu'elle agissait à titre de mandataire, une dame nous a expliqué que dès qu'elle accédait au compte bancaire du mandant, elle devait systématiquement signer un document stipulant qu'elle utilisait bien l'argent pour ce dernier.

Une autre dame nous a expliqué que sa mère avait été victime d'escroquerie par un membre de la famille qui avait la procuration. La mère et la fille n'habitait pas tout près, tous les détournements de fonds se sont produits à leur insu. La fille a mis du temps avant de s'en rendre compte et n'a pas porté plainte parce que le mandataire était un membre de la famille. « Ce n'est pas dans mon caractère », a-t-elle confié. Depuis, la personne âgée ne fait plus confiance à personne, y compris à sa fille.

Un autre participant nous a parlé d'un individu qui avait une procuration pour agir au nom de sa mère. Pour Noël, cet homme avait offert un cadeau très cher à la vieille dame avec l'argent de celle-ci.

3. Épargne et investissement

Les niveaux d'aisance et de connaissances étaient très hétérogènes chez les participants en matière de produits d'épargne et d'investissement. Différents produits ont été mentionnés, y compris les REER, les FERR et les prêts hypothécaires inversés. Certains participants disaient qu'ils se sentiraient plus à l'aise si une personne de confiance pouvait leur expliquer les produits et leur fonctionnement. D'autres ont suggéré la nécessité de fournir des compléments d'information à la prochaine génération d'aînés sur les sujets concernant notamment les procurations, l'investissement et la planification successorale. Toutefois, d'autres participants ont souligné qu'il serait difficile d'amener les gens à déboursier pour obtenir des conseils professionnels.

Par ailleurs, certains, en raison des circonstances de la vie, ne sont pas adéquatement préparés pour pouvoir épargner. Nombreux ont exprimé leurs inquiétudes concernant la difficulté de composer avec un revenu fixe et une hausse constante des prix, et ont dit souhaiter obtenir des informations éducatives sur les façons d'ajuster leurs habitudes de vie et de réduire leurs dépenses afin de vivre en fonction de leurs moyens.

Les prix augmentent, mais pas mon salaire. Comment fais-je?

Les participants ont évoqué la crainte de voir partir à la retraite leur conseiller actuel et d'en avoir un nouveau sans aucun préavis. Cette incertitude a soulevé de nombreuses questions.

Questions posées par les participants concernant l'épargne et l'investissement :

- Est-ce légitime d'avoir des prêts hypothécaires inversés? Comment savoir si ces prêts sont une « bonne affaire »?
- Que se passe-t-il si mon conseiller financier change d'entreprise?
- Que se passe-t-il si mon compte n'est pas assez important pour inciter le nouveau conseiller à travailler avec moi?

Témoignages et expériences

« J'ai dû transférer mon REER vers un FERR, mais je ne sais pas ce que c'est et comment ça fonctionne. Je ne sais pas non plus comment faire pour accéder à mes fonds. Si je sors de l'argent du FERR, est-ce que cela aura des conséquences sur ma pension, mes suppléments de revenu et mes autres prestations? »

Une participante nous a expliqué avoir divorcé à 54 ans. Elle s'était mariée à l'âge de 16 ans et était mère au foyer. Sans emploi après son divorce, elle a vécu de l'épargne-retraite jusqu'à ses 65 ans. Après, elle a commencé à percevoir des prestations du Régime de pensions du Canada. Son revenu de retraite est faible, car toutes ses économies ont été épuisées avant ses 65 ans.

Un autre participant s'est confié sur les mauvaises recommandations et les mauvais conseils qu'il avait reçus de conseillers en placement. Sur les suggestions d'un nouveau conseiller financier concernant un important placement à moins de cinq ans de la retraite, son ami a perdu une somme considérable.

Un autre participant nous a expliqué que les changements de programmes gouvernementaux étaient une source de crainte et de confusion et que, dans de nombreux cas, cela donnait lieu à des décisions financières impulsives de la part des aînés (p. ex. retirer l'argent des placements, payer une facture d'impôt plus élevée de crainte de perdre leurs actifs).

Une participante a révélé que son conseiller financier travaillait maintenant pour une autre entreprise et qu'il n'avait pas souhaité transférer son compte, qui n'était pas suffisamment important. Cette cliente n'arrive pas à joindre son ancien conseiller et attend toujours d'en avoir un autre.

4. Fraudes et escroqueries

Sans équivoque possible, le personnel de la FCNB sait, grâce aux nombreux témoignages, que la fraude par téléphone est un problème. Même si la plupart des participants n'ont pas été directement victimes de ces fraudes téléphoniques, ils ont reçu un nombre très élevé d'appels de télémarketing (p. ex. appel de croisières gratuites) et ont été victimes de nombreuses tentatives d'escroquerie (p. ex. Microsoft et urgence des grands-parents) et d'usurpation d'identité (appels à partir de leur numéro de téléphone ou appels pour obtenir un NAS). Certains participants qui ont reçu un nombre élevé d'appels, et ce, malgré le fait que leur nom figure sur la liste nationale de numéros de télécommunication exclus, ont déploré le caractère sans issue du problème, car aucune mesure efficace n'est prise pour enrayer ce fléau.

De nombreuses personnes présentes aux rencontres se sont montrées confiantes et semblaient suffisamment bien informées pour éviter ce type d'escroqueries. En revanche, elles ont exprimé des

craintes quant aux personnes isolées, seules ou moins actives dans la communauté, sachant qu'elles ne raccrocheraient peut-être pas ou ne percevraient pas l'appel comme une escroquerie, trop contentes d'avoir quelqu'un à qui parler.

« Les fraudes et les abus sont effrayants, car ils arrivent très vite et à des gens qui n'ont pas le profil de la victime. »

Beaucoup de participants avaient habituellement accès à un ordinateur, mais pas tous. Ceux qui étaient actifs en ligne percevaient Internet, les courriels et les médias sociaux comme un couteau à double tranchant : possibilité d'être la cible d'une escroquerie ET possibilité de mettre en garde l'entourage contre ces tactiques frauduleuses. Les participants ont aussi indiqué avoir vu de nombreuses mises en garde sur des fraudes dont ils doivent se méfier.

Un participant a fermement affirmé que les autorités de réglementation pouvaient en faire plus pour protéger les investisseurs; ce serait l'occasion pour la FCNB de fournir d'autres renseignements pour aider la population à repérer les courriels frauduleux, à reconnaître les appels de fraudeurs et à refuser les offres de vendeurs très convaincants. À bien des activités, les participants ont exprimé leur souhait d'en apprendre davantage sur ces sujets.

Questions posées par les participants concernant les fraudes et les escroqueries

- La FCNB peut-elle indiquer ce qu'est un courriel frauduleux?
- Quelles sont les stratégies pour reconnaître les courriels frauduleux ou ne venant pas d'Amérique du Nord?
- Comment répondre fermement aux sollicitations ou aux vendeurs aux pratiques de vente agressives?
- Comment reconnaître si la personne au bout du fil est un arnaqueur? Et si c'était la banque?

Témoignages et expériences

Un participant nous a expliqué comment sa mère a été victime d'une escroquerie au téléphone et comment il s'en est aperçu. À l'insu de son mari, sa mère envoyait à l'escroc toutes leurs économies et utilisait leurs cartes de crédit jusqu'à la limite autorisée pour continuer à lui envoyer de l'argent. C'est seulement lorsqu'elle a demandé à son fils si un entrepreneur pouvait accepter un paiement échelonné qu'il a commencé à avoir des soupçons. En connaissant leur situation financière, il a trouvé tout cela plus ou moins suspect; puis, en examinant les comptes, il s'est aperçu qu'il ne restait plus d'argent.

Une autre dame âgée nous a raconté comment elle s'est fait piéger par un faux appel de Microsoft. Malgré sa vigilance en matière d'escroqueries, de fraudes et d'appels téléphoniques non sollicités, l'escroc l'a appelée à un moment où elle était particulièrement frustrée de la lenteur de son ordinateur. Elle s'était même dit « fais confiance pour une fois ». Lorsque l'escroc s'est branché à son ordinateur, elle a tout de suite vu que quelque chose n'allait pas et a immédiatement débranché l'ordinateur pour paralyser les manœuvres de l'individu. Ce dernier l'a alors rappelée immédiatement et elle lui a dit

qu'elle avait vu clair dans son jeu. Sans tarder, elle a appelé sa société de carte de crédit pour signaler l'escroquerie.

5. Logement et fournisseurs de soins

Dans ce vaste sujet sur les fournisseurs de soins, les trois thèmes récurrents étaient la surveillance, la réglementation et les paiements. Selon de nombreux participants, il faudrait une plus grande surveillance des fournisseurs de soins indépendants; cette suggestion découle de situations inappropriées (p. ex. arrivée sur le lieu de travail sous l'emprise de l'alcool ou de psychotropes, ou exploitation du lien affectif pour extorquer de l'argent à la personne âgée à des fins personnelles, comme une réparation de voiture). À la lumière de ces expériences, il faudrait mettre en place toute une réglementation concernant l'acceptation d'argent de la part d'un client, un peu comme certains travailleurs ne peuvent pas accepter de pourboires ni de cadeaux venant de leurs clients.

Un participant a prôné la réglementation des travailleurs à domicile ainsi que la diffusion de cette obligation au public; toutefois, une confusion s'est produite pour savoir s'il fallait que ces travailleurs soient inscrits auprès d'un organisme reconnu et pour savoir auprès de quel organisme il fallait s'adresser pour vérifier.

« Dès qu'une personne âgée est qualifiée de difficile, il est dur d'obtenir des soins assidus. »

De nombreux participants ont exprimé leurs inquiétudes sur l'insuffisance des ressources locales. Selon eux, à cause du faible nombre de fournisseurs de soins locaux, ceux-ci doivent se déplacer sur de longues distances ou il faut inscrire le patient sur de longues listes d'attente. Selon certains participants, il faudrait améliorer l'échelle salariale pour attirer et retenir le personnel qualifié, et aider à protéger les aînés contre la fraude. Pour les participants, le principal souci concernait la pénurie de ressources locales; lorsqu'un aîné était qualifié de « difficile », les délais d'attente pour l'accès aux soins pouvaient être encore plus longs. Par conséquent, ces aînés peuvent être amenés à travailler avec une personne qui n'agit pas nécessairement dans leur intérêt supérieur ou qui n'a pas reçu la formation adéquate pour exercer les tâches demandées.

Selon certains participants, tous les travailleurs de la santé devraient être des fonctionnaires plutôt que des employés recrutés par des entreprises privées indépendantes. Cela permettrait ainsi une formation normalisée et un contrôle des antécédents et, par conséquent, une plus grande protection des aînés.

Une personne âgée s'est montrée préoccupée par le manque de choix lié au logement pour les aînés. De nombreux aînés vendent (ou souhaiteraient vendre) leur maison, mais les résidences et les choix similaires sont inabornables. Cela soulève une autre préoccupation, à savoir l'état de la maison dans laquelle ils vivent. Le problème persiste quant à la possibilité pour la personne âgée qui se trouve dans un foyer de soins de se faire exploitée par un membre de sa famille. La famille peut dire vouloir de l'argent pour payer les soins alors que c'est pour des fins personnelles.

Les fournisseurs de soins présents à certaines rencontres ont pu également exprimer leurs préoccupations. Ils sont témoins de nombreux cas où des personnes âgées ont besoin d'aide pour l'entretien ou les courses, par exemple, mais n'ont pas de famille ni de mandataire pour s'occuper d'elles. Un participant qui offre des soins à domicile a expliqué que ses collègues acceptaient parfois à

contrecœur de prendre l'argent des personnes âgées pour faire leurs courses ou leur rendre d'autres services, parce qu'ils ne pouvaient pas ne pas aider.

Témoignages et expériences des participants sur le logement et les fournisseurs de soins

« Ma mère souffre de paranoïa et accuse tout le monde de vol ou de saccage de ses effets personnels. Elle est maintenant qualifiée de difficile et c'est donc très dur d'avoir un fournisseur de soins. »

« Mettre maman dans un foyer n'a pas été une décision facile. Lorsque les personnes âgées attendent trop longtemps à se décider à partir en foyer de soins, elles ne se sentent plus maîtres de la décision, mais forcées. »

« L'employée qui prodiguait les soins à domicile a arrêté de voir ma mère parce qu'elle a commencé à offrir ses services à quelqu'un d'autre. L'entreprise n'a pas pris la peine d'informer ma mère ni la famille de ce départ, et ma mère a dû attendre deux semaines avant d'obtenir un nouveau fournisseur. Pour la personne âgée, c'est dur parfois de s'adapter à un nouveau fournisseur de soins. »

Un participant nous a raconté qu'un fournisseur de soins avait vidé la maison, dépouillé la personne âgée de tout son argent, emporté des malles de courtepoinces et d'autres trésors de famille. Une autre participante nous a raconté avoir vu un fournisseur adopter un comportement très grossier et maltraiter une personne âgée dans un centre commercial. Elle regrette de ne pas avoir porté plainte, mais elle ne voulait pas s'en mêler.

Un participant connaissait un vieil homme gravement malade dont la famille avait fait appel à un fournisseur de soins. Il a travaillé pendant sept ans avec ce monsieur et sa famille. Pendant tout ce temps, il lui faisait signer des papiers sans que la famille le sache. L'homme était bien trop malade pour savoir ce qu'il signait. Après son décès, le fournisseur a dit qu'ils vivaient en union de fait et qu'il avait des documents pour le prouver.

6. Produits et services financiers

Bien que ces sujets n'aient pas été autant développés, les opérations bancaires et les services et produits financiers ont été abordés lors des tables de concertation. Voici un aperçu des commentaires :

Opérations bancaires

Les personnes âgées et les fournisseurs de soins ont manifesté des craintes concernant les cartes de débit et l'accès aux fonds des aînés. Cela suscite des interrogations si un aîné oublie son NIP ou s'il n'a pas d'ami ou de proche pour l'aider dans ses transactions quotidiennes (les fournisseurs de soins ont évoqué un sentiment de gêne à assumer ce rôle en raison du risque accru d'abus ou de la perception d'exploitation). Une participante a expliqué que sa mère avait donné son NIP à son fournisseur de soins sans comprendre l'importance de garder cette information confidentielle.

Lors d'une rencontre, les participants ont abordé le gel des avoirs pendant un temps déterminé en cas d'exploitation présumée. Il est évident que certaines personnes n'hésiteraient pas autant s'il existait une clause de bonne foi pour les protéger. De nombreux aînés ont exprimé leur volonté de voir une

augmentation des obligations et des responsabilités des institutions financières pour surveiller plus fréquemment les transactions (pour détecter les activités et les transactions atypiques ou anormales), en utilisant des formulaires de type « Bien connaître son client/membre » afin de détecter les demandes ou les comportements singuliers.

Crédit et endettement

D'après les participants, vu la facilité avec laquelle il est possible d'obtenir une carte de crédit, de nombreux aînés ont des problèmes d'endettement. Il est parfois difficile de refuser une limite supérieure de la carte de crédit, une autre carte ou un nouveau type de compte. Vu la confusion qui règne autour des agences d'évaluation du crédit, les participants ont estimé qu'il fallait mieux informer les gens sur la vérification de solvabilité et la protection de l'identité. L'accès aux prêts sur salaire était également une source de préoccupation pour de nombreux participants.

La sécurité et la protection des renseignements personnels liés aux cartes de débit ont également fait l'objet de discussions. Un participant a raconté avoir déjà entendu parler de cas où un aîné a fourni son NIP à un fournisseur de soins, à son épouse ou à un proche. Le fait de communiquer son NIP signifie que le titulaire du compte n'est pas aussi bien protégé dans une éventuelle activité frauduleuse. Il en est de même pour toute transcription du NIP ou du mot de passe. Cela est tout particulièrement préoccupant en cas de risque aggravé ou de vulnérabilité face à l'exploitation financière.

« L'accès facile au crédit et la hausse de la limite de crédit sont des sources d'inquiétude. »

Assurances

Manifestement, il s'agit d'un sujet complexe et les participants avaient matière à développer. Dans l'ensemble, ils estiment que les compagnies ne font pas suffisamment d'efforts pour faciliter la compréhension des produits et des politiques d'assurance. Selon eux, il faut offrir davantage d'information sur le fonctionnement de l'assurance et il faut d'autres mesures de défense des consommateurs.

« La prudence est de mise pour les publicités destinées aux aînés. Il pourrait s'agir d'une vaste escroquerie. »

Reconnaître et signaler l'exploitation financière

Une certaine confusion semble régner au sujet du processus et des exigences pour signaler l'exploitation financière. De nombreux témoignages ont abordé des cas présumés d'exploitation financière passés sous silence pour diverses raisons, notamment une méconnaissance du processus de signalement et le peu de compréhension des rôles des divers acteurs du processus.

Sur le plan juridique, il n'est pas obligatoire de signaler un cas d'exploitation financière à un organisme de réglementation et, en général, cette exploitation ne fera pas l'objet d'une enquête, sauf en présence d'une quelconque violence physique ou cruauté psychologique. De plus, il faut tenir compte de questions liées à la protection de la vie privée. Il n'existe aucune exemption ni protection pour les personnes qui autrement signaleraient un cas d'exploitation financière.

Reconnaître

À la lumière des témoignages pris en note par le personnel de la FCNB lors des tables de concertation, il y a de la confusion autour de la définition d'exploitation financière, en particulier lorsque les membres de la famille sont impliqués. Des préoccupations ont été émises concernant la mauvaise utilisation et l'utilisation abusive de l'argent appartenant aux aînés par les générations plus jeunes (particulièrement l'abus ou la manipulation émotionnelle ou psychologique afin de contrôler leurs ressources financières). Les participants ont à nouveau soulevé le besoin en information et ont souvent suggéré la mise en place de programmes de sensibilisation sur ce sujet pour montrer aux aînés qu'il s'agit BEL ET BIEN d'abus, et pas simplement de petites querelles de famille. Les participants ont formulé une autre suggestion concernant le recrutement de bénévoles de la collectivité pour apporter une aide et des informations financières, ou défendre les intérêts financiers des aînés.

Signaler

Tous les participants se sont accordés pour dire que l'exploitation financière était insuffisamment signalée. À ce fait, ils ont évoqué leurs nombreuses raisons ainsi que celles de leur entourage :

- Certaines personnes n'ont pas dans leur entourage une personne en qui elles ont confiance pour parler de ce sujet sensible.
- Les parents ne veulent pas admettre que leurs enfants puissent commettre des abus financiers à leur encontre.
- La victime a peur de son agresseur.
- Il s'agit d'un membre de la famille.
- Toutes les personnes impliquées souhaitent entretenir de bonnes relations avec leurs voisins et leurs amis.
- La peur du contrecoup sur leur lieu de travail.
- Le fait de ne pas connaître la procédure pour signaler un abus ou l'organisme responsable de s'en occuper.

Selon de nombreux participants, ces obstacles pourraient être réduits ou éliminés s'il y avait moyen de signaler l'abus de manière sûre et anonyme. Par ailleurs, le dépôt d'une plainte devrait entraîner d'autres mesures, notamment un suivi pour que la personne qui a signalé l'abus sache ce qui a été fait (ou reste à faire) et l'application d'autres mesures de soutien ou d'orientation en cas de refus de la victime à signaler l'abus ou à accepter l'aide accordée.

Autres sujets abordés

Bien que le présent rapport couvre les sujets qui ont dominé la quasi-totalité des rencontres, de nombreux autres thèmes ont été abordés, y compris les suivants :

Programmes provinciaux : Compte tenu du moment choisi pour tenir nos tables de concertation, les participants ont éprouvé une confusion autour du rôle de la FCNB et du gouvernement du Nouveau-Brunswick dans le changement de coût des foyers de soins et ont exprimé leurs opinions sur les changements annoncés dans le budget provincial. Dans l'ensemble, il en est ressorti que les changements majeurs apportés aux programmes provinciaux causaient souvent une crainte ou une confusion chez les aînés. À ce sujet, il a été mentionné que de nombreux aînés (ou leurs amis) retirent ou sont incités à retirer l'argent de leurs placements pour le mettre « en sécurité », ce qui entraîne une augmentation de leur facture d'impôt et d'autres éventuelles dispositions de récupération de certaines

de leurs prestations établies en fonction du revenu. Une telle situation risque d'ouvrir la voie aux escrocs, qui peuvent tenter de proposer leurs services pour aider les aînés à planifier leurs finances pour protéger leurs actifs.

Les décisions financières prises à la hâte peuvent être un rêve devenu réalité pour les escrocs.

D'autres témoignages ont révélé que de nombreuses personnes s'efforcent de cacher leurs actifs ou dépensent toutes leurs économies. D'autres distribuent leur argent, le donnent aux enfants ou le dépensent en rénovations inutiles, juste pour s'en désencombrer.

Âge et sexe : L'âgisme et le sexisme ont aussi été au centre des préoccupations. Certaines participantes ont exprimé leurs inquiétudes quant à la pression des femmes de leur génération à « ne pas faire de vagues » et à ne pas poser de questions malgré les indices qui montrent qu'il faut justement en poser et chercher des réponses. Une autre préoccupation concernait le fait que les femmes vivent plus longtemps que les hommes, mais qu'elles ne sont pas toujours la source principale de revenu ni celles qui traditionnellement s'occupent des finances.

« Les femmes sont en bas de l'échelle socio-économique. »

Confiance : La confiance était aussi au centre des préoccupations et de nombreux participants ont exprimé une frustration, car il est difficile de faire confiance et de penser que la personne aidante agit dans l'intérêt supérieur de la personne aidée. Il peut même être difficile de faire confiance à un membre de sa famille, car ce dernier peut déjà avoir du mal à gérer ses propres finances ou peut se laisser influencer par les autres membres de la famille par alliance.

Préoccupations liées aux dons de bienfaisance : Lors d'une rencontre, les dons de bienfaisance ont fait l'objet d'une vaste discussion. Selon les participants, il leur fallait d'autres renseignements pour comprendre les dons de bienfaisance, la façon de reconnaître un organisme caritatif légitime et les mesures de protection contre les organismes frauduleux.

Des questions ont été soulevées, notamment les nombreuses demandes de dons reçues par la poste et l'encaissement de certains paiements plus élevés ou plus fréquents que ce qui avait été convenu.

Accès aux technologies : Pour les aînés, le non-accès à un ordinateur peut créer un isolement dans leur domicile et faire de cette population une proie facile. Selon de nombreux participants, l'accès irrégulier ou le non-accès à un ordinateur cause une certaine frustration, car il devient alors très difficile de communiquer avec le gouvernement ou de trouver des informations non électroniques. De plus, ils ont souligné la difficulté d'utiliser la réponse vocale interactive (RVI) par les lignes téléphoniques. Certains aînés ont des téléphones intelligents, mais uniquement à des fins d'urgence et il leur est difficile d'apprendre à s'en servir, même pour passer un simple appel. Il est clair que fournir des renseignements en format électronique seulement n'était pas une solution envisageable. L'information imprimée (p. ex. publicité sur les factures de téléphone, d'électricité ou d'énergie) semblait, selon l'avis général, une bien meilleure solution.

Préoccupations liées aux soins de santé : Le coût lié aux soins de santé était une préoccupation pour certains participants. Ils estimaient qu'il fallait des régimes plus abordables pour les médicaments sur ordonnance. Les régimes privés étaient bien trop inabordables, tout comme les primes pour les régimes gouvernementaux.

Préoccupations liées aux prestations fédérales : Ce point a suscité questions et confusion, notamment en ce qui a trait à la complexité de naviguer dans le système des prestations fédérales après le décès d'un proche (RPC, assistance-vieillesse, remboursement de la TPS) et aux différentes exigences relatives à l'âge pour pouvoir bénéficier des prestations. Selon certains participants, le RPC devrait être au moins l'équivalent du salaire minimum.

Conclusion

Pour l'équipe des aînés, la prochaine étape consistera à planifier une activité qui réunira les parties intéressées. L'équipe utilisera le présent rapport et les questions soulevées lors des tables de concertation comme fondement aux discussions. Elle prévoit également se servir de cette activité pour élaborer des solutions et des programmes proactifs, et pour optimiser les compétences et les ressources de tous les participants. Ces tables rondes auront lieu à l'automne 2015.

Annexe A : Recommandations et suggestions

L'équipe des aînés s'est montrée très attentive aux nombreuses idées, recommandations et suggestions de la part des participants.

Outils à concevoir :

- Mettre en place un serveur de liste de diffusion des escroqueries et établir un réseau pour distribuer cette information.
- Fournir aux organisations des présentations à visée éducative sur CD, y compris de brèves vidéos, qui peuvent contenir de bonnes informations.
- Préparer une publication sur :
 - la navigation dans le système (p. ex. méthodes pour fermer un compte, numéro à composer pour les prestations fédérales). Information pouvant être distribuée par tous les salons funéraires;
 - un guide des finances personnelles à l'intention des aînés.
- Fournir de plus amples renseignements ou tenir des séances d'information sur :
 - l'obtention d'un rapport de solvabilité;
 - les fraudes et les escroqueries par téléphone et Internet;
 - la procuration;
 - le repérage des courriels frauduleux.

Connexion, réseautage et partenariat :

- Les foires du bien-être représentent un endroit pertinent pour établir un contact avec les aînés et transmettre l'information.
- Les réunions semestrielles de la Société des enseignantes et des enseignants retraités du Nouveau-Brunswick.
- Les groupes syndicaux.
- Les conférences annuelles d'Échec au crime.
- L'Association du Canada pour les gens de 50 ans et plus (CARP).

Amélioration des communications :

- La législation doit reconnaître et définir l'exploitation financière.
- Les sketches ou les parodies transmettent très bien le message.
- L'utilisation de brèves vidéos.
- L'utilisation de messages d'intérêt public pour mettre en garde contre les escroqueries.
- Le numéro de téléphone de la FCNB à faire figurer dans les pages bleues.
- L'utilisation de mots clés, notamment « fraude » et « protection des consommateurs », pour expliquer le rôle de la FCNB.
- L'augmentation de la visibilité du processus de plainte sur votre site Web.
- Le renforcement de la communication dans différents domaines :
 - Entre les organismes gouvernementaux – échanger des ressources et des idées. Efforts à consolider pour mettre fin à l'exploitation financière.
 - Entre les organismes gouvernementaux et le grand public – diffuser des messages publicitaires sur les ressources mises à la disposition du public. Informer le public sur la définition de l'exploitation financière et sur ses méthodes de détection.
- Amélioration des contrats et de l'information imprimée (en particulier les documents devant être signés). Parfois, les aînés peuvent ne pas comprendre pour les raisons évoquées ci-après :

- La taille de la police de caractère est généralement trop petite.
- Les problèmes de lecture et d'écriture.
- Le texte n'est pas rédigé en termes clairs (le jargon ou les termes juridiques utilisés dans les contrats ne sont pas ceux utilisés dans la vie de tous les jours).
- Les termes officiels en français utilisés dans les domaines financier et juridique ne sont pas ceux utilisés par la majorité de la population, ce qui complique parfois la compréhension d'un contrat même si ce dernier est rédigé dans la langue du lecteur.

Renforcement de la solidarité communautaire :

- Créer un organisme de gouvernance dédié aux aînés afin de leur offrir toute l'aide nécessaire sur une variété de sujets.
- Informer la population des 40 et des 50 ans qui planifient leur retraite ou qui prennent soin de leurs parents âgés.