



Comité national d'éthique
sur le vieillissement

**Pour lutter contre la maltraitance financière : accompagner
l'autonomie de la personne âgée**

Juin 2018

Comité national d'éthique sur le vieillissement (CNEV)

1050, Chemin Sainte-Foy

Local L2-40

CHU de Québec – Hôpital du Saint-Sacrement

Québec (Québec) G1S 4L8

Soutien à la réalisation de cette réflexion

Groupe de travail sur la maltraitance financière

David Boisclair

Frédérique Garnier

Félix Pageau

Dominique Giroux

Suzanne Philips-Nootens

Recherche et rédaction

Annie Laliberté, coordonnatrice du groupe de travail et professionnelle de recherche

Annabelle Lamy, professionnelle de recherche

Aide à la révision et à la mise en page

Béatrice Eysermann, coordonnatrice du CNEV et professionnelle de recherche

Le présent rapport ne lie pas le ministère de la Santé et des Services sociaux et ne constitue pas ses orientations. Il représente l'opinion des membres du Comité national d'éthique sur le vieillissement (CNEV). Son contenu n'engage que ses auteurs.

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable du CNEV. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciale, sont permises à condition d'en mentionner la source.

© Comité national d'éthique sur le vieillissement, 2018

Présentation du Comité national d'éthique sur le vieillissement

Le Comité national d'éthique sur le vieillissement (CNEV) est une instance consultative de délibération instituée en vertu de l'article 3.1 de la Loi sur le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine (L.R.Q., c. M-17.2) ¹. Il a principalement pour mission de produire des avis et des rapports sur les défis et les questions éthiques que soulève le vieillissement individuel et collectif de la société québécoise.

Les travaux du CNEV consistent plus précisément à conseiller le gouvernement, par l'entremise de la ministre responsable des Aînés, ainsi qu'à alimenter les débats sociaux relativement aux défis collectifs que pose le vieillissement de la société québécoise et des individus qui la composent. Il réalise sa mission en toute autonomie et indépendance. À cette fin, le Comité :

- assure une argumentation documentée de ses avis et de ses rapports, de façon à mettre en lumière la dimension éthique des défis et des questions que soulève le vieillissement individuel et collectif de la société et à faire émerger les constats qui s'imposent;
- détermine ce qui apparaît consensuel et ce qui semble problématique, donc qui requiert un débat social sur le plan des valeurs relatives au vieillissement, et propose des pistes de solution ou formule des recommandations;
- favorise la sensibilisation et l'éducation à la dimension éthique du vieillissement individuel et collectif auprès des décideurs, des milieux spécialisés et de la société civile;
- agit dans un souci d'intérêt public en s'appuyant sur une conception de l'éthique conçue comme la « [v]isée de la vie bonne, avec et pour autrui, dans des institutions justes »².

Depuis 2013, le Comité relève de l'Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés (IVPSA) sur le plan administratif. L'IVPSA s'est vu confier le mandat, par le gouvernement du Québec, de soutenir la réflexion et les travaux du Comité et de lui fournir

¹ Gouvernement du Québec (2006, mis à jour au 1^{er} février 2017), *Loi sur le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine [L.R.Q., c. M-17.2]*, Québec, Gouvernement du Québec.

² Cette conception de l'éthique s'inspire de Paul Ricœur, plus particulièrement de l'ouvrage suivant : Ricœur, Paul (1990), *Soi-même comme un autre*, Paris, Seuil.

les services requis pour son fonctionnement afin que le Comité puisse bénéficier d'une entière autonomie dans ses délibérations et ses prises de position.

Composition du Comité national d'éthique sur le vieillissement (CNEV)

Membres votants nommés par la ministre responsable des Aînés

David Boisclair

Économiste, professionnel de recherche à HEC Montréal et coordonnateur de la Chaire de recherche Industrielle Alliance sur les enjeux économiques des changements démographiques.

Céline Crowe

Présidente du CNEV

Médecin de famille, gestionnaire retraitée du réseau de la santé et des services sociaux et chargée d'enseignement clinique en éthique et gériatrie à l'Université de Montréal.

Nathalie Delli-Colli

Professeure agrégée à l'école de travail social de l'Université de Sherbrooke et chercheuse au Centre de recherche sur le vieillissement du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

Marianne Dion-Labrie

Conseillère cadre éthique et expérience client CISSS de la Montérégie-Est. Professeure adjointe de clinique, Programmes de bioéthique, École de santé publique de l'Université de Montréal

Hubert Doucet

Professeur associé de bioéthique à la Faculté de théologie et de sciences des religions de l'Université de Montréal

Pierre J. Durand

Médecin et directeur scientifique du Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec (CEVQ)

Frédérique Garnier

Gestionnaire et conseillère senior en gestion et en organisation du travail. Formation pluridisciplinaire en géographie urbaine, en management et en gérontologie.

Membre honoraire

Dominique Giroux

Vice-présidente du CNEV, ergothérapeute, professeure agrégée au Département de réadaptation de la Faculté de médecine de l'Université Laval, ainsi que chercheuse au CEVQ et au Centre de recherche sur les soins et les services de première ligne de l'Université Laval (CERSSPL-UL)

Cory Labrecque

Professeur agrégé en éthique théologique (bioéthique) et titulaire de la Chaire de leadership en enseignement (CLE) en éthique de la vie

Guyline Martin

Titulaire d'un diplôme d'études supérieures spécialisées en soutien-conseil en gérontologie, Directrice générale de Baluchon Alzheimer

Geneviève Normandeau

Professeure de philosophie au Cégep Édouard-Montpetit de Longueuil

Félix Pageau

Médecin résident en gériatrie, Dr Pageau est aussi étudiant à la maîtrise en philosophie

Suzanne Philips-Nootens

Médecin et juriste, professeure émérite et professeure associée à la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke

Janik Ouimet

Directrice générale de l'Appui pour les proches aidants d'aînés Centre-du-Québec

Line Perreault

Conseillère en éthique

Ergothérapeute

Georges Lalande

Fondateur et premier président du CNEV

Table des matières

Introduction	1
Partie 1 : État des lieux	3
1. La maltraitance : un contexte social	3
1.1. Le vieillissement de la population	3
1.2. La maltraitance envers les aînés	6
1.3. L'exploitation et la maltraitance financière des personnes âgées	6
2. L'action gouvernementale de lutte contre la maltraitance financière	13
2.1. Le premier plan d'action gouvernemental : un début	13
2.2. La loi sur la maltraitance : une portée limitée	13
3. Le PAM 2017-2020 : prioriser la lutte contre la maltraitance financière	16
3.2. Forum sur la maltraitance du 22 février 2018	18
Partie II : Maltraitance financière : les enjeux éthiques	23
1. La portée des travaux du CNEV	23
1.1. La personne visée	23
1.2. Un regard macro, des contextes micros	24
2. Le juste équilibre entre la protection et l'autonomie	24
2.1. L'enjeu de la vulnérabilité	24
2.2. L'autonomie bien accompagnée : la règle	29
2.3. La protection : l'exception	41
2.4. L'évaluation psychosociale, pilier de la décision	46
3. Secteur financier et responsabilité sociale	46
3.1. Les obligations face à la loi : le signalement	47
3.2. La levée de la confidentialité ou du secret professionnel : enjeux	48
3.3. Vers une responsabilité sociale ?	53
4. Le gouvernement : responsabilité comme facilitateur	61
Partie III : Recommandations du comité	63
Conclusion	67
Annexe 1	72
La procuration et les mesures de protection juridique	72
Le curateur public du Québec	74

Introduction

Davantage de personnes âgées, davantage d'héritages à transmettre à des héritiers par ailleurs issus de familles de plus en plus éclatées, voilà ce qui marquera la société québécoise dans les prochaines années, risquant ainsi d'accentuer le problème de la maltraitance financière faite aux aînés. En plus d'affecter la santé financière, psychologique et physique de la personne aînée touchée, cette forme de violence s'accompagne de coûts sociaux pour la famille, l'entourage, les organismes communautaires, les entreprises et la collectivité.

Depuis la dernière décennie, plusieurs initiatives de lutte contre la maltraitance financière des personnes aînées ont été lancées par le gouvernement du Québec en collaboration avec d'autres partenaires tels que l'Autorité des Marchés Financiers et certains ordres professionnels tels entre autres le Barreau du Québec, la chambre des notaires, l'ordre des travailleurs sociaux. La maltraitance matérielle et financière occupe désormais une place importante mais encore perfectible dans le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées*¹. En vue d'améliorer les pratiques visant à prévenir ce phénomène, la ministre de la Famille, madame Francine Charbonneau, a donc sollicité la contribution du Comité national d'éthique sur le vieillissement (CNEV) afin de produire un avis sur les enjeux éthiques en lien avec le repérage et l'intervention en matière de maltraitance matérielle ou financière envers les personnes aînées.

L'objectif de la présente réflexion, en réponse à cette demande, est de nourrir la réflexion éthique et d'établir quelques principes qui permettraient d'évaluer le juste équilibre entre l'autodétermination et la protection de la personne aînée, soit les valeurs phares et parfois antagonistes qui s'affrontent dans de nombreuses situations de maltraitance financière. Le CNEV prendra soin d'accorder une attention particulière à la notion de vulnérabilité, et à l'imputabilité et aux rôles et responsabilités des acteurs du milieu financier susceptibles de détecter les situations de maltraitance financière.

Comme les lois encadrent déjà étroitement la situation des personnes déclarées inaptes, nous nous intéresserons à la personne âgée qui n'est pas sous régime de protection ou dont le mandat de protection n'a pas été homologué.

¹ Ministère de la Famille (2017). Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022. Québec, Gouvernement du Québec.

Après un bref état des lieux sur la prévalence de la maltraitance financière et l'action gouvernementale intentée pour l'endiguer, le CNEV entame une réflexion sur les enjeux éthiques liés à cette forme d'abus. Cette partie éthique comprend deux sections : la première aborde la délicate question de l'équilibre entre l'autonomie et la protection de la personne âgée, statuant de l'importance de célébrer une autonomie bien accompagnée. La seconde section s'intéresse au rôle de prévention et de repérage que peuvent jouer les acteurs du secteur financier, en insistant sur les limites de ce rôle et sur les responsabilités gouvernementales.

Enfin, le CNEV émet des recommandations qui reposent sur le respect de l'autonomie de la personne âgée, laquelle autonomie doit se déployer dans un environnement social bienveillant et respectueux des liens affectifs et sociaux de la personne. Le CNEV insistera sur l'importance de privilégier dans un premier temps l'accompagnement psychosocial tant de la personne aînée et que de la personne maltraitante, plutôt que la judiciarisation des cas de maltraitance financière. Enfin, il sera suggéré de mettre en place un cadre engageant permettant aux acteurs du secteur financier de se poser en sentinelles de prévention de la maltraitance financière.

Partie 1 : État des lieux

1. La maltraitance : un contexte social

Parmi les formes de violence domestique, la maltraitance commise envers les personnes âgées accuse un retard des plus marqués en matière de recherche scientifique. Dans les pays occidentaux, la maltraitance des personnes âgées est reconnue comme un problème social potentiel depuis le milieu des années 1980, une reconnaissance qui survient 20 ans après les premiers développements en matière de violence conjugale ou de maltraitance envers les enfants¹. Le phénomène de vieillissement de la population, combiné aux changements structurels de la famille et à la complexité accrue des successions patrimoniales, accentue la problématique d'abus (notamment financiers) des personnes âgées.²

1.1. Le vieillissement de la population

Le vieillissement de la population, une tendance démographique lourde au cœur des préoccupations des pays industrialisés, s'explique principalement par la baisse de la fécondité et l'allongement de l'espérance de vie. Selon les projections du *United States Census Bureau*, le groupe des 65 ans et plus devrait représenter près de 17 % de la population mondiale d'ici 2050, soit plus du double par rapport à 2015³. Le Canada devrait maintenir sa position au milieu de la distribution des pays membres de l'OCDE (15^e rang), avec, en 2050, environ 25,9 % de personnes âgées de 65 ans et plus. En raison des fluctuations plus importantes de la fécondité au Québec au cours du 20^e siècle (*baby boom important suivi d'un baby bust*), la population québécoise est plus vieillissante que la population canadienne. Avec une proportion de personnes âgées prévue de 27 % en 2050, la province se place au 3^e quartile de la distribution (19^e rang), aux côtés de pays européens tels que la Suisse, les Pays-Bas et l'Autriche (figure 1.1).

¹ National Research Council. (2003). *Elder mistreatment: Abuse, neglect, and exploitation in aging America*. National Academies Press.

² Dufour, M. H. (2014). Définitions et manifestations du phénomène de l'exploitation financière des personnes âgées. *Revue generale de droit*, 44(2), p. 235-304.

³ He, W., Goodkind, D., Kowal, P. R. (2016). *An aging world: 2015*. United States Census Bureau.

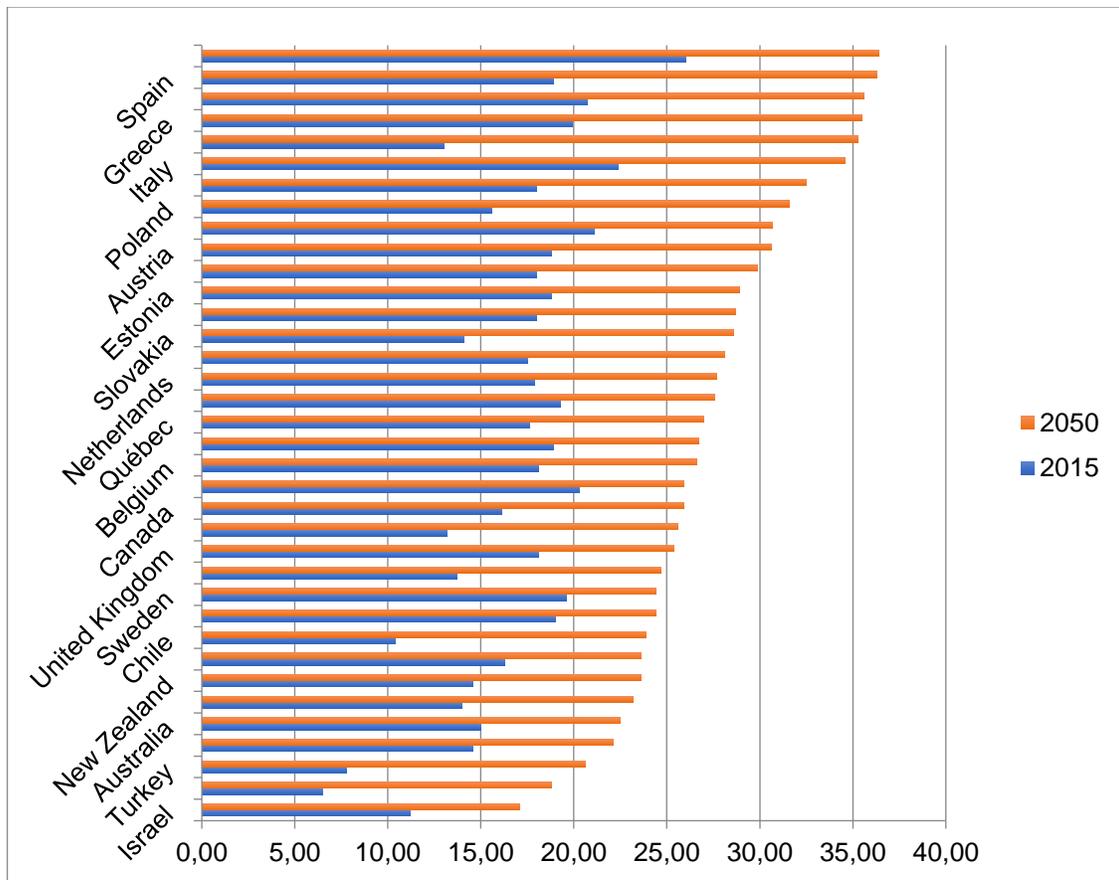
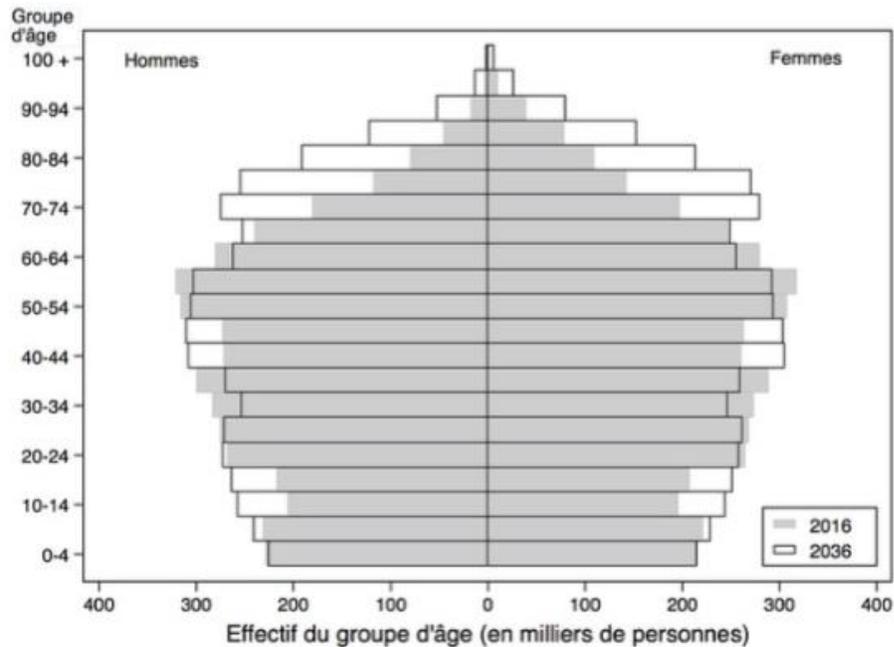


Figure 1.1. Proportion des personnes âgées de 65 ans et plus dans la population, comparaison entre 2015 et 2050 des pays membres de l'OCDE (en pourcentage)

À mesure que les cohortes vieillissent, les tendances de la longévité retiennent davantage les effectifs aux tranches supérieures de la pyramide démographique. Il en découle des changements importants au sein même du groupe des aînés (figure 1.2). Lorsque les effectifs du groupe des 65-74 ans franchiront le cap du million en 2036 au Québec, leur poids relatif parmi les personnes âgées de 65 ans et plus sera de 43 % comparativement à 57 % en 2016⁴. Cette diminution résulte de l'augmentation spectaculaire de l'effectif des 75-89 ans. Les 90 ans et plus devraient, quant à eux, voir leur proportion parmi les aînés bondir de 4,8 % à 7,3 %⁵.

⁴ Institut de la statistique du Québec (2014). Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2011-2061, Québec.

⁵ *Ibid.*



Source: Institut de la statistique du Québec (ISQ), Perspectives démographiques 2011-2061, Édition 2014

Figure 1.2. Pyramide des âges de la population québécoise, 2016-2036

Le groupe d'aînés de demain sera ainsi caractérisé par une proportion plus élevée de personnes d'âge avancé. Bien que l'ensemble de la population soit vulnérable à un certain degré, la vieillesse, d'un point de vue biologique, s'accompagne de plus grands risques associés à des situations spécifiques. Comme le soulignait l'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux, l'impact du vieillissement commence à se manifester davantage vers l'âge de 75 ans⁶. Cet âge représenterait un tournant dans le cycle de vie étant donné que les probabilités de veuvage et de dépendance sur le plan physique et psychique sont significativement plus élevées⁷.

Compte tenu du vieillissement rapide de la population, il est reconnu que le nombre de cas de maltraitance risque de s'accroître et qu'il s'agit là d'un problème mondial en matière de santé publique et de droits de la personne nécessitant une action urgente⁸. À cet égard, la plus récente étude appuyée par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) rapporte qu'une

⁶ Association Québécoise des Établissement de Santé et de Service Sociaux. (2011). 6 cibles pour faire face au vieillissement de la population, Montréal, AQESS.

⁷ Gaymu *et al.* (2010). What will the family composition of older persons be like tomorrow? A comparison of Canada and France. *Canadian Journal on Aging/La Revue canadienne du vieillissement*, 29(1), 57-71.

⁸ Organisation Mondiale de la Santé. (2002) Missing voices: Views of older persons on elder abuse. Geneva: World Health organisation/ International Network for the prevention of Elder abuse.

personne âgée sur 6 à travers le monde serait confrontée⁹ à la maltraitance, ce qui représente environ 141 millions de personnes¹⁰.

1.2. La maltraitance envers les aînés

L'ampleur de la maltraitance commise envers les aînés dans la société est difficile à établir, notamment parce qu'elle requiert encore un cadre définitionnel rigoureux du problème. D'abord, la notion même d'aîné ne fait pas consensus dans les écrits scientifiques, faisant ainsi varier entre 60 et 70 ans l'âge auquel une personne atteint le statut d'aîné. Ensuite, il existe plusieurs définitions plus ou moins larges de la maltraitance envers les aînés, ce qui témoigne du niveau de complexité de cette forme de violence. Au Québec, on considère habituellement que les personnes âgées de 65 ans et plus appartiennent à la catégorie « aîné » et le gouvernement provincial a retenu la définition de la maltraitance de l'OMS dans son Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2017 :

Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée se produit dans une relation où il y devrait avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne aînée¹¹.

Parmi les diverses manifestations que peut prendre la maltraitance, on reconnaît habituellement qu'il en existe cinq types principaux¹² :

1. la maltraitance physique ;
2. la maltraitance sexuelle ;
3. la maltraitance psychologique ;
4. la maltraitance financière ;
5. la négligence.

1.3. L'exploitation et la maltraitance financière des personnes âgées

⁹ Voir section 2.2

¹⁰ Yon *et al.* (2017). Elder abuse prevalence in community settings: a systematic review and meta-analysis. *The Lancet Global Health*, 5(2), e147-e156.

¹¹ Ministère de la Famille et des Aînés (2010). Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015. Québec, Gouvernement du Québec.

¹² Au Québec, la nouvelle terminologie adoptée en 2016 présente des particularités ; elle inclut sept types principaux de maltraitance. Trois types sont ajoutés, soit la maltraitance organisationnelle, l'âgisme et la violation des droits, et la négligence n'est pas définie comme un type de maltraitance à part entière. En effet, cette terminologie distingue deux formes de maltraitance pouvant survenir pour chacun des sept types : la violence et la négligence.

1.3.1. Définitions

La littérature scientifique et gouvernementale présente de multiples définitions de la maltraitance et de l'exploitation financière¹³. Au Québec, la nouvelle terminologie adoptée en 2016 définit plus précisément la maltraitance financière ou matérielle comme étant « [l'] *obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, absence d'information ou désinformation financière ou légale* »¹⁴.

Sur le plan législatif, l'article 48 de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne interdit toute forme d'exploitation des personnes âgées et des personnes handicapées. Au sens de la Charte, l'exploitation financière d'une personne âgée est le fait de « *profiter de son état de vulnérabilité ou de dépendance pour la priver de ses droits* ». Bien que l'article 48 vise toutes les personnes âgées, il ne pourra y avoir exploitation que si la personne âgée est vulnérable, notamment en raison de son âge¹⁵. Comme la vulnérabilité se retrouve au cœur du phénomène de la maltraitance envers les aînés, nous y reviendrons à la section 2.1, consacrée entièrement à ce concept.

De façon générique, la maltraitance requiert un lien de confiance entre la personne maltraitée et la personne maltraitante et exclut par exemple les cas de fraude commise par des étrangers, contrairement à l'exploitation¹⁶. Les relations de confiance considérées peuvent comprendre un cercle d'individus plus ou moins grand autour de la personne âgée, lesquelles dépendent étroitement du type de milieu de vie de la personne âgée, soit à domicile ou en ressource d'hébergement.

La maltraitance financière peut se traduire par le vol ou l'utilisation frauduleuse de l'argent, des biens ou des propriétés d'une personne âgée. Elle peut aussi avoir lieu sans qu'il y ait vol ou subtilisation d'actifs financiers : la coercition ou une influence indue peut être exercée sur la personne âgée afin qu'elle renonce à son argent ou à ses biens. L'utilisation des avoirs de la personne, sans lui payer une juste part, peut aussi constituer un abus financier. On distingue également les abus commis en contexte de substitution de la gestion financière, par exemple, l'utilisation abusive d'une procuration ou la mauvaise gestion des actifs par ignorance. Lorsque la maltraitance financière est intentionnelle, l'auteur de l'abus

¹³ Selon plusieurs études (Crête et Dufour, 2015; Lowndes *et al.*, 2008; Fealy *et al.*, 2013), la définition de la maltraitance financière de l'OMS: « the illegal or improper exploitation or use of funds or other resources of the older person » (OMS, 2002) ou du *National Center on Elder Abuse* (NCEA): « the illegal or improper use of an elder's funds, property or assets » (NCEA, 2006) seraient les plus citées.

¹⁴ Ministère de la Famille (2017), *op.cit.*

¹⁵ Dufour, *op.cit.*

¹⁶ Beaulieu *et al.* (2014). La maltraitance matérielle ou financière des personnes âgées : un état des connaissances. L'exploitation financière des personnes âgées : prévention, résolution et sanction. Éditions Yvon Blais, 3-122.

peut utiliser différents moyens de manipulation, dont l'isolement, la contrainte et les menaces¹⁷. Dans certains cas, les victimes d'abus financier subissent donc aussi de la maltraitance physique ou psychologique.

Les répercussions négatives de l'abus financier peuvent aussi être de nature psychologique ou physique. Crête et Dufour rapportent que « *les professionnels de la santé ont observé que les personnes ayant vécu une situation d'exploitation financière voient leur santé générale se dégrader en raison de l'anxiété que leur fait vivre cet épisode* »¹⁸. À la suite de l'abus financier, la personne aînée peut s'isoler socialement pour plusieurs raisons. Il peut s'agir d'une rupture des liens avec la famille ou la communauté, par manque de confiance -en soi ou envers autrui- honte, humiliation, ou peur. Il peut également s'agir d'une rupture des liens avec l'abuseur, sans que cela ne soit la volonté de la personne aînée.

1.3.2. L'ampleur du phénomène

Selon la plus récente méta-analyse menée pour l'OMS, le taux de prévalence¹⁹ de la maltraitance globale envers les personnes âgées, combiné à partir des études de prévalence de 28 pays dispersés géographiquement, était de 15,7 %²⁰. L'étude estime que la maltraitance psychologique et la maltraitance financière sont les deux types les plus fréquents, avec une prévalence respective de 11,6 % et de 6,8 %.²¹

Seules deux enquêtes nationales ont été réalisées au Canada afin de mesurer l'ampleur de la maltraitance commise envers les aînés. La première enquête menée en 1989 auprès de 2008 personnes âgées de 65 ans et plus, révélait un taux de prévalence d'environ 4 %, où la maltraitance financière était la forme la plus commune avec 2,5 %. La seconde enquête nationale réalisée 26 ans plus tard, en 2015, inclut un échantillon représentatif de 8 163 Canadiens âgés de 55 ans ou plus. On y rapporte un taux de prévalence global de maltraitance plus élevé, soit 8,2 %. Les types d'abus les plus courants sont la maltraitance

¹⁷ Par exemple, la manipulation psychologique et le chantage émotif peuvent être utilisés par un proche afin d'amener une personne âgée à lui confier l'usage d'une carte de débit ou à lui signer une procuration, dont il abuse ensuite.

¹⁸ Crête, R., et Dufour, M. H. (2016). L'exploitation financière des personnes aînées : une mise en contexte. *Revue générale de droit*, no. 46, p.24.

¹⁹ Le taux de prévalence traduit le nombre de cas de maltraitance en pourcentage de la population âgée à un moment donné, englobant aussi bien les cas nouveaux que les cas anciens.

²⁰ Yon, *op.cit.*

²¹ Viendrait ensuite la négligence (4,2 % ; 2,1-8,1), la maltraitance physique (2,6 % ; 1,6-4,4) et enfin l'abus sexuel (0,9 % ; 0,6-1,4). L'OMS estime que seulement un cas de maltraitance sur 24 est signalé, en partie parce que les personnes âgées ont souvent peur de dénoncer la maltraitance qu'ils subissent à leur famille, à leurs amis ou aux autorités. Par conséquent, les taux de prévalence risquent d'être sous-estimés la taille réelle de la maltraitance dans la population.

psychologique (2,7 %) et la maltraitance financière (2,6 %)²². En raison du vieillissement de la population, toute augmentation de 0,1 % de la prévalence de la maltraitance financière se traduit par une augmentation de près 180 000 personnes âgées victimes d'abus financier.

Au Québec, aucune enquête semblable n'a été réalisée jusqu'à présent. La toute première enquête, menée par le Secrétariat aux aînés, en collaboration avec l'Institut de la statistique du Québec, est prévue avant l'année 2022²³. Pour l'instant, les sources utilisées afin de documenter le phénomène proviennent des statistiques colligées par les différents organismes offrant des services directs aux personnes âgées, soit :

- la police (statistique d'actes criminels commis à l'endroit des aînés);
- la ligne Info Abus Aînés (nombre d'appels liés à un des types de maltraitance);
- le curateur public du Québec (nombre de dossiers traités liés à un des types de maltraitance);
- la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (nombre d'ouverture de dossiers liés à un des types de maltraitance).

Selon les données de ces organisations, la maltraitance matérielle ou financière est régulièrement désignée comme étant la plus fréquente, ce qui coïncide avec les données émanant de la recherche scientifique sur les pays industrialisés.²⁴

²² McDonald, L. (2015). Into the light: national survey on the mistreatment of older Canadians. Initiative nationale pour les soins des personnes âgées. À titre de comparaison, trois études épidémiologiques de haute qualité sur la maltraitance commise sur une période de douze mois envers personnes âgées d'au moins 60 ans et vivant dans la collectivité aux États-Unis rapportent des taux de prévalence variant entre 7,6 % et 10 %. (Acierno *et al.*, 2010 ; Burnes *et al.*, 2015 ; Laumann *et al.*, 2008)

²³ Ministère de la Famille (2017). Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022. Québec, Gouvernement du Québec.

²⁴ Les résultats de la recherche sur la maltraitance financière présentent une grande variabilité découlant des diverses définitions utilisées. Néanmoins, plusieurs études de prévalence pan-nationales rapportent l'exploitation financière comme l'une des formes les plus courantes de maltraitance, les taux estimés allant de 0,7 % au Royaume-Uni (Biggs *et al.*, 2009) à 2,6 % au Canada (Podnieks, 1993) et 5,2 % aux États-Unis. (Acierno *et al.*, 2010) Les taux rapportés varient encore davantage lorsque l'on considère les études réalisées à petite échelle ou les taux agrégés. On constate rapidement que la prévalence de l'abus financier est difficile à comparer, car il existe un manque d'uniformité non seulement dans les définitions, mais aussi dans les instruments et les méthodologies utilisées. (Hafemeister, 2003) D'ailleurs, Jackson (2016) conclut dans sa revue systématique des études de prévalence que les instruments utilisés pour mesurer l'exploitation financière sont plus variables et moins robustes sur le plan psychométrique par rapport aux autres types d'abus. Malgré la difficulté à établir la taille du problème, un consensus se dégage concernant l'importance significative de la maltraitance financière (Dessin, 2000) et considérant la portée potentielle du problème, l'identification des déterminants et des populations y étant le plus à risque gagne en importance dans le domaine. (Burnes *et al.*, 2015)

1.3.3. Facteurs de risque

On reconnaît généralement trois catégories de facteurs de risque concernant 1) la personne âgée, 2) la personne maltraitante et 3) l'environnement (social, milieu de vie). Les listes de facteurs de risque liés à la maltraitance envers les aînés sont très nombreuses et diversifiées. La première – et unique à notre connaissance- revue systématique des facteurs de risque de maltraitance envers les aînés vivant en communauté rapporte 13 facteurs déterminants.

Personne âgée :

- déficit cognitif ;
- problèmes de comportement ;
- maladie psychiatrique ou problèmes psychologiques ;
- dépendance fonctionnelle ;
- mauvaise santé physique ou fragilité ;
- faible revenu ou richesse ;
- traumatisme ou mauvais traitements antérieurs ;
- appartenance ethnique.

Personne maltraitante :

- fardeau ou stress d'un proche aidant;
- maladie psychiatrique ou problèmes psychologiques .

Environnement :

- conflits familiaux ;
- faible soutien social ;
- cohabitation (sauf pour la maltraitance financière)²⁵.

Sachant que la maltraitance financière est de plus en plus considérée comme étant distincte, il pourrait être trompeur de faire le lien avec les facteurs de risque associés à la maltraitance *globale* envers les aînés. Malheureusement, la littérature est plus éparse à l'égard des facteurs de risque liés spécifiquement à la maltraitance financière : la revue de littérature réalisée exclusivement sur la maltraitance financière de Fealy²⁶ - la plus récente à notre connaissance- en identifie jusqu'à 55.

²⁵ Johannesen, M., & LoGiudice, D. (2013). Elder abuse: A systematic review of risk factors in community-dwelling elders. *Age and ageing*, 42(3), 292-298.

²⁶ Fealy, G. *et al.* (2013). Financial abuse of older people: A review. NCPOP, University College Dublin, Dublin.

Par ailleurs, selon le rapport de l'enquête pancanadienne sur la maltraitance envers les aînées de 2015, les auteurs des abus financiers :

- Étaient plus fréquemment un enfant adulte ou un petit enfant (37%), suivi d'un conjoint (22%), d'un frère ou d'une sœur (15%), d'un étranger (10%), d'amis (8%), d'un fournisseur de services (4%) et de voisins (3%);
- Plus de la moitié étaient des hommes (58,1%) et plus d'un quart étaient des gestionnaires d'argent et de biens (26,3%);
- Près du quart des abuseurs financiers vivaient avec la victime (23,4%);
- Les problèmes de santé mentale étaient prédominants chez les abuseurs (28,8%), de même que les problèmes d'alcool (25,9%) et, dans une moindre mesure, les problèmes de jeu (9,2%).²⁷

1.3.4. Maltraitance en hébergement public et privé

La maltraitance peut se produire dans tous les milieux de vie : à domicile, en résidence privée pour aînés et en établissement public ou privé, qu'il s'agisse des ressources intermédiaires, des ressources de type familial ou des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), mais aussi dans différents établissements ou organismes fréquentés par les personnes aînées pour qu'elles y reçoivent des soins ou des services²⁸. Selon les données colligées par la ligne Aide Abus Aînés, 35,5 % des signalements reçus entre octobre 2010 et septembre 2013 concernaient un milieu de vie autre que le domicile²⁹.

²⁷ Le rapport identifie quelques caractéristiques significativement liées à la maltraitance financière, au moyen d'une analyse bivariée. Concernant la personne aînée, le fait d'être célibataire, de vivre seul et d'avoir un faible revenu étaient significativement liés à l'exploitation financière, contrairement au sexe, à l'âge et l'éducation. Parmi les variables de santé, on retrouve les niveaux d'AVQ / AIVQ, les symptômes de dépression et l'utilisation d'un appareil pour l'aide à la mobilité. Commune à presque tous les autres types de maltraitance, le fait d'être isolé socialement était aussi significatif. L'analyse bivariée n'a pas été appliquée aux caractéristiques de la personne maltraitante.

²⁸ Ministère de la Famille et des aînés (2017), *op. cit.*

²⁹ Ministère de la Santé et des Services sociaux (2017). Évaluation de l'efficacité de la ligne téléphonique Aide Abus Aînés. Québec, Gouvernement du Québec.

**Répartition des appels de la population liés à une situation de maltraitance et des consultations téléphoniques selon le milieu de vie de la présumée victime
Octobre 2010 à septembre 2013**

Milieu de vie de la présumée victime	% d'appels	% de consultations téléphoniques
Domicile	59,7 %	55,1 %
Résidence d'hébergement privée (but lucratif ou non)	22,5 %	13,1 %
Milieu d'hébergement public (RTF, RI, CHSLD)	5,8 %	7,6 %
HLM	3,9 %	3,4 %
Centre hospitalier ou de soins	3,3 %	5,9 %
Autre ou non disponible	4,8 %	14,9 %
Total	100 %	100 %

Source : MSSS (2017) Évaluation de l'efficacité de la ligne téléphonique Aide Abus Aînés

La maltraitance commise en milieu d'hébergement public ou privé est toutefois encore peu documentée.³⁰ Dans ce type de milieu de vie, la maltraitance peut être commise par un proche de la personne aînée, par un autre résident, par un prestataire de services de l'établissement, ou par l'organisation. Plusieurs écrits sur la maltraitance remettent en question la culture organisationnelle très hiérarchisée qui caractérise les milieux d'hébergement, détectant une forme d'âgisme qui serait à l'image des perceptions qui circulent dans notre société, rapportent Pelletier et Beaulieu.³¹

Notons également que l'exploitation financière d'une personne âgée peut survenir juste avant son placement en centre d'hébergement. Certaines personnes âgées sont amenées, par calcul, par manipulation ou par force, à faire donation de leurs biens sans juste considération, dans le but de se rendre admissibles à l'obtention d'aide financière pour couvrir les frais d'hébergement³².

³⁰ Les enquêtes nationales basées sur la population excluent généralement les personnes âgées isolées à la maison, en institution ou très pauvres. Ces personnes âgées peuvent être les plus vulnérables aux abus et pourtant leurs expériences manquent dans la littérature des enquêtes populationnelles. Des taux oscillant entre 1,2 % et 10 % sont avancés, mais très peu proviennent d'études récentes et aucune d'entre elles n'a été réalisée au Canada. Voir : McDonald, L., *op. cit.*

³¹ Pelletier, C., & Beaulieu, M. (2014). La maltraitance commise par des proches envers les aînés hébergés : émergence d'une problématique peu documentée. *Vie et vieillissement*, 11(3), 30-37.

³² Boudreault, M. (2016). La prévention des abus résultant des donations avant le placement des personnes âgées en centre d'hébergement. *Revue générale de droit*, 46, 305-340.

Vu la prévalence du phénomène de maltraitance financière, ses impacts personnels et collectifs et les conditions sociodémographiques favorables à son développement, il est du devoir de la société québécoise de s'y attaquer. La prochaine section se consacre aux actions intentées pour lutter contre ce phénomène par trop répandu.

2. L'action gouvernementale de lutte contre la maltraitance financière

Cette section vise à dresser un bref historique de l'action gouvernementale de lutte contre la maltraitance financière afin d'en souligner les enjeux éthiques. Il sera question ici des mesures initiées dans le cadre des deux plans d'action gouvernementaux déployés depuis 2010, ainsi que de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*. D'abord de visée plus large, les divers outils législatifs et opérationnels auront au fil du temps ciblé plus précisément les aspects financiers de la maltraitance commise contre les aînés.

2.1. Le premier plan d'action gouvernemental : un début

La chercheuse Marie Beaulieu rappelle que la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, qui a plus de trente ans d'histoire au Québec, s'est accentuée dans la Province à la sortie en 2002 du *Plan d'action international de Madrid sur le vieillissement*³³. L'Organisation des Nations unies y invitait alors ses États membres à prioriser le problème de la maltraitance contre les personnes âgées³⁴. Saisissant la balle au bond, le Québec a dévoilé en juin 2010 son premier *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, lequel visait les trois objectifs suivants : faire connaître et reconnaître le phénomène de la maltraitance des personnes âgées, améliorer les connaissances du problème et renforcer la cohérence et la complémentarité des actions des partenaires de différents milieux.³⁵

2.2. La loi sur la maltraitance : une portée limitée

³³ Beaulieu, M. & Crevier, M. (2010). Contrer la maltraitance et promouvoir la bientraitance des personnes âgées: Regard analytique sur les politiques publiques au Québec. *Gérontologie et société*, vol. 33 / 133 (2), 69-87.

³⁴ Organisation des Nations Unies. Rapport de la deuxième assemblée mondiale sur le vieillissement. Nations Unies, 2002.

³⁵ Ministère de la Famille et des Aînés (2010). *Op. cit.*

La Charte québécoise, par le biais de son article 48, exprime la désapprobation sociale à l'égard de l'exploitation des personnes âgées et met en exergue la dimension collective du problème de l'exploitation des personnes âgées. Entrée en vigueur depuis le 30 mai 2017, la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, pour sa part, contribue à mettre en œuvre cette protection³⁶. Elle vise à prévenir les situations de maltraitance, à en faciliter la dénonciation et à favoriser la mise en œuvre d'un processus d'intervention efficace à cet égard³⁷.

Deux des mesures prévues par la loi visent la prévention : en premier lieu, les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ont l'obligation d'adopter une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité. La seconde mesure concerne l'installation de mécanismes de surveillance,³⁸ ce qui, analyse la juriste Morin, a une portée limitée : « *Bien que la Loi traite des mécanismes de surveillance, elle ne règle pas la question. Elle habilite simplement le gouvernement à déterminer, par règlement, les modalités d'utilisation des mécanismes de surveillance*³⁹. »

Quatre autres mesures de la Loi permettent de faciliter les signalements, les plaintes ou tout autre type d'intervention. La première mesure concerne le signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance. Tout prestataire de services de santé et de services sociaux et tout professionnel en vertu du Code des professions (avocat et notaire exclus) ayant

*un motif raisonnable de croire qu'une personne majeure hébergée en CHSLD ou bénéficiant d'un régime de protection est victime d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique doit signaler sans délai ce cas.*⁴⁰

La seconde mesure protège des représailles et offre l'immunité de poursuite à une personne qui, de bonne foi et dans le cadre de la politique prévue à la loi, fait un signalement ou collabore à l'examen d'un signalement ou d'une plainte. Cela se fait via une bonification du rôle du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. La troisième mesure concerne l'obligation de signalement et s'applique également aux personnes liées par le

³⁶ Morin, C. (2017), « Réflexions sur la lutte contre la maltraitance envers les aînés et le rôle des conseillers juridiques », La revue du Barreau, tome 76, p. 515.

³⁷ L-6.3 - Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

³⁸ À ce sujet, le CNEV s'est penché sur les enjeux éthiques de la surveillance par caméra dans les milieux de vie des aînés. Voir : CNEV (2015) Aspects éthiques de l'utilisation de caméras vidéo dans les milieux de vie des aînés.

³⁹ Morin, C. (2017), *op. cit.*, p. 516.

⁴⁰ (L.6-3, 2017). *op cit.*

secret professionnel, exception faite des avocats et des notaires, ouvrant ainsi la porte à la possibilité de lever la confidentialité ou le secret professionnel⁴¹. Enfin, la quatrième mesure prévoit l'implantation d'un nouveau processus d'intervention concertée en matière de lutte contre la maltraitance envers les aînés, alliant la voie judiciaire et l'approche psychosociale.

La loi constitue un premier pas vers le renforcement des dispositions législatives en matière de signalement des situations de maltraitance réelle ou appréhendée. Mais sa portée institutionnelle est par essence limitée : seules les personnes hébergées en établissement, et les personnes sous tutelle ou curatelle, ou à l'égard desquelles un mandat de protection a été homologué, sont ainsi protégées. Comme le mentionne Morin :

On observe que (la loi) ne touche que deux catégories de personnes, soit celles qui résident dans un CHSLD et celles qui ont un régime de protection ou dont le mandat de protection est homologué. Il n'existe donc toujours pas d'obligation de signaler une situation de maltraitance qui serait vécue par une personne âgée qui n'aurait pas été déclarée inapte et qui, par exemple, vivrait dans une résidence privée pour aînés⁴².

Non seulement la loi vise-t-elle les seules institutions, mais de plus, elle concerne la maltraitance avérée, explicite, évidente, et marquée d'un sentiment d'urgence. La menace doit porter atteinte de façon sérieuse à l'intégrité de la personne, qu'elle soit physique ou psychologique. La Loi mentionne un « risque sérieux de mort ou de blessures graves »⁴³ mais sans plus de précisions⁴⁴.

Dès son étude en commission parlementaire, la loi a été critiquée par des regroupements qui auraient apprécié plus de sanctions coercitives. En revanche, d'autres observateurs ont souligné qu'aller plus loin pouvait brimer l'autonomie de la personne âgée⁴⁵.

⁴¹ La dérogation au secret professionnel pour prévenir un acte de violence a été introduite dans le Code des professions en 2001 et dans toutes les lois régissant les ordres professionnels. Loi modifiant diverses dispositions législatives eu égard à la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes, LQ 2001, c. 78.

⁴² Morin, C. (2017) *op.cit.*, p. 525.

⁴³ Loi contre la maltraitance, *op. cit.*, note 11, art. 25 et 29.

⁴⁴ La Cour suprême fournit au droit les balises sur la nature de la dangerosité. *Smith c. Jones*, [1999] 1 RCS 455, par. 84 : « *Le danger de blessures graves ou de mort doit être imminent pour que les communications entre l'avocat et son client soient divulguées. C'est-à-dire que le risque lui-même doit être sérieux : un risque sérieux de blessures graves. La nature de la menace doit être telle qu'elle inspire un sentiment d'urgence.* »

⁴⁵ Amélie-Daoust-Boisvert, « La future loi contre la maltraitance des aînés déjà critiquée » *Le Devoir*, [<https://www.ledevenir.com/societe/sante/489416/la-future-loi-contre-la-maltraitance-des-aines-deja-critiquee>] consulté le 28 avril 2018

3. Le PAM 2017-2020 : prioriser la lutte contre la maltraitance financière

Le Gouvernement du Québec a élaboré un deuxième plan d'action gouvernemental pour les années 2017 à 2022. Deux priorités d'action ont été ajoutées, soit la promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance matérielle et financière. Ce dernier type de maltraitance y est traité comme un enjeu transversal et on y réfère tout au long d'un plan structuré avant tout autour des grandes actions à poser :

1. prévenir la maltraitance et promouvoir la bientraitance;
2. favoriser un repérage précoce et une intervention appropriée;
3. favoriser et faciliter la divulgation des situations de maltraitance, notamment les situations de maltraitance matérielle et financière;
4. développer les connaissances et améliorer le transfert des savoirs⁴⁶.

Ce second plan 2017-2020 vient préciser les facteurs de risque et de vulnérabilité, et reconnaît, via une analyse différenciée selon les sexes (ADS), que la maltraitance est vécue différemment par les hommes et les femmes. L'élément phare de ce second plan, soit l'approche de bientraitance, repose sur l'inclusion et la participation sociales, l'autodétermination, la dignité et l'autonomisation (empowerment) de la personne aînée.⁴⁷ Cette approche plus positive inverse en quelque sorte le paradigme de « lutte contre » la maltraitance pour inspirer des actions « pour prévenir » autant que faire se peut ce phénomène, ouvrant ainsi un espace de dialogue moins rébarbatif et plus susceptible d'intéresser les personnes aînées.

La troisième orientation, par sa référence précise à ce type de maltraitance, laisse poindre la spécificité de ses enjeux. En effet, la divulgation en matière de maltraitance financière interpelle des parties prenantes à l'extérieur du réseau de la santé et des services sociaux, parties alors assujetties au secret professionnel entourant l'information financière. Parmi les actions préventives en cours qui sont promues, le plan mentionne le programme Aîné-Avisé, fruit d'une collaboration entre la FADOQ et la Sûreté du Québec, et qui consiste en la tenue de séances d'informations, destinées aux personnes aînées, sur la maltraitance et la fraude⁴⁸. En matière de repérage, le plan propose de mieux outiller et soutenir les employés des institutions financières, ainsi que les comptables, les notaires et les autres

⁴⁶ Le Plan d'action vise la réalisation de 11 objectifs qui se déclinent en 52 mesures concrètes, notamment, dont 12 portent sur la maltraitance financière. Le gouvernement du Québec précise que l'ensemble de ces initiatives « s'ajouteront aux nouveaux leviers fournis par la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité adoptée le 30 mai 2017. Ministère de la Famille (2017). Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022. Québec, Gouvernement du Québec

⁴⁷ *Ibid.*

⁴⁸ *Ibid.*, p.51.

professionnels qui n'avaient pas été rejoints dans le plan précédent.⁴⁹ Les lois qui s'appliquent, le secret professionnel, l'absence de procédures définies et le respect de la volonté de la personne maltraitée sont présentés comme des obstacles potentiels à l'intervention⁵⁰.

S'agissant de la divulgation des situations de maltraitance financière, le plan rappelle que la Loi sur la maltraitance oblige le signalement et la levée du secret professionnel et de la confidentialité lorsqu'il y a risque sérieux de mort ou de blessure grave.⁵¹ Comme ces motifs sont de portée très restreinte, le plan encourage l'utilisation de moyens facilitant la recherche du consentement de la personne âgée victime d'un abus présumé, notamment le recours à la Ligne Aide Abus âgé et Info-aidant. Enfin, le plan annonce plusieurs mesures permettant de développer et de faire circuler des savoirs, incluant l'organisation du forum sur la maltraitance financière dont il sera question plus loin⁵².

3.1.1. Les enjeux soulevés dans le Plan

Tout en proposant un train de mesures concertées, le plan 2017-2022 reconnaît que de nombreux questionnements à saveur éthique demeurent en suspens, notamment le dilemme qui se pose entre le besoin de protection de la personne âgée et le respect de son autodétermination. Le plan rappelle que l'équilibre est fragile entre ces deux valeurs importantes : « *D'une part, il peut s'agir d'un excès de protection en fonction duquel, au nom de la sécurité, les droits à l'autonomie de l'âgé seront niés et, d'autre part, d'un laisser-aller qui, au nom de l'autonomie, exposera l'âgé à des situations à risque* ». ⁵³ L'équilibre entre ces valeurs phares doit être visé dans toute situation, mais l'importance relative de ces deux valeurs requiert un débat social dans un souci d'intérêt public.

Les rédacteurs du plan admettent que ce dilemme complique les actions. L'expérience sur le terrain démontre que la divulgation des situations de maltraitance ainsi que l'intervention sont complexes car elles doivent tenir compte du respect de l'autodétermination de la personne âgée et de son besoin d'accompagnement.⁵⁴ Souvent, une personne refuse de

⁴⁹ Plusieurs mesures sont ainsi proposées comprenant la réalisation d'un aide-mémoire sur les indices et facteurs de risque et d'un guide à l'intention de l'industrie encadrée par l'AMF, la bonification de la formation offerte aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales et l'offre de conférences publiques via les associations d'âgés. *Ibid.*, p.56-57.

⁵⁰ Ministère de la Famille (2017), *op.cit.*, p. 54.

⁵¹ *Ibid.*, p.60.

⁵² *Ibid.*, p.64 et suivantes.

⁵³ *Ibid.*, p.34.

⁵⁴ *Ibid.*, p.48.

dénoncer son abuseur, qu'elle connaît étroitement. Mettre fin à la situation de maltraitance par souci de protéger la personne, sans son consentement, implique d'outrepasser son autonomie décisionnelle.

Comme il peut être illusoire d'obtenir un consentement dans toute situation, l'autre enjeu concerne les motifs qui rendraient acceptables la levée du secret professionnel ou le non-respect des obligations de confidentialité. Le secret professionnel n'est un obstacle à une intervention que dans la mesure où la personne aînée, pour toutes sortes de raisons, ne consent pas à dénoncer un abus. Quelles situations extrêmes pourraient justifier une telle intervention ? Quel niveau de danger serait acceptable ? Le danger peut-il désigner une atteinte grave aux biens de la personne ou à sa santé psychologique?

3.2. Forum sur la maltraitance du 22 février 2018

Ce forum, qui constitue l'une des mesures prévues au PAM 2017-2022, avait pour but de réunir les acteurs des secteurs financier, juridique, associatif, gouvernemental et de la recherche pour poursuivre le dialogue sur la maltraitance matérielle et financière⁵⁵.

3.2.1. Les principales recommandations

S'il est un consensus qui a émergé de ce forum réunissant plusieurs experts et intervenants issus des milieux financiers, c'est qu'il existe une panoplie d'outils qui permettent de prévenir la maltraitance financière et d'intervenir au besoin, mais qu'un « guichet unique » serait nécessaire pour les rassembler et les promouvoir en toute cohérence et efficacité. Plusieurs recommandations, articulées autour des trois grands thèmes de la journée, ont été formulées, soit la prévention, le repérage et l'intervention.

Prévention

- Renforcer les actions en littératie financière : éduquer à la saine gestion financière et sur la procuration ; introduire des cours sur la finance et les facteurs de risques dans les programmes réguliers (école secondaire, programmes de formation des intervenants);
- Améliorer la concertation entre les acteurs financiers et mettre en commun les outils éducatifs existants;

⁵⁵ Étaient présents : chaires de recherche, AMF, associations (aînés, assureurs de personnes), Ordre des CPA du Québec, Chambre des notaires), BMO Group financier, Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services, Curateur public, OPC, Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, Police de Trois-Rivières (projet pilote entente socio-judiciaire), ministère de la Justice, etc. Le CNEV y était représenté comme observateur.

- En recherche, améliorer les connaissances sur les facteurs de risque et s'intéresser en particulier aux personnes susceptibles d'être maltraitantes;
- Améliorer les services aux proches aidants, en évitant les amalgames proche aidant=maltraitant potentiel;
- Bonifier les ressources communautaires, tels que les centres d'aide pour personnes âgées vulnérables, et prévoir des lieux physiques pour contrer l'isolement social;
- Mener une campagne nationale de sensibilisation.

Repérage

- Obliger les mandataires à une reddition de comptes annuelle;
- Offrir aux travailleurs sociaux un accès systématique au dossier judiciaire du mandataire, à des fins de vérification en amont;
- Mettre sur pied des réseaux de sentinelles (sur le modèle de la prévention du suicide);
- Former les comptables professionnels agréés sur leurs obligations, sur les ressources disponibles et sur les rôles des acteurs impliqués pour qu'elles puissent pleinement agir en sentinelles.

Intervention

- Promouvoir l'interdisciplinarité, surtout entre les milieux communautaires et les autres intervenants;
- Encourager la reconstruction de l'unité familiale, le bris de confiance avec un maltraitant ayant des conséquences fâcheuses pour la personne âgée; bonifier également le soutien à la personne qui maltraite;
- Accompagner les personnes âgées dans les efforts intentés pour récupérer leurs biens;
- S'inspirer de la législation américaine pour permettre la suspension d'une transaction le temps de faire des recherches appropriées lorsqu'un acteur financier a des soupçons de maltraitance;
- Secret professionnel : plutôt que d'assouplir les critères permettant de le lever, travailler sur la recherche du consentement⁵⁶.

Plusieurs de ces recommandations, jugées très prometteuses, seront reprises par le CNEV. Il se dégage du forum que la réflexion est déjà bien amorcée dans les milieux de la recherche et de la finance. Les acteurs présents intègrent progressivement cet enjeu de la maltraitance financière au sein de leurs organisations. Aussi, les recommandations avancées consistent en des améliorations de mesures soit embryonnaires, soit déjà bien intégrées.

⁵⁶ À cet effet, citons une représentante du ministère de la Justice : « *La seule façon de lever le secret professionnel, c'est par le consentement, le consentement, le consentement et le consentement* ».

Par ailleurs, un projet-pilote d'entente sociojudiciaire implanté à Trois-Rivières⁵⁷, qui permet une intervention concertée, sera reproduit pour l'ensemble du Québec⁵⁸. Une telle entente vise à concrétiser la concertation ponctuelle entre les policiers, les intervenants sociaux, le Directeur des poursuites criminelles et pénales ainsi que la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Elle est déclenchée quand une personne aînée est présumée victime d'une forme de maltraitance pouvant constituer un acte criminel⁵⁹. En matière de maltraitance financière, les méfaits suivants sont désignés : extorsion, fraude, vol et usage de carte de crédit ou débit, vol d'identité, fraude à l'identité, vol, et manquer au devoir de fournir les choses essentielles à l'existence; nous reviendrons sur ce point.

3.2.2. Les angles morts du forum

Pour fondamental qu'il soit, le dilemme entre l'autonomie et la protection n'a pas été très discuté lors du forum sur la maltraitance financière. L'annonce du lancement à grande échelle du projet d'entente sociojudiciaire s'inscrit dans une visée d'intervention une fois le méfait commis, suivant un paradigme de « protection » de la victime. Comme le projet s'inspire du modèle d'ententes assurant la coordination des signalements en centres de la petite enfance, la réflexion sur l'autonomie des personnes âgées et les limites de la protection est très actuelle. La question est de savoir quelles situations de maltraitance doivent entrer dans ce paradigme et dans quelle mesure cela aura un impact sur les perceptions sociales de l'autodétermination de la personne âgée. Car il est vrai que lorsque la personne aînée est vue comme étant vulnérable, le regard de la société change et aurait tendance à remettre en cause l'autodétermination de cette dernière sous prétexte.

Si la prévention, le repérage et l'intervention étaient au cœur du forum, il a fort peu été question d'évaluation psychosociale. Le repérage repose sur des indices de maltraitance perçus par un professionnel en contact avec la personne âgée. Il y a mers et mondes entre le signalement d'un indice et une maltraitance avérée. Un signalement nécessite forcément une évaluation, suivant un continuum « prévention – repérage – signalement – évaluation – intervention », ici présenté sous forme de schéma, et qui sera davantage explicité au point 2.3.1 de cet avis, qui traite de l'évaluation psychosociale :

⁵⁷ Voir le bilan du projet-pilote : [<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Bilan-entente-socio-Mauricie.pdf>] consulté le 30 avril 2018.

⁵⁸ Signature de l'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées, CNW Telbec, 7 février 2018 [<http://www.fil-information.gouv.qc.ca/Pages/Article.aspx?idArticle=2602078908>] consulté le 30 avril 2018.

⁵⁹ Danielle Longpré, « Ensemble pour contrer la maltraitance », vol.1, no.1, [http://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Soins_et_services/Maltraitance/info_lettre_printemps_2017.pdf] consulté le 30 avril 2018.



On doit évaluer si l'on est en présence d'une réelle situation de maltraitance et si la personne désire une intervention. Si la personne donne son consentement, un plan d'intervention se met en place. Si la personne refuse une intervention, le travailleur social est le professionnel tout désigné pour évaluer la dynamique familiale, le besoin de protection de la personne vulnérable, l'impact d'une intervention sur son entourage, sa compréhension de la situation et la validité du consentement de la personne à accepter l'abus. Quand la vulnérabilité découle d'atteintes cognitives, l'évaluation est effectuée par des professionnels de la santé qui la quantifieront, évalueront son impact sur la capacité de jugement de la personne et le besoin de protection de cette personne.

D'où l'intérêt de canaux de communication plus efficaces entre les travailleurs sociaux, les professionnels de la santé et les acteurs des milieux financiers qui peuvent repérer certains signaux de maltraitance. La question de l'évaluation est primordiale dans un contexte d'expansion du modèle des ententes sociojudiciaires parce que plusieurs cas n'ont pas à être judiciairisés. La chercheuse Marie Beaulieu, rencontrée par le CNEV après le forum, souligne à quel point la maltraitance financière peut survenir dans des contextes familiaux aux dynamiques étriquées, contextes qu'il faut aborder avec beaucoup de doigté.

Un des participants au forum a glissé au passage que la maltraitance financière n'était pas le seul fait d'individus, invitant les autorités concernées à ne pas oblitérer la question de la maltraitance organisationnelle, forme de maltraitance sur laquelle elles ont une prise directe. L'interdépendance entre les différents types de maltraitance est un enjeu à prendre en considération et l'éthique affichée au sein des institutions envoie forcément un signal à l'ensemble de la société québécoise.

L'autre enjeu à peine effleuré durant le forum concerne les conditions sociales qui permettent l'émergence de la maltraitance financière. Le fait que la maltraitance puisse s'inscrire dans un système social marqué par l'âgisme n'a pas fait l'objet de discussions, la prévention par le biais de la formation et de la sensibilisation ayant occupé le terrain. Mais le « pourquoi cela survient » est un préalable au « comment prévenir ». L'âgisme n'est-il pas un facteur social à considérer ? De même, la reconnaissance du soin prodigué par les proches aidants, comprenant une réflexion sur leurs conditions de vie (y compris financières), devient un enjeu primordial dans la mesure où ces personnes sont les plus proches accompagnatrices des personnes âgées. Ce sont donc ces enjeux tapis dans

l'ombre, avec en toile de fond le dilemme entre protection et autonomie, qui seront au cœur de la prochaine section portant sur les enjeux éthiques adressés dans la demande de la Ministre de la Famille.

Partie II : Maltraitance financière : les enjeux éthiques

1. La portée des travaux du CNEV

1.1. La personne visée

Une personne majeure incapable en droit est une personne majeure qui, en raison de la perte de ses capacités dûment établie par une évaluation médicale et psychosociale, a fait l'objet d'un jugement de protection. Il peut s'agir d'une mise sous tutelle ou sous curatelle prononcée par le tribunal, ou de l'homologation d'un mandat en cas d'inaptitude, prononcée par le tribunal (ou par un notaire si la demande n'est pas contestée)⁶⁰. La protection peut porter sur la personne et sur les biens ou seulement sur l'administration des biens. Une telle personne est désormais une personne protégée et elle ne relève donc plus strictement de notre étude sur la maltraitance financière. Si le tuteur, le curateur ou le mandataire administre mal les biens ou les finances, il peut être poursuivi et démis de ses fonctions. Les recours sont déjà clairement balisés.

Une personne capable, en droit, est toute personne majeure dont l'inaptitude n'a pas été formellement établie devant un juge ou un notaire par une évaluation médicale et psychosociale, qui n'a donc pas fait l'objet de l'ouverture d'un régime de protection (tutelle ou curatelle) ou de l'homologation d'un mandat de protection. Cette personne peut être en pleine possession de ses moyens. Elle peut aussi devenir une personne vulnérable⁶¹ en raison d'une diminution de son aptitude à exprimer sa volonté en raison d'une déficience, de maladie, ou autre atteinte de ses capacités. Mais légalement, personne ne peut encore prendre de décision à sa place. C'est cette personne qui est visée par nos travaux. Comme le mentionne une équipe de chercheurs :

Les cas les plus difficiles restent ceux où les pertes cognitives de la personne âgée sont soit inexistantes, soit pas assez sévères pour qu'elle puisse être déclarée inapte, alors même qu'elle n'a pas conscience de manière pleine et entière des risques qu'elle encourt⁶².

⁶⁰ Les régimes de protection font l'objet d'une description détaillée en Annexe 1.

⁶¹ Nous reviendrons sur ce concept plus précisément à la section 1.2.2.

⁶² Rossi, C., Grenier, J., Crête, R., & Stylios, A. (2016). L'exploitation financière des personnes âgées au Québec: le point de vue des professionnels. *Revue générale de droit*, no. 46, p. 121.

1.2. Un regard macro, des contextes micros

Le dilemme entre la protection et le respect de l'autonomie de la personne âgée est une question complexe et multidimensionnelle. Il interpelle d'une part la société québécoise dans son ensemble : quel juste équilibre entre ces valeurs est en phase avec l'évolution actuelle de la société ? Faut-il, comme collectivité, privilégier davantage l'autonomie que la protection ? Quel seuil nous fixons-nous comme société ? D'autre part, quels moyens nous donnons-nous pour baliser les cas individuels – étant entendu que ce dilemme entre protection et autonomie surgit également dans le quotidien, au cas par cas, dans un contexte familial, clinique, bancaire, etc. ? Il interpelle alors des éthiques professionnelles et des valeurs personnelles.

La réflexion éthique implique d'aller au-delà des codes de déontologie, des lois et des normes, pour faire ressortir les valeurs et responsabilités qui les animent. C'est pourquoi nous aborderons dans un premier temps la question des valeurs de protection et d'autonomie, valeurs susceptibles de s'entrechoquer, pour ensuite nous intéresser à la manière dont le secteur bancaire peut adresser ce dilemme, à l'intérieur du cadre déontologique et culturel dans lequel il baigne.

Les réflexions qui suivent intègrent les valeurs priorisées par le CNEV lors de ses délibérés en groupe de discussion, à savoir le respect de l'autonomie de la personne âgée, la bienveillance, qui consiste à comprendre le meilleur intérêt de la personne en étant en conversation avec elle, la solidarité, la protection, la confiance et la qualité de vie.

2. Le juste équilibre entre la protection et l'autonomie

Une personne humaine est considérée par essence comme étant autonome jusqu'à preuve du contraire. Le dilemme entre la protection de la personne et le respect de son autonomie ne se pose que dans la mesure où une forme de vulnérabilité est en jeu.

2.1. L'enjeu de la vulnérabilité

2.1.1. La personne âgée est-elle vulnérable ?

Toute réflexion sur l'équilibre entre l'autonomie et la protection doit tenir compte des multiples facettes de la vulnérabilité, depuis sa dimension particulière jusqu'à sa représentation dans la loi, par nature universaliste. De quelle vulnérabilité parle-t-on ? Quelles dimensions sont ainsi interpellées ? Quelle forme de protection pourra renverser cette vulnérabilité tout en respectant au maximum l'autonomie de la personne ?

Chaque être humain est vulnérable, car dépendant de son environnement : depuis sa naissance jusqu'à sa mort, il est tributaire des relations humaines et sociétales. Lorsqu'il est la cible d'un agresseur ou d'un abuseur et devient victime d'un acte de maltraitance, il peut se voir dénier son autonomie, son intégrité physique et mentale, et sa dignité. Or, cette vulnérabilité est difficile à appréhender dans sa globalité. Ses critères sont imprécis : qu'est-ce qui rend une personne vulnérable par rapport à une autre qui ne le serait pas ? Qu'est-ce qui est de la maltraitance et qu'est-ce qui n'en serait pas ? Sans oublier la question du seuil : à partir de quand est-on vulnérable ? Quelle limite a-t-on franchie lorsqu'on est maltraitant ? S'ajoutent deux autres difficultés liées à la définition de la maltraitance : quelle était l'intention de celui qui a maltraité ? En quoi la volonté de nuire est-il un facteur aggravant ? Quels sont les effets sur la personne victime de maltraitance : faut-il prendre en considération le court terme, le long terme, ou bien les deux ?⁶³

La personne aînée est-elle vulnérable par définition, du seul fait de son âge avancé ? Comme le souligne un comité d'experts français :

le vieillissement n'est pas qu'une affaire d'âge, mais également de situation suivant le degré de vulnérabilité de la personne. Il n'y a pas de « perte d'autonomie liée à l'âge », mais des limitations d'autonomie liées à la maladie et dont l'incidence augmente avec l'âge.⁶⁴

Au Québec, le premier article de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* commence comme suit : « La présente loi prévoit des mesures visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (...) »⁶⁵. En vertu de la loi, la personne aînée est donc automatiquement considérée comme étant en situation de vulnérabilité, précisément de par son statut d'aîné.

Ce préambule peut surprendre. La vieillesse en soi n'est pas un critère de « faiblesse ». Quelle est la ligne de démarcation entre une personne aînée et celle qui ne l'est pas⁶⁶ ?

⁶³ Haut Conseil de la Famille de l'Enfance et de l'Âge de France. (2018) Les maltraitements financiers à l'égard des personnes âgées |Un fléau silencieux, p. 24-26

⁶⁴ *Ibid.*, p.25

⁶⁵ Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, L-6.3, Art. 1.

⁶⁶ L'OMS situe à 60 ans le point de départ du vieillissement d'une personne : « à l'âge de 60 ans, la charge principale des déficiences et de la mortalité résulte des altérations liées à l'âge : perte auditive, visuelle, et mobilité réduite, et maladies non transmissibles, notamment maladies cardiaques, accidents vasculaires cérébraux, affections respiratoires chroniques, cancer et démence"(15). OMS, Rapport mondial sur le vieillissement et la santé, 2016, p. 30.

Entre une personne aînée très âgée et une autre qui ne l'est pas ? En quoi une personne vieillissante, dotée d'une excellente santé, d'un réseau de soutien et de moyens suffisants pour s'assurer d'une belle qualité de vie, peut-elle être qualifiée de vulnérable ? L'état de vulnérabilité ne peut être extrait d'un contexte. Or, les lois et normes existent pour systématiser un ensemble de réalités particulières. D'un point de vue particulariste, associer l'âge à une vulnérabilité peut ne pas faire sens. Comme le résume l'historienne Axelle Brodiez-Dolino :

La vulnérabilité, cette « potentialité à être blessé », doit être entendue comme une notion universelle (chacun est potentiellement exposé), relationnelle et contextuelle (nous ne sommes vulnérables que dans un contexte donné), structurelle (nous sommes inégalement exposés à la vulnérabilité en raison de notre position dans l'espace social), individuelle (face à une même exposition, certains sont plus touchés que d'autres), potentielle (la vulnérabilité est une blessure qui peut advenir), et enfin, réversible (sur laquelle on peut donc agir).⁶⁷

Les situations de grand âge sont à distinguer, dans la catégorie « aîné »⁶⁸. L'altération des fonctions cognitives et physiques est source de vulnérabilité. Une perte d'autonomie physique peut empêcher par exemple une personne de se déplacer à sa banque.

Dans la mesure où la Loi n'opère pas de distinctions à l'intérieur de la catégorie « aîné », l'intention du législateur serait-elle d'inscrire la vulnérabilité dans son contexte social, histoire d'intégrer le regard posé sur la personne âgée ? Même si cette dernière ne s'identifie pas à une personne vulnérable, rien n'empêche des personnes mal intentionnées de la considérer comme une victime toute désignée en raison de son âge, de par les préjugés qu'elle entretiendrait à l'égard des aînés. Et cela nous conduit à nous intéresser à l'âgisme et à ses conséquences. C'est notre regard, parfois, qui « rend » l'autre vulnérable. Et dans la mesure où une société détermine qu'une personne est vulnérable, elle le devient, par un effet Pygmalion.

2.1.2. Un risque : l'âgisme

⁶⁷ Brodiez-Dolino, A. (2015) « La vulnérabilité, nouvelle catégorie de l'action publique », Informations sociales, vol. 2, no. 188, p. 13. Voir également : Soulet, M.-Y., « Les raisons d'un succès. La vulnérabilité comme analyseur des problèmes sociaux contemporains », in Brodiez-Dolino *et al.* (2014), Vulnérabilités sanitaires et sociales. De l'histoire à la sociologie, Rennes, Presses universitaires de Rennes.

⁶⁸ Morin rappelle qu'il convient de distinguer les comportements âgistes des comportements en fonction de l'âge d'une personne qui peut constituer une réponse appropriée. Dans « Libéralité et personnes âgées : entre autonomie et protection », McGill Law Journal, vol. 59, numéro 1, Septembre 2013.

L'âgisme, qui désigne toute forme de discrimination, de ségrégation ou d'exclusion prenant l'âge pour motif, est une attitude qui consiste à discriminer une personne en raison de son âge. C'est une violence exercée par la société sur les personnes âgées qui correspond à une aversion à l'égard du vieillissement, de la maladie et de l'incapacité, ainsi qu'à une peur de l'impuissance et de l'inutilité. La vieillesse et le vieillissement sont souvent assimilés à l'affection et à la maladie, à la notion d'un déclin lié à l'âge.⁶⁹

L'âgisme peut favoriser la marginalisation des personnes âgées et entraver leur intégration sociale dans la société.⁷⁰ Cela peut se manifester au niveau microsocial par de la discrimination, mais aussi par des abus et de la violence à leur égard⁷¹. En décrivant les personnes âgées comme étant fragiles, faibles et dépendantes, l'âgisme pourrait contribuer à les présenter comme des cibles d'exploitation facile.⁷²

On sait que les changements démographiques génèrent de nombreux défis pour les politiques publiques des pays occidentaux. La hausse prévue des coûts des systèmes de retraite et de santé accompagnant le vieillissement de la population alarme particulièrement les décideurs publics. Certains auteurs⁷³ critiquent la façon dont ces défis démographiques sont définis et amenés dans les médias.

Même les mesures institutionnelles peuvent être teintées d'âgisme. Par exemple, le ratio de dépendance d'un pays, souvent utilisé pour mesurer l'évolution démographique, est le nombre de personnes âgées de 15 à 64 ans par rapport à la somme des personnes âgées de 0 à 14 ans et de 65 ans et plus. Que signifie ce ratio ? Qu'une personne de 65 ans et plus est considérée comme étant une charge pour une société, au même titre qu'un enfant de moins de quinze ans ? Cette catégorisation des personnes âgées de 65 ans et plus renforce l'image discriminante de la personne aînée improductive et dépendante des jeunes générations. En effet, cette statistique ne prend pas en considération le taux d'activité des personnes âgées de 65 ans et plus, ni leur implication bénévole ou le soutien à leur famille.

⁶⁹ Bizzini, L., « L'âgisme. Une forme de discrimination qui porte préjudice aux personnes âgées et prépare le terrain de la négligence et de la violence », *Gérontologie et société*, 4/2007 (n° 123), p. 263-278.

⁷⁰ Butler, R. N. (1969). *Ageism: Another form of bigotry*. *Gerontologist* 9: 143-6. ; Basford, L., & Thorpe, K. (2004). *Caring for the older adult*. Hampshire, Ashford press.

⁷¹ Arnold-Cathalifaud *et al.* (2008). Young people's images of old age in Chile: Exploratory research. *Educational Gerontology*, 34(2), 105-123. ; De Jong Gierveld, J. et Hagestad, G. O. (2006). Perspectives on the integration of older men and women. *Research on Aging*, 28(6), 627-637.

⁷² Krug *et al.*, (2002). The world report on violence and health. *The lancet*, 360(9339), 1083-1088.

⁷³ Crampton, A. (2011). Population aging and social work practice with older adults: Demographic and policy challenges. *International Social Work*, 54(3), 313-329. ; Martin *et al* (2009) Retrospective analysis of attitudes to ageing in the Economist: apocalyptic demography for opinion formers. *BMJ*, 339, b4914.

Malgré la dynamique complexe qui sous-tend le vieillissement de la population, l'utilisation de cette mesure démographique dans le discours politique et médiatique pourrait être trompeuse et servir des propos discriminant les personnes âgées⁷⁴.

L'âgisme est une notion importante à considérer dans l'examen de l'action de lutte publique contre la maltraitance financière, car il revêt plusieurs formes insidieuses. Un individu peut maltraiter une personne aînée précisément parce qu'elle est âgée et qu'il la considère vulnérable. Parfois, la maltraitance découle de bonnes intentions : une personne donne à son proche, lors d'une situation particulière, le code de sa carte de guichet pour une transaction qu'elle ne peut effectuer à ce moment-là. Le proche fait le nécessaire, mais continue à utiliser ladite carte, sans consulter la personne, ni s'assurer de son consentement libre, éclairé, dans un processus qui se veut continu, sous couvert que la personne n'est plus en mesure de gérer ses affaires.

L'âgisme transparaît parfois par le biais de la maltraitance. L'entourage de la personne âgée peut en venir à outrepasser les limites de l'accompagnement, adoptant ainsi une attitude infantilisante. Citons pour exemple le cas d'un proche qui ferait des pressions pour empêcher une personne aînée d'offrir, de son vivant, son héritage aux personnes qui en prennent soin. La surprotection empiète alors sur l'autodétermination de la personne âgée.

Dans la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, l'assimilation de la personne aînée, sans autre distinction, à une catégorie « en danger » impose à la société de lui accorder des protections exogènes. On peut en ce sens concevoir la Loi comme un moyen de protection contre un âgisme ambiant. Mais l'âgisme, c'est aussi le risque possible de la construction d'un droit spécifique aux personnes âgées⁷⁵. En d'autres termes, cela rejoint le débat sur la discrimination positive qui peut ou pas renforcer les stéréotypes visant un groupe de personnes. Après avoir analysé la manière dont se dessine un statut protecteur de la vulnérabilité de la personne âgée en droit, Clémence Lacour lance la mise en garde suivante :

*L'incidence globale de la vulnérabilité sur la condition civile des personnes âgées n'est pas neutre. Elle contribue à les priver du pouvoir de décider de leur mode de vie et facilite la remise en cause des actes qu'elles consentent. À moins d'avancer avec prudence, la protection de la personne âgée au nom de sa vulnérabilité risque de se solder par la perte de son autonomie.*⁷⁶

⁷⁴ Crampton, A., *op. cit.*

⁷⁵ Haut Conseil de la Famille de l'Enfance et de l'Âge de France, *op.cit.*, p. 92.

⁷⁶ Lacour, C. (2009), la personne âgée vulnérable entre autonomie et protection, *Gérontologie et société*, vol. 32 / n° 131.

2.1.3. Nuancer les seuils de vulnérabilité et de protection

Cette grande variabilité et interdépendance des vulnérabilités est donc à prendre en compte dans l'analyse du délicat équilibre entre autonomie et protection. Cela introduit également un critère de proportionnalité dans l'établissement des moyens de protection requis.

Le CNEV est d'avis qu'une gradation des moyens devrait impérativement être introduite dans les outils législatifs et les politiques, afin de nuancer les niveaux d'intervention requis, en prenant appui sur une certaine échelle de vulnérabilité. Cette échelle se baserait par exemple sur la perte d'autonomie fonctionnelle (cognitive ou physique) d'une personne âgée. Plus un aîné présente un déclin cognitif ou fonctionnel, plus son besoin de protection est important, car il se trouve en situation de vulnérabilité croissante. Aussi, l'importance de la bienveillance des proches est particulièrement cruciale à des stades avancés de dépendance physique et cognitive.

Le profil de la personne qui maltraite fait également partie de cette délicate équation : s'il est difficile de concevoir une échelle de la malveillance, en revanche, le degré de proximité de ces personnes maltraitantes, leur niveau de conscience et la gravité du geste, sont à prendre en considération dans l'analyse du degré approprié d'intervention.

L'autre angle à considérer est le sujet de la protection. Qui protège la personne aînée potentiellement vulnérable dans des cas de maltraitance financière ? Cette question est loin d'être anodine. Doit-on charger l'État de cette responsabilité, au travers ses lois et ses représentants ? Dans quelle mesure ? Faut-il judiciariser les cas de maltraitance ? Lesquels ?

2.2. L'autonomie bien accompagnée : la règle

Considérant les réflexions précédentes, le CNEV est d'avis que l'autonomie de la personne âgée doit être la règle, et la protection, une exception minutieusement balisée. Les personnes âgées ont, en raison de leur expérience de vie, réfléchi à ce qu'elles veulent et ne veulent pas. Le risque d'infantilisation qui accompagne la protection de la personne aînée outrepassa ses bienfaits. La protection, si elle est exagérée, apporte de l'eau au moulin et contribue à enfermer la personne aînée dans un concept de victime désignée.

Pour autant, la société québécoise a le devoir de s'assurer du bien-être de ses aînés. Aussi, l'autonomie ne doit pas être confondue avec le laisser-faire. Le CNEV rappelle que l'autonomie est aussi « idéologique » dans notre société actuelle, car elle s'accorde avec le désengagement de l'État. La primauté de l'autonomie ne doit pas se conjuguer avec une

déresponsabilisation de la société. Il y a mers et monde entre le respect du choix de la personne et l'abandon à ce choix. C'est pourquoi le CNEV adhère à un principe d'autonomie accompagnée et insistera à cet effet, dans les sections à suivre, sur la responsabilité de la société, responsabilité consistant à aider la personne à réaliser ses objectifs et à gérer le risque qui découle de sa prise de décision en matière d'avoirs financiers et matériels. Comme le mentionne Bouquet :

La responsabilité éthique comprend plusieurs facettes : la responsabilité-liberté de la personne, la responsabilité-participation de la personne, la responsabilité-protection de la personne, la responsabilité-couverture du risque, la responsabilité-prévention, etc. Elle pose également un principe de non-abandon et de continuité relationnelle qui trouve sa réalisation dans une responsabilité partagée. La responsabilité éthique est en effet collective, elle engage l'institution qui doit la mettre en œuvre et les lois qui la fondent.⁷⁷

Mais de quelle autonomie parle-t-on au juste ? La philosophe Lefebvre des Noettes constate que :

Notre société porte aux nues les valeurs d'autonomie « autonomos » se donner sa propre loi ; cette notion communément admise d'autonomie subordonne la dignité à la possession de la raison, à la maîtrise de soi et à la compétitivité. L'autonomie d'un individu suppose sa capacité d'autodétermination, de libre choix, de satisfaction de ses désirs et d'ostentation de ses droits comme condition d'être reconnu en qualité de sujet.⁷⁸

Le CNEV adhère cependant à une conception plus nuancée de l'autonomie qui, suivant Lefebvre des Noettes, s'inscrit dans une éthique de la fragilité⁷⁹. Il s'agit d'une autonomie qui découle des capacités de la personne âgée. En effet, « si le mot de 'capabilité' est très proche de 'capacité', il va toutefois plus loin, car il ajoute une dimension de potentialité et d'opportunité ». ⁸⁰ Ce concept sera explicité dans les sections suivantes. On peut toutefois d'ores et déjà souligner le fait que l'éthique de la fragilité ne consiste pas à agir à la place de la personne vulnérable. Une telle éthique fait plutôt le « pari d'une résilience », où l'aide offerte vise à soutenir, voire à redonner

⁷⁷ Bouquet, B. (2014). Droit et place des personnes en perte d'autonomie, éthique de l'intervention, vol. 2, no. 6, p. 126.

⁷⁸ Lefebvre des Noettes, V. (2017) Du consentement dans la maladie d'Alzheimer. Dessiner pour penser l'institutionnalisation, Sciences humaines et sociales, collection Philosophie, Éthique et Santé, Éditions Connaissances et Savoirs, p. 73.

⁷⁹ *Ibid.*, p. 74

⁸⁰ *Ibid.*, p. 78

à l'aîné ses capacités, lui permettant ainsi de continuer à être « agissant » malgré ses limites.⁸¹

Promouvoir le respect de l'autonomie et de la volonté de la personne aînée implique une finalité, l'objectif ultime étant de maximiser sa qualité de vie en respectant ses décisions, sa volonté et ses potentielles vulnérabilités. Ces visées sont conformes à l'éthique d'accompagnement que nous décrivons ici brièvement.

2.2.1. Éthique de l'accompagnement

L'éthique de l'accompagnement est inspirée des théories du « care » (Carol Gilligan, 1982) et situe la vulnérabilité au centre d'un lien social. Elle vise la création d'un partenariat entre la personne vulnérable et son accompagnateur. Le care est à la fois comme une disposition (aptitude), et une activité (une pratique concrète en général reconnue ou instituée).⁸²

Cette forme de sagesse pratique implique quatre postures :

- le *caring about* (se soucier de);
- le *taking care of* (prendre en charge), qui suppose une responsabilité assumée par rapport à un besoin identifié chez la personne;
- le *care giving* (prendre soin), qui désigne la rencontre directe d'autrui à travers un besoin à pourvoir efficacement et qui repose sur la qualité morale de la compétence, et :
- le *care receiveing* (recevoir le soin) qui suggère une dimension de réciprocité (traiter l'autre comme nous aimerions être traité), la réaction du destinataire étant le critère de réussite du soin.

Ainsi, le destinataire ne peut être simplement « objet » de soin puisqu'il en est également le sujet. La finalité de l'éthique d'accompagnement vise à ce que la personne vulnérable n'ait plus besoin de soins, qu'elle s'émancipe, qu'elle soit autonome. L'autonomie est vue ici dans le sens d'une autonomisation, donc du développement du pouvoir d'agir de la personne et la reconnaissance de son niveau

⁸¹ *Ibid.*, p. 77 à 79

⁸² Brugère, F. (2010). L'éthique du care : entre sollicitude et soin, dispositions et pratiques. Dans La philosophie du soin: Éthique, médecine et société (pp. 69-86). Paris: Presses Universitaires de France.

de décision, en tenant compte de ses déficits.⁸³ Prendre soin signifie alors solliciter la participation, le choix, puis l'action d'autrui. L'autonomie est présupposée : comme la personne sait ce dont elle a besoin, il importe donc de solliciter son avis.⁸⁴ Le soin repose sur l'identification tant des besoins de la personne que de son pouvoir d'agir dans le contexte qui est le sien. Nous referons ici non pas aux seules capacités de la personne, mais plus largement à ses « capabilités », qui englobent les conditions sociales permettant l'exercice de son autonomie et qui feront l'objet de la section suivante.

L'éthique de l'accompagnement vient guider au quotidien les intervenants du réseau de la santé en offrant les assises et les repères moraux nécessaires quant aux interventions à favoriser en contexte. L'éthique de l'accompagnement devrait également inspirer les actions des institutions financières, lorsque celles-ci soupçonnent de la maltraitance chez ses clients.

2.2.2. L'approche des capabilités

Le concept de « capabilité » développé par Amartya Sen et enrichi des apports de Martha Nussbaum, est à distinguer du terme plus restrictif de « capacité » qui réfère au seul pouvoir de faire quelque chose. L'approche des capabilités s'intéresse aux possibilités qu'a la personne de choisir sa manière de vivre et son projet de vie. L'attention est portée sur la liberté que cette personne a d'atteindre les buts qu'elle considère importants. L'emphase est mise non pas sur ce que la personne effectue, mais sur sa liberté de faire et d'être. Cette approche met en lumière à la fois le contexte social au sein duquel évolue l'individu et ses aspirations subjectives.⁸⁵

Par exemple, deux personnes âgées quittent leur logement dont elles étaient propriétaires et vont vivre dans une maison de personnes âgées. L'une le fait parce qu'à son âge, elle juge que sa qualité de vie sera ainsi améliorée. L'autre le fait parce qu'elle n'a plus les moyens d'être propriétaire. La liberté de faire et d'être n'est pas la même. Elles n'ont pas les mêmes capabilités, bien qu'elles aient la capacité de prendre des décisions.

Doucet et Laplantie, qui ont retracé la contribution de l'approche des capabilités dans le monde des soins, insistent sur la difficulté d'articuler des critères objectifs et universels

⁸³ Bouquet, B. *op. cit.*

⁸⁴Zielinski, A. (2010). L'éthique du care: Une nouvelle façon de prendre soin. *Études*, tome 413,(12), p. 640-641.

⁸⁵ Sen, A (2009). *L'idée de justice*. Paris : Flammarion.

permettant d'évaluer un seuil de capacités nécessaire à tout être humain. La tentative de Martha Nussbaum de dresser dix capacités centrales⁸⁶ a certes retenu l'attention dans un monde des soins qui a besoin de balises et de critères pour encadrer le travail, sauf que l'exercice a ses limites⁸⁷. Dans la mesure où les goûts, aspirations et préférences des individus sont variables culturellement, il est ardu de même tenter de dresser une liste d'aptitudes planchers. Il faut donc travailler à comprendre ce à quoi aspire la personne, ne pas présumer de ce qui est bon pour elle, mesurer sa capacité à comprendre sa situation et évaluer les facteurs sociaux dont dépendent ses capacités.

Quelle est la contribution du concept de capacité à une réflexion éthique sur la maltraitance financière ? Pour commencer, il faut toujours partir des capacités de la personne elle-même, de sa liberté de faire et d'être. Par la suite, il est possible de travailler ou de jauger si les conditions externes peuvent soutenir cette liberté.

Le premier apport est intégré dans le *Plan d'action contre la maltraitance* : il est ce lien entre les capacités de la personne et les conditions extérieures qui l'environnent, en plaçant notamment la participation sociale des aînés au cœur des actions.

Le second apport prend racine dans cette différence entre les pensées de Sen et de Nussbaum : la difficulté de lister les capacités communes à tous nous incite à la prudence lorsqu'on tente d'établir des critères fixes permettant de discerner ce qui relève de la maltraitance financière de ce qui n'en relève pas. La personne est toujours au centre de la définition de ses besoins, de ses aptitudes, de son contexte. En outre, les capacités vont varier suivant les références culturelles de la personne, ce qui requiert une sensibilité particulière pour les personnes immigrantes.

⁸⁶ Ces capacités sont : 1) la vie : pouvoir vivre sa vie jusqu'à la fin une vie d'une longueur normale; 2) la santé du corps : si on veut fonctionner et être libre, nous avons intérêt à être en bonne santé; 3) l'intégrité corporelle; 4) le sens, imagination et pensée : pouvoir utiliser les sens, l'imagination, la pensée et le raisonnement d'une « façon humaine », informée et éduquée; 5) les émotions : attachement à des choses et des personnes, à savoir l'amour pour ceux qui nous aiment et nous entourent et nous soignent, etc.; 6) la raison pratique : la possibilité de déterminer une conception du bien et d'engager une réflexion critique sur sa propre vie. C'est à la base de toute conception de la justice; 7) l'affiliation : la possibilité de reconnaître et de montrer de l'empathie pour les autres êtres ainsi que le droit d'avoir une base sociale de respect de soi et une protection contre l'humiliation. C'est le droit d'être traité comme être digne ; 8) les autres espèces : le droit de vivre avec respect pour et en relation avec des animaux et des plantes et l'ensemble du monde de la nature; 9) le jeu : la possibilité de rire, de jouer, d'avoir du plaisir; 10) le contrôle sur son propre environnement : il va du contrôle politique, par la participation aux choix politiques, au contrôle matériel, à savoir la propriété privée, etc. Nussbaum Martha C. (2012), *Capacités. Comment créer les conditions d'un monde plus juste?*, Paris, Flammarion, coll. « Climats », 2012, trad., Solange Chavel, p. 43.

⁸⁷ Doucet H., Duplantie A. (2017) *L'approche par les capacités : sa contribution aux pratiques soignantes. Éthique et santé.*

Dans la demande d'avis adressée au CNEV, la question suivante était soumise : **quels sont les critères qui permettraient de bien juger si une situation s'apparente à de la maltraitance financière ou non ? Comment prendre en compte la particularité des situations à travers des critères fixes ?** Il y a lieu ici de bien départager le repérage, qui est une responsabilité pouvant être du ressort du citoyen et de l'acteur du secteur financier, de l'évaluation à proprement parler. Par définition, repérer implique de détecter des signaux de quelque chose. Le repérage est une action qui n'aura de sens que si elle est suivie d'une évaluation qui prendra en compte la situation particulière de la personne et sa lecture de sa situation, à l'intérieur d'une démarche professionnelle. La question n'est pas tant d'élaborer des critères de détection que d'assurer un relais entre le repérage de signaux et l'évaluation de ceux-ci. L'idée est de fournir aux lanceurs d'alertes le filet de sécurité qui leur donne l'assurance que leurs observations, fondées ou non, seront correctement évaluées. Ce filet de sécurité, c'est la ressource psychosociale qui peut le leur fournir.

Enfin, le troisième apport du concept, et de l'éthique du care en général, est cette idée de placer la personne aînée au centre des décisions la concernant. Quelques intervenants au Forum sur la maltraitance financière ont insisté sur l'importance de rechercher le consentement de la personne avant toute intervention pour lutter contre la maltraitance dont elle ferait l'objet. Face à une situation de maltraitance, le CNEV est aussi d'avis qu'il faut rechercher le consentement, en agissant sur les conditions qui permettent la prise de décisions éclairées. Le dilemme entre la protection et l'autonomie peut alors être reformulé en termes de recherche d'intérêts communs (autonomie et protection, une visée de concert).

2.2.3. Accompagner l'autonomie : l'exemple de la littératie financière

Comment la littératie financière pourrait-elle bénéficier de cette éthique de l'accompagnement ? À titre de rappel, le Groupe de travail sur la littératie financière en donne la définition suivante : « la littératie financière est le fait de disposer des connaissances, des compétences et de la confiance en soi nécessaires pour prendre des décisions financières responsables. »⁸⁸ Ainsi, l'éclairage que pourrait apporter l'éthique de

⁸⁸ Le Groupe sur la littératie financière ajoute que « connaissances » renvoie à « la capacité de comprendre les questions financières personnelles et celles qui ont une ampleur plus générale »; « compétences », « à la capacité d'appliquer les connaissances financières dans la vie de tous les jours », « confiance en soi » à « l'assurance avec laquelle on prend des décisions importantes ». Les décisions financières responsables font allusion à « la capacité de l'individu de se servir des connaissances, des compétences et de la confiance en soi qu'il a acquises pour faire des choix qui conviennent à sa situation ». Voir le lien <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/programmes/litteratie-financiere/litteratie-financiere-historique.html>, consulté le 8 juin 2018.

l'accompagnement en la matière inciterait à élargir l'intervention, à penser en termes de capacités de la personne, de son réseau, de la communauté, de la société. On parlerait alors ici de rechercher à agir sur les facteurs de risque de la maltraitance financière, de questionner les systèmes dans lesquels évoluent les personnes et qui peuvent avoir un impact sur leur liberté de choisir.

Par exemple, une personne aînée donne régulièrement de l'argent au livreur qui est son seul visiteur régulier. La famille soupçonne le livreur de profiter de la situation. Est-ce de la maltraitance financière ? Cela pourrait dépendre de l'impact sur la capacité financière de la personne, mais aussi du point de vue de la personne âgée, si cela devient, quoi que mercantile, un antidote à sa solitude. Comment alors peut-on respecter les décisions de cette personne tout en travaillant à améliorer les conditions de ce choix ? Quels partenaires sociaux peuvent faire en sorte que la personne ne soit pas détruite par son choix, advenant une trop grande prodigalité envers le livreur ? Dans la mesure où la personne participe à la définition de sa propre situation, il convient de nous assurer qu'elle a bien en main toute l'information nécessaire pour faire des choix éclairés.

Cet exemple illustre l'importance d'une approche préventive : avant toute chose, la personne aînée qui disposera de connaissances suffisantes sur ses finances personnelles sera plus à même d'évaluer les impacts de ses choix. La littératie financière des personnes âgées, et de la population en général, est un rouage essentiel dans la prévention de la maltraitance financière. Et dans la mesure où la personne âgée évolue dans un système social, à l'intersection de plusieurs dynamiques familiales, communautaires et institutionnelles, on comprendra que l'éducation financière concerne l'ensemble de la société, y compris les personnes potentiellement maltraitantes. Agir sur les capacités, c'est non seulement rehausser les capacités individuelles, mais également intervenir pour modifier l'environnement social de la personne.

De quelles actions de littératie financière parle-t-on ici ? Une initiative préventive peut sembler inutile à une personne dont les finances personnelles ne posent pas problème *maintenant*. C'est pourquoi les actions destinées à la population dans son ensemble doivent s'inscrire dans le parcours d'apprentissage régulier, tel que cela a été suggéré lors du forum sur la maltraitance financière. S'agissant de la personne âgée, la mise à jour des connaissances en gestion financière ne sera d'aucun intérêt en soi, à moins d'être intégrée, par exemple, à des activités sociales de plus grande portée.

2.2.4. Contre l'isolement social : capacités externes

L'exemple cité nous renvoie également à un angle d'intervention de toute autre nature : comment peut-on respecter le choix de cette personne de monnayer à court terme sa relation avec le livreur, tout en agissant sur les conditions qui font en sorte qu'elle n'entrevoit pas d'autre alternative à sa solitude ?

Une enquête menée en 2009-2010 par Statistique Canada rapporte que 19 % des personnes âgées interrogées disent manquer de compagnie et avoir le sentiment d'être délaissées ou isolées.⁸⁹ La proportion de personnes ayant un niveau peu élevé de soutien social émotionnel et informationnel augmenterait avec l'âge. En 2009, au Québec, elle était de 19,4% chez les 65 ans et plus⁹⁰. La solitude résulte de la perception par la personne âgée d'un écart prononcé entre la quantité et la qualité des relations qu'elle a et celles qu'elle souhaiterait avoir. Une personne peut ressentir un profond sentiment de solitude, mais objectivement ne pas être isolée. À l'inverse, une personne qui a peu de relations avec autrui peut en être satisfaite⁹¹. Le sentiment de solitude est donc à distinguer du phénomène d'isolement social qui désigne l'ensemble des situations de vie marquées par des interactions limitées en nombre, en fréquence et en qualité. Lorsqu'une telle situation est vécue par un groupe systématiquement placé à l'écart des autres, on parlera d'exclusion sociale, caractérisée par une privation de droits, de biens et de ressources, qui se réalise à travers des rapports de force menant à des inégalités sociales⁹².

Dans sa politique *Vivre et vieillir ensemble chez soi, dans sa communauté, au Québec* (2012), le Gouvernement du Québec reconnaît qu'il est de son devoir de mettre en place des mesures d'inclusion sociale pour les personnes âgées. La politique table sur l'importance, pour la personne âgée, de poursuivre activement ses projets de vie, et sur l'importance, pour les structures sociales, d'être accueillantes à son égard.⁹³ Dans son avis sur l'habitat, le CNEV s'inquiète tout de même de la vision quelque peu unidirectionnelle de l'inclusion sociale qui émerge de cette politique, et ce, en ces termes :

L'inclusion sociale ne serait alors réalisable que si l'amorce venait des aînés qui en porteraient la responsabilité et devraient toujours se déplacer, rester actifs, faire l'effort d'entrer ou de rester en contact avec le reste de la société. Mais ce mouvement unidirectionnel fait abstraction de l'essence même de ce qu'est l'inclusion sociale : une dynamique d'interaction entre tous les membres de la

⁸⁹ Statistiques Canada (2009-2010) L'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes. Vieillessement en santé

⁹⁰ Camirand, J., & Dumitru, V. (2011). Profil et évolution du soutien social dans la population québécoise. Série Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes. Zoom Santé, no. 29, p.1-10. Ces données sont à nuancer. Comme le constate une équipe de chercheurs, il existe peu d'études sur la prévalence de l'isolement social chez les aînés et les données fournies varient de façon significative en fonction des échantillons et des définitions retenus. Bureau *et al.* (2017). Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées socialement: Une trousse d'accompagnement. Québec : FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches (FADOQ – RQCA)

⁹¹ Bureau *et al.* (2017), *op. cit.*

⁹² *Ibid.*

⁹³ Ministère de la Famille et des Aînés et Ministère de la Santé et des Services sociaux (2012), *Politique Vieillir et vivre ensemble – Chez soi, dans sa communauté, au Québec*, Québec, Gouvernement du Québec, p.119.

société – quels que soient l'âge, le genre, l'apparence, le statut social, etc. – et qui fait de chaque individu un rouage de la société dans son ensemble.⁹⁴

La lutte contre la maltraitance financière, dans une perspective « capabiliste », ne peut s'affranchir de ces réflexions sur les milieux de vie offerts aux personnes âgées. Qu'il soit maison, appartement, hébergement, ressource, ou autre, *le milieu de vie* est perçu, aux dires d'un groupe de chercheurs, comme un « facteu[r] essentielle[ment] de l'inclusion sociale des âgés »⁹⁵. Ces chercheurs s'inquiètent de la configuration actuelle du milieu de vie dans une société comme la nôtre: « *l'habitat et l'espace urbain, tels que planifiés, construits et aménagés, sont le résultat d'une invisibilité des âgés (on ne tient pas compte de leurs besoins) alors que la fréquentation de l'espace public par les âgés les expose au regard de l'autre sur la vieillesse, regard trop souvent disqualifiant* »⁹⁶.

Lutter contre la maltraitance financière implique d'agir en amont sur les facteurs environnementaux qui pourraient enfermer la personne âgée dans un non-choix. De l'avis du CNEV, la participation sociale des personnes âgées doit être encouragée et clairement présentée comme un moyen préventif de premier plan⁹⁷.

2.2.5. La responsabilité d'agir sur les conditions de pauvreté

La pauvreté est un autre facteur susceptible d'altérer les opportunités de la personne âgée. D'emblée, il convient de déboulonner le préjugé à l'effet que la maltraitance financière toucherait principalement des personnes âgées fortunées. Reflet de l'âgisme ambiant, des représentations monolithiques de la personne âgée circulent couramment dans l'espace public.⁹⁸ Or, cette image du baby boomer qui a bénéficié des fruits de l'État-providence et

⁹⁴ CNEV, Une approche éthique de l'habitat, 2017, p.29-30, [<https://www.ivpsa.ulaval.ca/avis-du-cnev>]

⁹⁵ Billette V. et al. (2012), « Réflexions sur l'exclusion et l'inclusion sociale en lien avec le vieillissement. L'importance des enjeux de reconnaissance et de redistribution », *Frontières*, vol. 25, n° 2, p. 22.

⁹⁶ *Idem*, p. 22.

⁹⁷ À cet effet, le CNEV souligne ici la contribution de l'Institut sur le vieillissement et la participation sociale des âgés, qui offre une programmation de formation et de recherche centrée sur une approche plus sociétale du phénomène du vieillissement.

[https://www.ivpsa.ulaval.ca/institut/historique_mission] consulté le 5 mai 2018

⁹⁸ Voir à ce sujet : Yvon Fortin et al. (2006), « Les vieux sont un poids pour la société », *Santé, Société et Solidarité*, vol. 5, n° 1, p. 33-43.

amassé une retraite plus que confortable occulte l'existence de la pauvreté chez les personnes âgées.

Les âgés n'ont collectivement jamais été aussi en moyens, mais il ne faut pas généraliser. Ainsi, bien que le taux de faible revenu soit le plus bas parmi les personnes de 65 ans et plus⁹⁹, le revenu moyen de ce groupe était, avant impôts, de 35 700 \$ en 2015 au Québec d'après le Recensement de 2016. Chez les âgés, le faible revenu touche davantage les personnes seules¹⁰⁰, en particulier les femmes veuves¹⁰¹. La préoccupation pour les écarts entre hommes et femmes, le CNEV l'a d'ailleurs rappelée dans son Avis éthique sur l'habitat.¹⁰²

Les pertes économiques individuelles engendrées par l'exploitation financière peuvent atteindre plusieurs milliers de dollars.¹⁰³ La perte d'une somme d'argent, aussi minime soit-elle, peut mener à de sérieuses contraintes financières; les actifs perdus par les personnes âgées peuvent difficilement être recouverts par des gains sur le marché du travail, par des investissements dans le marché financier ou par l'épargne accumulée, surtout lorsqu'une personne ne bénéficie que de revenus fixes limités¹⁰⁴. Ces pertes peuvent laisser des séquelles considérables lorsqu'elles contraignent les victimes à disposer de moins de fonds pour la nourriture, les médicaments et le transport, sans parler des activités de loisir et le logement, qui contribuent significativement à la qualité de vie¹⁰⁵.

Comme la maltraitance a des impacts différenciés en fonction de la situation financière de la personne, une responsabilité sociale en découle. Dans un monde idéal, il n'y aurait pas de maltraitance financière. Mais à tout le moins, et reconnaissant que cette réalité existe et persiste, la société a le devoir de réduire au maximum les conséquences de la maltraitance

⁹⁹ *La pauvreté, les inégalités et l'exclusion au Québec : état de situation 2016*, Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion (CEPE), Gouvernement du Québec, 2017.

¹⁰⁰ *ibid.*

¹⁰¹ Laure Sébrier, *Projection des taux de faible revenu chez les âgés au Québec à l'horizon 2050*, mémoire de maîtrise, Québec, 2017.

¹⁰² CNEV (2017) Une approche éthique de l'habitat, p.48.

¹⁰³ Selon le National Committee for the Prevention of Elder Abuse (MetLife, 2011), les pertes subies par les personnes âgées victimes d'exploitation financière ou de fraude aux États-Unis sont estimées à plus de 3 milliards de dollars par année. Cette estimation provient d'une étude publiée en 2011 par le *MetLife Mature Market Institute*, en collaboration avec le NCPEA et le Centre de gérontologie de l'Institut Polytechnique de Virginie. L'étude a examiné les articles traitant d'abus financiers envers les personnes âgées commis par des étrangers, des membres de la famille, des amis et voisins, du secteur des entreprises, ainsi que la fraude par rapport aux programmes d'assurance santé *Medicaid* et *Medicare*. Cet exemple, quoiqu'américain, donne une idée de l'ampleur du phénomène.

¹⁰⁴ Nerenberg, L. (1999). Culturally specific outreach in elder abuse. Understanding elder abuse in minority populations, 205-220.

¹⁰⁵ Spencer, C. (2000). Exploring the social and economic costs of abuse in later life (No. 0004006). EconWPA.

financière. L'autonomie accompagnée, c'est aussi cela : s'assurer de conditions décentes de vie qui permet l'atténuation des conséquences potentielles de certains choix.

2.2.6. Familles et visée de déjudiciarisation

La maltraitance peut être commise par un étranger, un professionnel ou un conseiller, mais la plupart du temps, un membre de la famille ou un proche est impliqué. Agir sur les capacités de la personne, c'est également se concentrer sur les dynamiques familiales en jeu dans les situations de maltraitance. L'autre argument en faveur d'une autonomie accompagnée est l'extrême complexité des rapports humains, le mal et le bien pouvant loger à la même enseigne.

Nombreuses sont les personnes maltraitées qui ne reconnaissent pas la situation de maltraitance comme étant abusive, soit par peur, soit par désinformation ou soit par acceptation. Le degré de familiarité entre la victime et la personne maltraitante augmente la complexité sociale des situations potentielles de maltraitance ; discerner entre les échanges acceptables au sein de la famille et l'abus financier n'est pas toujours évident. Certaines personnes maltraitantes ne reconnaissent pas non plus la nature abusive de leurs actes. Par exemple, les enfants peuvent considérer qu'ils ont un droit sur les actifs de leurs parents, l'acte étant perçu comme un usage anticipé de leur héritage. Les perceptions d'exploitation financière entre un proche et une personne aînée en perte d'autonomie renferment de nombreuses subtilités. Comprendre les dynamiques sous-jacentes de la situation de maltraitance est donc primordial pour respecter le rythme, l'autonomie et la volonté de la personne aînée.

Le CNEV invite à aborder la question des proches aidants avec beaucoup d'égards. Si ces derniers sont à risque de manifester des comportements abusifs, soulignons qu'il faut éviter les inductions faciles. Rappelons que plusieurs proches aidants sont eux-mêmes des personnes aînées¹⁰⁶. En outre, les proches aidants vivent de nombreuses difficultés : épuisement, isolement, lourdeur des démarches administratives, inquiétudes quant à la détérioration de la santé de l'aidé, le tout couplé à un manque de reconnaissance sociale. Signe de l'invisibilité sociale qui les afflige et qu'ils intériorisent parfois, plusieurs proches aidants ne se reconnaissent même pas comme tels, ce qui les empêche de quérir les

¹⁰⁶ La tranche d'âge la plus représentée par les proches aidants était celle des 45 à 54 ans, dans une proportion de 30 %. Venaient ensuite les 55 à 64 ans (25 %) et les 65 à 74 ans (12 %). L'Appui pour les proches aidants d'aînés, Portrait statistique des proches aidants de personnes de 65 ans et + au Québec, 2012, p. 7.

services dont ils auraient besoin¹⁰⁷, services, par ailleurs, encore très timides de l'avis de plusieurs observateurs¹⁰⁸.

Plusieurs proches aidants essuient des pertes financières, précisément des causes de leur position. Si cela peut entretenir des culpabilités chez les personnes aidées, et juste pour le mentionner, il peut arriver que certains aidés «abusent » de leur aidant, créant ainsi, intentionnellement ou non, de la maltraitance psychologique et financière. Mais qui est désigné comme proche aidant dans une famille ? Ce sont parfois des femmes aux conditions socioéconomiques déjà précaires, pour qui l'absence du travail rémunéré est perçue comme étant moins coûteuse que pour d'autres membres de la famille aux carrières bien établies.¹⁰⁹ Doté d'un rôle social et relationnel, l'argent, de par la manière dont il circule et les conflits qu'il génère, assigne à chacun sa place dans la famille comme plus largement dans la société. Les transactions monétaires entre deux personnes reflètent leur degré d'égalité, leur niveau d'intimité et la nature même de leur relation¹¹⁰.

Dans bien des cas, mettre fin à des situations de maltraitance peut entraîner des conséquences pour la personne maltraitée tels une rupture du lien familial et un isolement accru. Ces conséquences font en sorte que la personne tolère la situation de maltraitance. La judiciarisation de la majorité de ces cas de maltraitance n'est alors certainement pas souhaitable. Dans la mesure où les facteurs de risques se situent aussi du côté de la personne maltraitante, l'accompagnement du maltraité et du maltraitant est le meilleur garant du bien-être de la personne aînée, lequel dépend notamment de la permanence du lien familial. Accompagner signifie alors intervenir subtilement pour aider à redéfinir la relation entre le maltraitant et le maltraité, en travaillant une fois de plus sur les conditions qui rendent la situation possible, dans une optique de réduction des méfaits. Sans oublier les autres membres de la famille. Très souvent, ces derniers ressentent les bouleversements de la maltraitance et offrent leur soutien moral ou financier à la personne

¹⁰⁷ Un adulte québécois sur deux qui pose un geste comme proche aidant d'aîné ne se reconnaît pas comme tel, selon une enquête SOM demandée par l'Appui. 65% des proches aidants d'aînés identifient la méconnaissance des ressources existantes comme principal frein à l'utilisation des services. Dans Portrait démographique des proches aidants d'aînés au Québec. Faits saillants de l'étude produite par l'Appui par les proches aidants d'aînés, en collaboration avec la firme SOM | 2016, pp.3 et 4; Comité consultatif de l'Appui national sur la valorisation du rôle des proches aidants d'aînés, Rapport final, l'Appui pour les proches aidants d'aînés, février 2015.

¹⁰⁸ Duchaine, H. (2018), « Des mesures jugées timides pour les aidants naturels » Journal de Montréal [<http://www.journaldemontreal.com/2018/03/28/des-mesures-jugees-timides-pour-les-aidants-naturels>] consulté le 5 mai 2018.

¹⁰⁹ Laliberté, A., Tremblay, H. (2015) Ces femmes qui aident et qui s'oublient, entretiens avec des proches aidantes en milieux défavorisés, rapport déposé à la Conférence régionale des élus. Voir également : Conseil du statut de la femme (2018). Les proches aidantes et les proches aidants au Québec. Analyse différenciée selon les sexes, 67p.

¹¹⁰ Belleau H., Ouellette, F.-R. (2005) « La famille, l'amour et l'argent », Enfances, Familles, Générations, No. 2, p. i-vi.

âinée. Cela peut causer un stress psychologique, une baisse de la productivité au travail ou un fardeau financier supplémentaire, surtout pour les familles moins aisées.¹¹¹

Lorsque des dynamiques familiales complexes sont en jeu, l'appui à la personne maltraitée doit forcément coïncider avec l'accompagnement de la personne qui commet les abus, volontairement ou non. Il importe alors de reconnaître le rôle majeur que cette personne joue dans la vie de la personne âgée, de respecter son cheminement et de comprendre l'emprise qu'elle peut avoir sur la personne âgée, de par la place qu'elle occupe dans son quotidien et plus largement dans l'histoire de vie de la personne âgée.

En somme, l'accompagnement permet de protéger l'autonomie et de limiter les mesures de protection qui pourraient s'avérer abusives à leur tour. Reconnaisant l'importance des liens familiaux et sociaux, le CNEV recommande ici aux décideurs de prioriser les ressources psychosociales, tout en appuyant les démarches sociojudiciaires nécessaires aux cas les plus extrêmes, cas qui feront l'objet de la partie suivante.

2.3. La protection : l'exception

Le CNEV est d'avis que l'autonomie de la personne âgée est la valeur cardinale à respecter en contexte où la maltraitance est souvent cachée, peu reconnue et solidement imbriquée dans des dynamiques relationnelles chères à la personne âgée. Cela signifie qu'il faut privilégier la prévention et, lorsque des cas surviennent, tenter d'agir sur les conditions qui permettent ou entretiennent l'abus. Cela signifie également qu'il ne faut pas, sans une évaluation préalable, intervenir pour mettre fin à la situation de maltraitance, à moins que la personne n'en fasse la demande ou qu'elle y consente. Mais certains cas plus graves exigent un rehaussement de la protection de la personne âgée. Trois conditions nous paraissent ici essentielles pour envisager un tel rehaussement : faire une évaluation psychosociale, obtenir le consentement de la personne et protéger la personne.

2.3.1. L'évaluation psychosociale

Le recours à l'évaluation est premier principe cher au CNEV, lequel découle de ses réflexions sur l'éthique de l'accompagnement et sur la grande complexité des relations qui président aux situations de maltraitance. Comme nous le verrons plus loin, dans la partie sur la responsabilité des acteurs du secteur financier, le repérage peut et doit être le fait d'une responsabilité partagée. En revanche, le repérage ne saurait être le point de départ d'une intervention qui peut restreindre l'autonomie de la personne âgée : c'est bien l'évaluation faite par des professionnels très au fait du caractère systémique de la

¹¹¹ Crête, R., et Dufour, M. H. (2016).

maltraitance qui doit baliser cette exception. Aucune intervention visant à restreindre l'autonomie de la personne âgée ne devrait être intentée, sans avoir d'abord fait une évaluation préalable dans un délai raisonnable.

Les efforts de faits en matière de prévention n'arrivent pas encore à éradiquer les cas de maltraitance. La démarche à suivre dans ces cas pourrait se schématiser de la façon suivante :



1. **Repérage** : le repérage est une responsabilité tant citoyenne que collective. Il inclurait l'alerte, c'est-à-dire la détection de signes ou d'indices qui éveilleraient un doute. Une détection qui pourrait induire la recherche d'autres indices, des vérifications, une rencontre avec la personne. Si une maltraitance est repérée, un signalement peut être fait pour valider ces doutes. Si aucune maltraitance n'est repérée, il n'est pas utile de pousser plus loin la démarche.
2. **Signalement** : le signalement suit le repérage, et permet d'enclencher l'évaluation. Il nécessite le consentement de la personne concernée.
3. **Évaluation** : l'évaluation est psychosociale. Elle vise à déterminer s'il y a maltraitance et quels en sont les impacts. Elle s'intéresse :
 - À la présence de vulnérabilités intrinsèques (atteintes cognitives, incapacités, maladies mentales, etc.) et extérieures (isolement, présence d'une personne potentiellement mal intentionnée, etc.)
 - Au risque pour la sécurité financière et pour la santé; le risque est soupesé.
 - À la situation psychosociale : l'évaluation permet de savoir si la personne se perçoit dans une situation de maltraitance, de connaître la dynamique de son réseau, de mesurer l'impact de la maltraitance sur elle, de connaître son opinion, son choix et ses raisons. Cette étape permet d'évaluer le besoin de protection de la personne, et de le mettre en balance avec le respect de son autonomie.
4. **Intervention** : c'est à ce stade-ci que la question de l'intervention se pose : faut-il intervenir ou pas ? Si oui : il faut, avec le consentement de la personne, élaborer un plan d'intervention incluant les différents intervenants et partenaires concernés, dont notamment la famille, les acteurs des secteurs financiers, les organismes communautaires et associatifs, etc. Si non, il faut proposer un accompagnement à la personne.

Il va de soi que les décideurs gouvernementaux ont la responsabilité d'octroyer les ressources suffisantes pour permettre de faire cette démarche d'évaluation psychosociale

dans un délai raisonnable, une fois les indices colligés. Le CNEV s'inquiète ici de quelques échos de terrain rapportés en la matière. Avec le transfert des ressources psychosociales des CLSC vers les groupes de médecine familiale, l'accès direct à un travailleur social se complique pour les personnes âgées sans médecin. Il importerait alors de s'assurer que le grand public est adéquatement informé des changements à l'offre de tels services et que l'accès direct soit possible et facile, que ce soit par l'entremise du médecin de famille ou autrement. Deux choses sont alors primordiales : permettre un accès facile et des ressources suffisantes pour répondre au besoin.

2.3.2. Le consentement

Une évaluation psychosociale révèle que la situation de maltraitance comporte des risques majeurs pour la personne touchée. Une intervention est donc souhaitable, même si la victime y est réfractaire. Que faire ?

La seconde condition, itérative, concerne le consentement de la personne victime de maltraitance. En écho à ce qui a été formulé lors du forum sur la maltraitance financière de 2018, le CNEV insiste sur l'importance de consacrer des efforts **constants** à informer la personne aînée de ses droits et de la possibilité qu'elle puisse faire l'objet d'un abus, afin que celle-ci ait toute l'information en main pour consentir ou non à une intervention externe. Le consentement est à l'intersection de l'autonomie et de la protection. Pour Lefebvre des Noettes :

Le consentement est l'expression de deux volontés où la première suggère, propose, énonce, et l'autre adhère, accepte ou refuse. Consentir implique un accord, un engagement mutuel après que les droits et les devoirs ont été énoncés (...) L'acte de consentir suppose une double compétence : celle de comprendre et celle de pouvoir se déterminer librement et de faire des choix ; cela implique en même temps la possibilité du refus, de la rupture, de la dénonciation du contrat à tout moment.¹¹²

Le consentement doit de prime abord être accompagné : lorsqu'une personne consent à ce que des intervenants agissent pour l'aider, elle donne son accord pour mettre fin à une situation préjudiciable, mais non pour fragiliser ses liens sociaux. Célébrer l'autonomie de la personne aînée, sans pour autant l'abandonner aux conséquences de ses choix, suppose alors de respecter ses liens affectifs et de l'aider à les redéfinir. Bouquet rappelle que l'éthique du care vise à restituer une dignité qui passe « *fondamentalement par la reconnaissance de sa singularité d'être attachée et de nouer des rapports humains.* »¹¹³ L'intervenant doit alors tenter de comprendre l'expérience subjective de la personne, pour s'assurer que le consentement fait sens, qu'il est libre, éclairé et pleinement volontaire.

¹¹² Lefebvre des Noettes, V. (2017), *op. cit.*, p.48.

¹¹³ Bouquet, B., *op.cit.*, p.123.

Dans un second temps, le « non » doit être respecté. Sauf dans les cas les plus graves, qui feront l'objet du point 2.3.3, l'intervenant doit accepter le refus de consentir de la personne. Que signifie l'acceptation d'un refus ? En rien un abandon. Toujours dans la mouvance des éthiques du « care », le refus se doit d'être accompagné pour éviter que la personne soit détruite par son choix. L'intervenant a alors une grande responsabilité, soit celle d'informer la personne qu'il respecte son choix et qu'il demeure disponible pour elle, peu importe le choix. Enfin, l'intervenant a la responsabilité de réitérer son offre de service, puisque la personne peut changer d'idée avec le temps, et après réflexion. Cela requiert une grande compétence, une approche empreinte de subtilité, une fine connaissance de la personne aînée et surtout, du temps et des ressources.

2.3.3. Protéger sans le consentement : dernier recours

L'évaluation a révélé la nécessité d'intervenir, mais la personne victime de l'abus n'y consent pas. Faut-il tout de même intervenir par le biais une voie judiciaire ? La *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* établit l'obligation du signalement, mais ne balise aucunement le type d'intervention à effectuer pour mettre fin à l'abus. Entre le signalement, qui peut mener à l'évaluation et la recherche du consentement, et l'intervention visant à protéger activement la personne, il y a un pas à franchir. Quand faut-il franchir ce pas ? Dans certains cas de maltraitance avérée, le rehaussement de la protection de la personne aînée peut être nécessaire même si, des suites d'une évaluation psychosociale, la personne maltraitée ne consent pas à une intervention. Dans un monde idéal, ces cas seraient rarissimes.

Qu'est-ce qui justifie de protéger une personne maltraitée sans son consentement ? Les lois existantes contiennent des balises quant à la nature des actes abusifs. Certains actes graves, comme la fraude et le vol, tombent dans la cour du droit criminel. Dans un procès criminel, c'est bien le gouvernement qui poursuit un accusé au nom de l'ensemble de la société, et non la présumée victime. L'acte est considéré comme une offense à la collectivité et non au seul individu. La collectivité impose donc des restrictions à tout droit individuel à exercer sa pleine autonomie, dans le cas d'offenses graves.

La *Charte des droits et libertés de la personne*¹¹⁴ mentionne l'obligation de protéger la personne âgée contre toute forme d'exploitation. L'article vise la protection de la victime qui se dépossède volontairement de ses biens au profit d'une personne qui la manipule. « L'exploitation » doit comprendre trois éléments, soit : 1) une mise à profit 2) une position de force 3) au détriment d'intérêts plus vulnérables. »¹¹⁵ La preuve de cette exploitation est

¹¹⁴ Art. 48 C-12.

¹¹⁵ Commission des droits de la personne du Québec c. Brzozowski, [1994] R.J.Q. 1447, 1471-1472 (T.D.P.Q.). Repris dans la jurisprudence.

impérative¹¹⁶. La personne âgée peut être parfaitement consciente qu'elle accepte la situation de maltraitance financière, mais avoir l'impression de ne pas avoir le choix de l'accepter¹¹⁷. Il a été établi qu'il s'agit là d'un droit substantiel qui vise toute forme d'exploitation des personnes âgées victimes d'exploitation, sans égard à la validité de leur consentement¹¹⁸. Il arrive donc que des abus tolérés par une personne âgée nécessitent une intervention sans son consentement parce qu'ils portent atteinte à la dignité de la personne âgée en général. L'acte posé est intolérable dans une société québécoise respectueuse de la dignité de ses personnes âgées. Cela dit, la voie du consentement et de la médiation est hautement privilégiée par la Commission des droits de la personne et de la jeunesse.¹¹⁹

Outre la nature grave de l'acte de maltraitance, une seconde condition nous apparaît essentielle avant toute intervention sans le consentement de la personne : la sévérité des conséquences que cet acte peut avoir sur la personne. Le CNEV suggère ici aux décideurs de clarifier cette question de la nature du danger. Devrait-il être important, irréversible, urgent, répété ? Globalement, il y a lieu de mener une réflexion croisée sur la nature des actes en cause, les conséquences de ces actes et le niveau de vulnérabilité de la personne, pour établir des balises plus claires.

Des zones d'ombre subsistent ici, mais peu importe le choix d'intervention, la responsabilité d'accompagner la personne aînée **demeure en tout temps**, que le cas soit judiciairisé ou pas. Lorsqu'une intervention a lieu pour mettre fin à une situation de maltraitance sans le consentement de la personne âgée, il nous apparaît que l'accompagnement de cette personne devrait être accru. La recherche du consentement et la réitération de l'offre de services doivent être maintenues en tout temps. De même, il y a un devoir essentiel d'avertir la personne qu'une intervention aura lieu, et ce, avant l'action proprement dite.

¹¹⁶ Morin, C. *et al* (2016). « L'Article 48 de la Charte québécoise et le Code civil du Québec pour contrer l'exploitation de la personne âgée : pour une lecture harmonieuse », *Revue générale de droit*, vol. 46, numéro hors série, p.66.

¹¹⁷ *Ibid.*, p.77.

¹¹⁸ Vallée c. Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse), 2005 QCCA 316 aux paragraphes 23-24 (2005) RJQ 961(Vallée).

¹¹⁹ Elle est chargée de recevoir les plaintes peut faire enquête sur demande ou de sa propre initiative des suites d'une dénonciation. Elle peut ensuite recourir à la médiation, à l'arbitrage, proposer des mesures de redressement, enfin, en cas de non respect des mesures proposées, saisir un tribunal, en tenant compte de l'intérêt public. En dehors de ces recours devant des instances spécialisées, l'article 48 peut aussi être invoqué dans un tribunal de droit commun. À ce sujet : Bernard C. (2005). *Le droit des personnes âgées d'être protégées contre l'exploitation : nature et portée de l'Article 48 de la Charte des droits et libertés de la personne.*

2.4. L'évaluation psychosociale, pilier de la décision

Pour conclure, l'autonomie de la personne âgée est ce qui doit être protégé en priorité dans une société qui tangué vers l'âgisme. En matière de maltraitance financière, le choix de la personne âgée doit être privilégié, même s'il rebute, parce que ce choix s'inscrit dans des dynamiques relationnelles complexes. Faire des pressions indues sur une personne âgée pour mettre fin à une situation de maltraitance, malgré ses réticences, entraîne des conséquences incertaines, souvent néfastes. Par contre, le respect de l'autonomie doit être accompagné et soupesé par le biais d'une analyse des risques, des avantages et des inconvénients. Certains cas plus graves, parce qu'ils concernent des actes criminels ou ont des effets importants et irréversibles, justifient en revanche une protection accrue qui peut signifier l'emprunt d'une voie judiciaire.

Le juste équilibre entre la protection et l'autonomie ne se détermine pas sans peine, mais il est du devoir de la société québécoise et de ses représentants gouvernementaux de se donner les ressources nécessaires pour l'établir. Le CNEV insiste sur l'importance de l'évaluation psychosociale effectuée par des professionnels, car elle représente un pivot entre le repérage des signes de maltraitance financière et l'intervention appropriée. Il est de la responsabilité du gouvernement du Québec d'octroyer des ressources suffisantes pour implanter durablement l'évaluation de la maltraitance financière dans l'offre de services publics.

En revanche, dans une société que l'on veut bienveillante, le repérage des signes de maltraitance, qui ne requiert pas une formation spécialisée approfondie, est une responsabilité qui incombe à tous ceux, professionnels, entreprises ou citoyens, qui percevraient ces signes.

Mais quel devrait être le rôle des entreprises du secteur financier qui sont à même de détecter des cas de maltraitance financière de par la nature de leurs activités ? Les institutions financières disposent déjà d'un arsenal de moyens pour lutter contre la fraude financière. La maltraitance financière inclut la fraude, mais comprend des situations autrement plus complexes et délicates. Comment le gouvernement peut-il se poser en interface entre ces acteurs du secteur financier et la population, sans oblitérer ses propres responsabilités ? Cela fera l'objet de la section 3.

3. Secteur financier et responsabilité sociale

Les prestataires de services, notamment le personnel des institutions financières et les professionnels de la santé, jouent un rôle de premier plan dans le signalement des situations d'exploitation financière des personnes âgées. Au Québec, on leur attribue parfois le rôle de « sentinelle » ou de « sonde », pour reprendre la terminologie d'un groupe d'experts.¹²⁰ Afin de favoriser le signalement de cas réels ou appréhendés de maltraitance financière par ces informateurs potentiels, certaines mesures législatives peuvent être mises en place, notamment en ce qui concerne le droit au secret professionnel ou à la confidentialité des renseignements. Le maintien en toutes circonstances des règles de confidentialité peut effectivement poser problème lorsqu'un professionnel soupçonne un d'abus financier et que la victime présumée refuse de donner son consentement à la transmission de renseignements confidentiels la concernant.

Le CNEV entend se pencher dans cette section sur les enjeux éthiques que le signalement des situations de maltraitance financière peut poser aux acteurs du secteur financier. Après un rappel des obligations actuelles du secteur face à la loi, le CNEV abordera l'enjeu de la confidentialité et discutera des quelques balises existantes qui permettent la divulgation du secret professionnel. Par la suite, nous aborderons la question des responsabilités globales des institutions du secteur financier. Pour terminer, nous tenterons de départager les responsabilités de ces parties prenantes de celles des décideurs gouvernementaux avec, toujours en arrière-plan, cette idée d'une autonomie accompagnée de la personne âgée.

3.1. Les obligations face à la loi : le signalement

Dans cette section, nous nous concentrerons spécifiquement sur les acteurs financiers assujettis au secret professionnel, tout en nous inspirant de balises déjà établies en droit et en notariat, bien que les avocats et les notaires soient exclus de cette loi.

En matière de maltraitance financière, rappelons cette obligation, pour tout prestataire de services de santé et de services sociaux et pour tout professionnel, de signaler les situations de maltraitance qui portent atteinte de façon sérieuse à l'intégrité physique ou psychologique, des personnes résidant dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée, mais aussi des personnes inaptes sous tutelle ou sous curatelle, ou dont le mandat de protection a été homologué¹²¹.

Cette obligation, stipule la Loi, « *s'applique même aux personnes liées par le secret professionnel, sauf à l'avocat et au notaire qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent*

¹²⁰ Rossi C. *et al* (2016). L'exploitation financière des personnes âgées au Québec: le point de vue des professionnels. *Revue générale de droit*, 46 (hors série), 99-153.

¹²¹ Loi sur la maltraitance (2017), *op.cit.*

*des informations concernant un tel cas.*¹²² » Se pose ici une réflexion quant à la conciliation entre le principe de confidentialité et de droit au secret professionnel, et la protection optimale pour prévenir ou contrer les abus financiers.

3.2. La levée de la confidentialité ou du secret professionnel : enjeux

3.2.1. Enjeu culturel : la distinction québécoise

Au Québec, le droit au secret professionnel occupe une place particulière dans la législation, ce qui lui confère un statut quasi constitutionnel. Il couvre tous les renseignements que le professionnel acquiert dans l'exercice de sa profession et en raison de son statut ou de sa profession.¹²³

Ailleurs au Canada, la protection des confidences révélées par les clients n'est reconnue par aucune autorité supra législative comparable à la Charte québécoise. Dans leurs recensions des mesures de signalement, des chercheurs rapportent que plusieurs provinces prévoient des dispositions concernant la confidentialité des renseignements de certains types de communications, exception faite de celles entre l'avocat et son client¹²⁴. Toutefois, les auteurs soulignent que les autorités législatives canadiennes assouplissent les devoirs de confidentialité des professionnels presque exclusivement en contexte de protection de la santé, de la sécurité ou de l'intérêt national. En général, les législations canadiennes ont une portée plus restreinte que la législation étatique américaine. Aux États-Unis, les autorités n'ont pas hésité à écarter les contraintes légales en matière de protection des informations confidentielles, de secret professionnel ou de respect de la vie privée, afin d'institutionnaliser le concept de signalement par des prestataires de services¹²⁵.

En somme, le Québec entretient une conception particulière du secret professionnel, ce qui doit être pris en compte dans toute réflexion sur sa potentielle altération pour des motifs de maltraitance financière.

¹²² *Ibid.*, c.10, a.21.

¹²³ Crête et Dufour (2016).

¹²⁴ Crête et al. (2014) *Les mesures de signalement des situations d'exploitation financière ou matérielle des personnes adultes vulnérables aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Australie, en France, en Belgique et au Canada*. Groupe de recherche en droit des services financiers, Université Laval.

¹²⁵ *Ibid.*

3.2.2. Un dilemme complexe : la confiance ou la protection ?

De façon générale, le secret professionnel vise principalement un double objectif, soit celui d'assurer le respect de la vie privée du client et de favoriser la confiance du client à l'égard du professionnel. À moins que le client ne donne son consentement ou à moins d'une autorisation expresse de la Loi, la levée du secret professionnel ne s'opèrera que dans les circonstances des plus exceptionnelles.¹²⁶ Tout comme pour le professionnel à l'égard de son obligation de préserver les renseignements couverts par le secret professionnel, l'institution financière est tenue d'assurer la confidentialité et la sécurité des renseignements qu'elle détient sur ses clients. Elle ne peut les divulguer, les communiquer, les utiliser ou les modifier que selon un cadre bien établi dans la loi.¹²⁷ La levée du secret professionnel doit être absolument nécessaire à l'atteinte de la fin recherchée.

Sans rendre impératif le signalement de toutes formes d'exploitation, certains auteurs¹²⁸ soutiennent l'adoption d'une « *disposition législative permettant de communiquer un renseignement protégé par le secret professionnel afin de prévenir ou de faire cesser une situation d'exploitation d'une personne âgée ou handicapée, lorsque cette dernière subit ou risque de subir un préjudice grave de nature physique, psychologique ou matérielle* ». Ces auteurs sont d'avis qu'une dérogation législative particulière permettrait de mieux guider un professionnel qui se questionne sur le comportement à adopter face à une situation d'exploitation d'une personne âgée, et ce, sans attendre que les tribunaux se penchent sur la question.

En contrepartie, d'autres soulèvent que le secret professionnel est la pierre angulaire de la relation de confiance entre les professionnels et la population. Le Groupe de travail formé par l'AMF¹²⁹ en 2009 à la demande du ministère de la Famille du Québec privilégie dans son rapport de 2011 des mesures de formation et de concertation tout en maintenant la protection actuelle accordée au secret professionnel. En guise d'alternative aux dispositions législatives, le groupe propose également de mettre en place des dispositions

¹²⁶ Groupe de travail visant à réduire la vulnérabilité des personnes ayant recours à une assistance dans la gestion de leurs biens. (2011)

¹²⁷ *Ibid.*

¹²⁸ Crête et Dufour, *op. cit.*

¹²⁹ Le groupe de travail avait pour mandat de proposer des moyens de réduire la vulnérabilité à la fraude des personnes ayant recours à une assistance dans la gestion de leurs biens. Quatorze (14) organismes, interpellés à différents degrés par la problématique, ont participé au Groupe de travail, dont le Barreau du Québec, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, la Chambre de la sécurité financière, la Chambre des notaires du Québec, le Curateur public du Québec, l'Office des professions du Québec et l'Ordre des comptables agréés du Québec.

déontologiques précises qui pourraient encadrer spécifiquement le professionnel qui constate un acte illégal de son client.

Dans certains cas, les normes professionnelles sont insuffisantes pour définir et baliser la maltraitance financière, de sorte que les intervenants ne peuvent s'appuyer sur des critères clairs pour la qualifier. Les résultats d'une équipe de chercheurs intéressés par l'expérience-terrain de certains professionnels¹³⁰ sont particulièrement révélateurs. Pour nombre d'entre eux, les cas les plus préoccupants seraient ceux où leur client âgé « *se laisse abuser, souvent en connaissance de cause, par l'un de ses proches ou par une personne à laquelle il est affectivement attaché* ». Il leur serait extrêmement difficile de déterminer si les gestes délibérés d'une personne âgée sont posés « *de façon libre et éclairée ou si, au contraire, la personne âgée a agi sous pression ou sans conscience réelle des conséquences de son geste* »¹³¹. Ces chercheurs en concluent que la prise de décision des professionnels en situation de détection se fait au prix d'un délicat calcul « coûts-avantages », dont font nécessairement partie les enjeux entourant les obligations de confidentialité¹³². Notons toutefois que les professionnels ont pour premier réflexe de tenter de prévenir la personne visée elle-même, de créer une relation de confiance, de l'inviter à se confier et, le cas échéant, de l'amener à dénoncer elle-même l'abus présumé.

Ce qui entre en jeu ici est le dilemme entre la confiance et le désir de protéger la personne. La confiance potentiellement ébranlée par une divulgation est, répétons-le, double : confiance de la personne âgée qui refuse la divulgation de renseignements la concernant, et confiance de la population envers un système dont la crédibilité repose sur la confidentialité. La protection, quant à elle, concerne aussi deux aspects : protection de la personne âgée, mais également, protection de l'autonomie de la personne âgée dans notre société. Or, si le professionnel du secteur bancaire est directement concerné par le lien de confiance entre son client et sa profession (et par ricochet envers la population), sa responsabilité vis-à-vis la protection de la personne et du statut de la personne âgée en est une partagée avec d'autres acteurs.

Dans l'arrêt *Chambre des notaires*, la Cour Suprême déclare inconstitutionnel un régime de demandes péremptoires de l'Agence du revenu du Canada auprès d'avocats et de notaires, et qui obligeait à une levée du secret professionnel, en référant au « *fardeau inopportun placé uniquement sur les épaules du notaire et de l'avocat visé* »¹³³. En effet, le

¹³⁰ Les notaires, les avocats, les comptables, les conseillers dans les secteurs des valeurs mobilières et de l'assurance et le personnel des institutions financières, ainsi que certains professionnels de la santé et des services sociaux, soit les médecins, infirmières et travailleurs sociaux.

¹³¹ Rossi *et al*, *op. cit.*, p. 120.

¹³² Rossi *et al*, *op. cit.*

¹³³ Canada (Procureur général) c. Chambre des notaires du Québec, 2016 CSC 20

professionnel avait le fardeau de faire respecter le secret professionnel alors que son refus de communiquer les renseignements confidentiels l'exposait à des sanctions. Même si le statut de l'avocat et du notaire est dans une catégorie à part vu la nature particulière de leur relation avec le client, cet arrêt établit des critères permettant la levée du secret professionnel qui peuvent inspirer nos réflexions pour les autres acteurs du secteur financier, à savoir :

- Le fardeau des responsabilités ne peut incomber au seul professionnel
- Forcer la divulgation requiert une nécessité absolue
- Des mesures doivent favoriser une atténuation des atteintes au secret professionnel
- Le client doit être averti de la démarche¹³⁴
- La levée du secret professionnel doit être absolument nécessaire pour atteindre les objectifs de la loi
- Les exceptions doivent être circonscrites avec précision.

En janvier 2017, le gouvernement du Québec a déposé son Projet de loi n°141, qui vise à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières. Entre autres (nombreuses) mesures, il propose de modifier les règles permettant la levée du secret professionnel dans le cas, par exemple, où des infractions sont commises par les entreprises (projet d'article 17.0.1). S'y opposant, l'Ordre des CPA invoque que des changements aux critères permettant une telle levée auraient des effets potentiellement indésirables sur les responsabilités des auditeurs comptables¹³⁵. Il recommande plutôt une meilleure protection des lanceurs d'alerte qui participent au programme de dénonciation volontaire déjà existant. Si, au contraire, le législateur décide d'aller de l'avant avec des exceptions au secret professionnel, l'Ordre des CPA demande alors que le processus de dénonciation soit encadré par le code de déontologie des CPA¹³⁶.

Pour l'Ordre, un tel processus devrait favoriser la dénonciation préalable par les circuits internes, n'autoriser la dénonciation à l'externe que dans les situations graves ayant une incidence directe et significative sur les états financiers ou la continuité de l'exploitation de l'entreprise. L'information communiquée à l'externe malgré le secret professionnel ne pourrait servir qu'aux fins pour lesquelles elle a été communiquée et en aucun cas constituer une renonciation au secret professionnel à tout autre égard. Le CPA impliqué

¹³⁴ Cela diffère du consentement.

¹³⁵ Ordre des CPA (2018). Mémoire présenté à la Commission des finances publiques dans le cadre des consultations particulières et des auditions publiques sur le projet de loi n° 141– Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières.

¹³⁶ *Ibid.*

dans l'acte de divulgation devrait être protégé contre toute plainte disciplinaire privée auprès de l'Ordre, que la dénonciation soit faite à l'interne ou à l'externe¹³⁷.

Ce mémoire, même s'il ne porte pas directement sur le cas de la maltraitance financière commise contre un individu, jette un éclairage sur plusieurs fondements déontologiques de l'Ordre des CPA, notamment :

- Le devoir de **privilégier les circuits internes** et de limiter le recours à une autorité externe :

« Les CPA doivent d'abord utiliser les circuits de dénonciation internes et ne recourir à une dénonciation en violation du secret professionnel que lorsque l'utilisation des canaux internes n'a pas permis de redresser la situation »¹³⁸

- L'autorisation de divulguer les informations sensibles dans la mesure où elles sont rattachées à un **critère de gravité** :

« En matière disciplinaire, la notion de risque pour la protection du public a été balisée en s'appuyant notamment sur les critères suivants : il doit s'agir d'actes dérogatoires à la dignité de la profession; le degré de gravité du manquement doit être tel qu'il nécessite une action urgente et immédiate de l'ordre professionnel.»¹³⁹

Toute la question est de baliser les critères de gravité en matière de maltraitance financière : la notion d' « impact financier important » pour la personne est assez vague, en plus de requérir une évaluation exhaustive de la situation financière de cette personne. Il semble également important d'inclure au débat sur l'élargissement de la dérogation du secret professionnel les conséquences possibles du signalement sur la personne âgée. Qu'arrivera-t-il si, en vue de sauver la personne d'un naufrage financier, l'on brise un lien de confiance essentiel ? Pour certaines personnes, le conseiller financier peut représenter le seul interlocuteur crédible en matière de gestion des finances personnelles.

Le CNEV est d'avis d'une part que le législateur doit préciser les critères de « gravité » qui permettraient la levée du secret professionnel ou la divulgation d'informations confidentielles. Le CNEV offre ici une piste de réflexion : la notion de danger grave et immédiat pour soi-même ou pour autrui (Loi P. 38) prend en compte l'intégrité physique de la personne elle-même ou de celle d'autrui. Rapportée à la maltraitance financière, comment interpréter cette notion de danger ? Les délibérations des membres du CNEV ont

¹³⁷ *Ibid.*

¹³⁸ *Ibid.*, p.12

¹³⁹ *Ibid.*, p.21.

conduit à une notion de danger « plancher », lorsque les besoins de base ne sont pas ou ne sont plus comblés, soit ceux de ne plus pouvoir se nourrir, se loger, se vêtir. Si la maltraitance financière crée une incapacité financière à satisfaire les besoins de base, on pourrait parler en ce sens, d'atteinte à l'intégrité de la personne.

Un premier signalement devrait pouvoir être fait par l'institution financière sur ce critère. Toutefois, le CNEV ne perd pas de vue qu'un tel signalement doit toujours se faire dans une optique de respect de l'autonomie de la personne âgée. En ce sens, la rupture d'un serment de confidentialité devrait être une exception solidement balisée et dûment accompagnée.

Le CNEV souscrit par ailleurs à l'argument du Groupe de travail formé par l'AMF à l'effet de privilégier des mesures de formation et de concertation. Peut-on signaler une situation sans pour autant divulguer des renseignements personnels ? Comment peut-on référer une personne âgée potentiellement victime d'un abus vers une ressource psychosociale qui elle, sera plus outillée pour dialoguer et accompagner la personne et chercher le consentement pour intervenir, au besoin ? Au-delà de l'enjeu du secret professionnel, ces questions interpellent plus largement les responsabilités des institutions financières envers leurs clients âgés, lesquelles institutions font l'objet de la section suivante.

3.3. Vers une responsabilité sociale ?

L'objectif de la présente section est d'entreprendre une réflexion plus globale sur les responsabilités que la société québécoise peut attendre de ses institutions financières. Nous chercherons à définir ces responsabilités et à suggérer quelques mises en application, avant de souligner le rôle essentiel que le gouvernement doit jouer pour appuyer le secteur financier. Avant de détailler ces responsabilités, il s'avère essentiel de décrire les responsabilités générales qu'a une institution financière, telles une banque ou une coopérative financière, envers son client.

3.3.1. Responsabilités de l'institution financière envers son client

Un client est engagé dans une relation contractuelle avec une institution financière lorsqu'il y dispose d'un compte courant. C'est généralement l'ouverture du compte qui marque le début de la relation entre l'institution et le client, ce qui donne lieu à un ensemble de rapports juridiques fondés sur une relation de confiance. Lors de l'ouverture du compte, l'institution

financière doit informer le client de ses droits et de ses obligations.¹⁴⁰ Si les dépôts font l'objet de peu de formalités, en revanche, le banquier doit, avec plus de vigilance, vérifier l'identité du donneur d'ordre d'un retrait.¹⁴¹

Lorsqu'une personne âgée mandate une tierce personne pour administrer ses biens en donnant accès à son compte courant, ou lorsqu'elle ouvre un compte conjoint avec son mandataire, elle est elle aussi engagée dans ce même type de contrat bilatéral. La banque a un devoir de non-ingérence dans les affaires de son client, mais devra demeurer vigilante au regard d'opérations douteuses. De manière générale, l'institution financière doit « démontrer qu'elle possède l'habileté à laquelle on s'attend d'une personne ayant des qualifications conformes aux usages de la profession », précise Lacoursière¹⁴².

Une relation contractuelle entre une institution financière et un client peut se métamorphoser en une relation fiduciaire¹⁴³ qui devient triangulaire. Une tierce personne (fiduciaire) est mandatée pour agir au nom de la personne âgée et un compte en fidéicommiss est alors ouvert. Un problème survient si le mandataire agit selon ses propres intérêts et non en fonction de ceux de son client. La question ici est d'établir précisément les responsabilités de la banque dans cette relation à trois. Est-elle responsable envers le bénéficiaire pour un manquement à une obligation fiduciaire ? L'obligation de base de l'institution financière est de ne pas s'immiscer dans les affaires du client, en vertu d'un devoir de non-immixtion. Elle n'a pas à enquêter sur la provenance des fonds, ni sur les raisons qui motivent un retrait, pas plus qu'elle n'a l'obligation de se renseigner sur la nature de la convention qui lie le client à son fiduciaire¹⁴⁴. En revanche, au cours des dernières décennies, la jurisprudence a imposé aux banques une obligation de prudence et de diligence si elles soupçonnent des activités inhabituelles dans le compte.¹⁴⁵ Comme le mentionne Lacoursière :

Alors que son devoir de non-ingérence était presque intact à une certaine époque, la réalité contemporaine a amené les tribunaux anglo-saxons à tenir la banque responsable des actes posés par le titulaire du compte lorsqu'elle suspecte, ou devrait suspecter, des actes répréhensibles de la part du titulaire. S'appuyant sur les principes de la responsabilité civile extracontractuelle au Québec, les tribunaux québécois ont importé cette idée.

¹⁴⁰ Lacoursière, M. (2016). Les obligations de la banque au regard des sommes déposées dans un compte en fidéicommiss. *Revue générale de droit*, 46, p. 479-480.

¹⁴¹ *Ibid.*, p.484.

¹⁴² *Ibid.*, p.492.

¹⁴³ *Ibid.*, p. 493. Nous sommes en présence d'une telle relation fiduciaire si le mandataire peut exercer un certain pouvoir discrétionnaire, s'il peut exercer ce pouvoir discrétionnaire de manière unilatérale et si le bénéficiaire est particulièrement vulnérable ou à la merci du fiduciaire.

¹⁴⁴ *Ibid.*, p. 502

¹⁴⁵ *Ibid.*, p. 466

Ainsi, un bénéficiaire, victime du comportement frauduleux ou abusif d'un mandataire, a la possibilité de poursuivre la banque sur ce fondement¹⁴⁶.

Le principe de non-immixtion de la banque dans les affaires du client vaut tant pour le compte en fidéicomis que pour le compte courant et le compte conjoint.¹⁴⁷ De façon générale, la relation de confiance entre la banque et son client impose un devoir de loyauté, lequel « *pèse sur les banquiers en tant qu'obligation inhérente à l'exercice de leur profession* »¹⁴⁸. Cela signifie que la banque doit être sensible aux situations où le client met sa confiance dans l'expertise et l'intégrité de l'institution. La jurisprudence a établi une corrélation entre l'obligation de loyauté de la banque et le degré de connaissance du client, qui entraîne une intensité plus grande de l'obligation de loyauté lorsqu'il s'agit d'un client plus vulnérable¹⁴⁹.

En regard de ses multiples obligations, dans quelle mesure une banque peut-elle être tenue responsable si un client est victime d'un acte abusif posé par un tiers ? Selon Lacoursière, « *le problème fondamental, au moment où la banque doit procéder à une vérification à la suite d'une suspicion, concerne l'intensité de l'obligation de la banque et la détermination de la notion de suspicion elle-même* ».¹⁵⁰ La jurisprudence en matière de détournement de fonds et les normes établies par le législateur dans le cadre de la lutte contre le blanchiment ont permis de dégager des pistes de réflexion à cet égard. Par exemple, il est justifié d'intenter un recours contre une banque si elle a manqué à ses obligations de diligence, en étant insouciante ou en manifestant une ignorance volontaire, et si elle en a tiré éventuellement profit¹⁵¹. Le degré de connaissance que doit avoir la banque lorsqu'elle

¹⁴⁶ *Ibid.*, p. 520

¹⁴⁷ *Ibid.*, p. 520.

¹⁴⁸ *Ibid.*, p.154.

¹⁴⁹ *Ibid.*, p. 498. Dans une relation fiduciaire, par exemple, la preuve doit être faite que les deux parties ont toutes deux compris que l'une d'elles a renoncé à ses propres intérêts et choisi d'agir uniquement dans l'intérêt de l'autre.

¹⁵⁰ *Ibid.*, p.503.

¹⁵¹ En droit anglo-saxon, la Cour suprême a conçu un test analytique que Lacoursière invite à considérer en droit québécois. Dans une relation fiduciaire, pour établir cette responsabilité d'une banque, quatre critères sont nécessaires :

- 1) Les biens de la personne étaient sujets à fiducie
- 2) Les biens ont été enlevés à cette personne dans le cadre d'une malversation (ex : fraude)
- 3) L'institution financière n'a pas acquis les biens par accident, de bonne foi et sans connaissance de cause. La personne raisonnable est le critère de référence lorsqu'il faut évaluer si l'institution doit réagir aux éléments de suspicion.
- 4) L'institution financière a tiré profit en recevant des biens en fiducie et s'est enrichie aux dépens de la personne.

décèle une irrégularité ne fait pas l'objet d'un consensus¹⁵², et cela se reflète dans la jurisprudence.¹⁵³ La personne raisonnable est cependant un critère de référence, constate Lacoursière¹⁵⁴.

En somme, la jurisprudence et les normes liées à la profession de banquier tendent résolument vers l'obligation du secteur de détecter des abus comme la fraude, même si cette obligation n'est pas toujours précisément circonscrite. Dans la partie à suivre, nous évaluerons de quelle manière cette responsabilité peut se traduire dans le cas spécifique de la maltraitance financière faite aux aînés.

3.3.2. Faut-il *obliger* le secteur financier ?

Les normes actuelles sont-elles suffisantes pour encadrer les cas de maltraitance financière? L'enjeu, pour le gouvernement du Québec, est de déterminer s'il convient, par une intervention législative, d'obliger les banques à lutter contre la maltraitance faite aux aînés, en tenant compte du partage des compétences provinciales et fédérales¹⁵⁵. Au Canada, rappelle un groupe de travail, les législateurs fédéraux et provinciaux sont moins interventionnistes que leurs homologues américains en matière d'encadrement des obligations des institutions financières dans des cas d'exploitation financière des aînés¹⁵⁶, exception faite de la Saskatchewan. Dans cette province, l'institution financière peut, en cas de soupçons et sous certaines conditions, bloquer un compte bancaire. Elle doit aussi

¹⁵² En Angleterre, on identifie jusqu'à cinq intensités de connaissance, à savoir :

- 1) connaissance actuelle
- 2) aveuglement volontaire devant ce qui est évident
- 3) insouciance et aveuglement volontaire qui empêchent d'entreprendre une enquête comme une personne raisonnable le ferait en de semblables circonstances
- 4) connaissance de circonstances qui indiqueraient les faits à une personne raisonnable
- 5) connaissance de circonstances qui mèneraient une personne raisonnable à entreprendre une enquête. Dans : Baden, Delvaux and Lecuit c Société générale pour favoriser le développement du commerce et de l'industrie en France SA, [1983] BCLC 325 aux p. 408–409.

¹⁵³ Lacoursière, M. *op. cit.*, p. 510.

¹⁵⁴ *Ibid.*, p. 512.

¹⁵⁵ Par exemple, le législateur canadien, qui est compétent en la matière, oblige les banques à lutter contre le blanchiment d'argent depuis le début des années 90. La maltraitance est un enjeu de santé et services sociaux qui est du ressort des provinces et qui comporte quelques similarités.

¹⁵⁶ Crête *et al*, *op. cit.*

en avertir le « public guardian and trustee », un administrateur du bien d'autrui. En retour, l'institution se voit octroyer une forme d'immunité.¹⁵⁷

Deux études récentes, l'une canadienne et l'autre, américaine, rapportent que les mesures volontaires sont généralement bien reçues dans le secteur financier, contrairement aux mesures contraignantes¹⁵⁸. Il faut dire les coûts indirects de la maltraitance financière frappent les institutions financières et les cabinets comptables, coûts liés à des pertes financières ou au temps d'investigation des cas suspects. Certaines organisations investissent déjà pour développer des outils de détection et offrir des formations. Cela amène plusieurs chercheurs à recommander une voie mitoyenne, à savoir : prévoir un éventail de mesures non judiciaires conjuguées à une intervention législative reposant sur l'octroi d'une immunité judiciaire pour l'institution financière qui dénonce de bonne foi¹⁵⁹.

Rappelons également que les entreprises du secteur financier évoluent dans une culture professionnelle disposant de ses propres codes et langages. Aussi, la finalité de l'acteur financier est différente de celle des autres intervenants qui gravitent autour de la personne âgée. Le travail de l'acteur financier, par exemple, est de s'assurer que les états de compte reflètent bien la réalité financière de l'entreprise, ou encore que la gestion des finances personnelles d'une personne est conforme à ses objectifs financiers. La détection des cas de fraude s'inscrit naturellement dans cette recherche de conformité qui est un des fondements importants du secteur. S'il est une responsabilité sociale de l'entreprise du secteur financier, il va de soi qu'elle doit s'inscrire dans sa mission fondamentale.

Quelle peut être cette part de responsabilités d'un acteur du secteur financier dans la lutte contre la maltraitance financière faite aux aînés ? Le CNEV en recense deux : la responsabilité de se doter de moyens de repérage des cas de maltraitance financière et, dans un second temps, celle de signaler (incluant la référence au bon partenaire).

Alors, à cette question de savoir s'il faut obliger le secteur financier, le CNEV privilégie une voie mitoyenne. L'obligation de signaler l'ensemble des cas de maltraitance financière et matérielle pourrait se justifier du point de vue du coût social de ne pas le faire, mais la mise en application de cette obligation reste à réfléchir et à baliser, afin de respecter l'autonomie des personnes. Toutefois, le CNEV est d'avis que les cas de maltraitance extrême, obligeant la personne à ne plus pouvoir subvenir à ses besoins de base (se loger, se nourrir, se vêtir), devraient bénéficier d'une approche coercitive, donc d'une obligation de

¹⁵⁷ Public Guardian and Trustee Act, SS 1983 c P-36.3.

¹⁵⁸ Rossi (2016), *op. cit.* et Hughes S. L. (2003), *Can Bank Tellers Tell? Legal Issues Relating to Banks Reporting Financial Issues of the Elderly*, Chicago, 2003, American Bar Association.

¹⁵⁹ Lacoursière, *op. cit.* Hugues, *op. cit.*

signalement aux équipes compétentes du réseau de la santé. Et bien sûr, les ressources dans le réseau devront être accessibles et suffisantes.

Le tout commence bien sûr par des moyens de repérer les situations de maltraitance matérielle et financière.

3.3.3. La responsabilité de se doter de moyens de repérage

Les caissiers et, dans un second temps, les conseillers financiers ont un accès direct aux personnes âgées qui se déplacent pour effectuer des opérations bancaires. Comme ces ressources de première ou de seconde ligne font partie du réseau de proximité des personnes âgées, il ne faut pas sous-estimer leur capacité à tisser des liens sociaux. Aussi, ils peuvent jouer un rôle de premier plan en prévention/détection/repérage rapide des situations de maltraitance financière. Cependant, ces personnes ressources se heurtent à des obstacles, parmi lesquels : la crainte de violer le secret bancaire, des barrières administratives au sein de leur propre institution, la difficulté de démontrer le fondement des allégations d'abus et des difficultés d'accès au compte aux échelons hiérarchiques moins élevés.¹⁶⁰

Il va de soi que c'est l'institution elle-même qui peut établir des mesures structurantes permettant d'appuyer ses employés dans leur rôle. En vertu de son devoir de loyauté envers son client, l'institution financière doit s'assurer de l'expertise de son personnel, expertise qui est au cœur de la relation de confiance avec le client. Rappelons ici que l'obligation de loyauté est directement proportionnelle au degré de vulnérabilité de ce client. D'où l'importance de mettre en œuvre un programme interne visant à standardiser les interventions des employés et à outiller ces derniers pour qu'ils soient en mesure de détecter les signaux d'abus.

Parmi les outils essentiels, la formation des employés à tous les échelons hiérarchiques, devrait viser en particulier ceux qui entrent directement en contact avec les personnes âgées et couvrir deux aspects : la prévention, impliquant des partenaires, et le repérage des gens potentiellement maltraités. Cette formation doit porter notamment sur l'appréciation du contexte financier global de la personne et la balance entre les avantages et les inconvénients pour elle. La consignation des connaissances internes, à partir des expériences des employés, nous paraît également essentielle. Les employés ont besoin d'outils de repérage comprenant une gradation des moyens pour naviguer à vue dans ces eaux troubles. Certaines professions, comme le travail social, disposent déjà d'outils qui peuvent inspirer les milieux financiers.

¹⁶⁰ Rossi *et al*, *op.cit.*, p.128-130.

Le CNEV a pu constater lors du forum sur la maltraitance financière et au travers ses recherches que de nombreux pas en ce sens ont déjà été faits. À titre d'exemple, le Mouvement Desjardins a mis en place une approche visant « à détecter et à empêcher les situations d'abus que vivent les membres âgés » en collaboration avec des organismes communautaires du milieu, via son programme *Maître de sa vie et de ses biens*¹⁶¹. Cependant, Lacoursière dénote deux faiblesses dans les politiques des institutions financières. D'abord, elles varient d'une institution à l'autre, et ensuite elles ne sont pas contraignantes pour elles¹⁶². Mais est-ce la coercition qui générera un engagement ferme de ces institutions financières ou encore, un travail en amont pour faire de cet enjeu une priorité de société ?

Toujours dans une optique de prévention, le CNEV suggère ici trois outils qui pourraient gagner à être implantés dans le secteur, de par leur aspect préventif, leur originalité et leur effet potentiellement multiplicateur. Deux de ces outils pourraient rehausser la fonction de service-conseil. Le CNEV propose que des directives financières anticipées puissent être offertes aux clients du secteur, s'inspirant du modèle des directives médicales anticipées. Un client serait invité, d'avance, à baliser les actions de repérage et de signalement de ses conseillers financiers. Un autre outil de prévention apparaît intéressant au CNEV : l'idée d'un serment de bienveillance qui serait signé dès qu'une personne se voit confier un mandat de procuration. Ce serment livrerait un message fort en obligeant la personne à s'engager à éviter les situations de maltraitance. Un tel outil aurait l'avantage de mettre des mots sur une réalité trop souvent occultée et parée d'invisibilité.

Le troisième outil s'inspire du « champion » qui a été recommandé dans l'Avis sur les soins palliatifs.¹⁶³ Les entreprises du secteur financier gagneraient à se doter d'un responsable de la maltraitance financière au sein même de leur organisation. Cette personne-référence développerait son expertise et ferait le suivi des mesures et programmes implantés par leur organisation.

Le CNEV constate que le rôle des agents de première ligne est en plein bouleversement, avec la migration des services vers Internet. Si les algorithmes permettent de détecter plus facilement les entrées\sorties inhabituelles de fonds, en revanche, la technologie s'accompagne de nombreux défis. Elle peut limiter les interactions sociales entre les aînés et les employés du secteur financier, mettant à mal une source importante de détection. De même, la littératie informatique étant variable d'une personne à l'autre, elle peut induire une

¹⁶¹ Mouvement Desjardins, *Maître de sa vie et de ses biens*

¹⁶² Lacoursière, M. (2016). *op.cit.*, p. 523.

¹⁶³ CNEV (2018), Les soins palliatifs : pour vivre ensemble avec dignité le temps qu'il reste, Avis no. 3.

dépendance plus grande d'une personne âgée envers un ou des proches. Une réflexion doit impérativement être menée sur ces bouleversements importants du service à la clientèle.

La responsabilité de lutter contre la maltraitance faite aux personnes âgées en est une collective. Dans une société vigilante, voire bienveillante, la détection des signes est affaire de tous. Les acteurs du secteur des services financiers, de par les informations dont ils disposent et leur accès privilégié au client, ont tout de même une responsabilité particulière dans la détection des signes de maltraitance financière, dans la mesure où ils sont souvent les seuls à disposer d'informations privilégiées à caractère financier. La seconde responsabilité dont on peut s'attendre de ce type d'institution tient au référencement des cas détectés.

3.3.4. La responsabilité de référer

Pour le CNEV, une entreprise du secteur financier qui se comporte en entreprise responsable devrait se doter de moyens pour s'assurer que les signaux de maltraitance détectés soient signalés à des personnes compétentes. Les institutions ne sont pas outillées pour évaluer des cas apparents de maltraitance financière. En revanche, elles peuvent se doter de moyens pour assurer un relais auprès des ressources psychosociales requises. À défaut de connaître les ressources externes disponibles, un employé en contact avec une personne âgée potentiellement victime d'un abus doit à tout le moins pouvoir se tourner vers une personne dûment formée à l'intérieur de son organisation, le « champion » auquel nous avons fait référence plus tôt. Cette personne pourrait ensuite rencontrer la personne âgée pour s'enquérir de ce qui affecte sa situation financière et lui proposer des références.

Il arrive fréquemment que des conseillers financiers contactent des particuliers pour proposer une modification aux services rendus. Cela survient, par exemple, lorsqu'un client change ses habitudes de gestion des avoirs et qu'un service perd ainsi de sa pertinence. De même, un client en voyage constatera parfois que ses cartes de crédit sont bloquées s'il a oublié de signaler son départ. Ces petits gestes de contrôle, qui permettent de limiter les fraudes, font désormais partie de la banalité du quotidien. C'est pourquoi le fait de rencontrer une personne âgée des suites de mouvements inhabituels dans ses comptes ne devrait pas poser problème.

Quel devrait être le rôle de la personne qui anime ce genre de rencontre ? Il se limiterait alors à tenter de mettre cette personne âgée en contact avec une ressource psychosociale ou une ressource appropriée, ressources qui sont compétentes pour évaluer la situation. Mais encore faut-il que la personne consente à rencontrer une telle ressource.

4. Le gouvernement : responsabilité comme facilitateur

À l'heure actuelle, il semble au CNEV qu'il y a un vide entre le repérage des signaux de maltraitance et l'évaluation de la situation à proprement dite. Une réflexion doit être faite afin d'amener la ressource psychosociale vers la personne âgée chez qui on détecte des signes de maltraitance en institution financière.

Le secteur financier a son propre langage, ses propres finalités, à savoir son souci de faire fructifier les avoirs du client en fonction de ses buts et ses objectifs institutionnels tournés vers le profit et la détection des fraudes et des non-conformités. S'il est compétent pour aider à détecter et prévenir la maltraitance financière, en revanche il ne peut pas jouer un rôle d'évaluateur. Il n'est pas non plus nécessairement outillé pour obtenir un consentement chez la personne âgée pour son référencement. Si les décideurs gouvernementaux sont d'avis que la maltraitance financière est un problème de société de grande importance, alors il doit s'assurer que les relations entre le secteur financier et la santé et les services sociaux gagnent en fluidité par le biais par exemple, de ressources psychosociales mobiles. Même si ces relations gagnaient en clarté et simplicité, encore faudrait-il s'assurer d'éviter les délais d'attente pour obtenir ce type de service.

En tant que facilitateur, le gouvernement doit aussi fournir des balises pour encadrer les programmes et mesures des entreprises et agir comme coordinateur entre les différents acteurs dont on a pu constater, lors du forum sur la maltraitance, qu'ils n'étaient pas toujours coordonnés. La coercition n'étant pas nécessairement le meilleur moyen pour susciter l'engagement d'un secteur, la collaboration semble une voie à privilégier.

Pour terminer, ce rôle de facilitateur du gouvernement du Québec est une responsabilité qui s'étend à tous les acteurs de la santé et des services sociaux qui se posent en sentinelles essentielles dans la prévention de la maltraitance financière. Il apparaît au CNEV que de nombreuses questions éthiques, parmi les plus épineuses, concernent la gestion des cas de maltraitance avérés, alors qu'en amont, des actions restent à tenter pour éviter d'en arriver à ces cas malheureux. Chaque cas grave, qui oblige à une protection allant à l'encontre de la volonté d'une personne aînée, empiète un peu plus sur l'autonomie de LA personne âgée. De même, chaque cas grave, qui oblige à l'amputation d'un lien de confiance entre un professionnel et son client, érode un peu plus le lien de confiance entre la profession et le public.

Partie III : Recommandations du comité

Recommandation générale : En matière de maltraitance financière des personnes âgées, promouvoir un principe d'autonomie accompagnée

Entendu que la société québécoise ne peut tolérer la maltraitance financière faite aux aînés;

Entendu que l'autonomie de la personne âgée est une valeur phare sur laquelle il ne faut empiéter que dans des cas graves ;

Entendu que cette autonomie de la personne âgée doit se déployer dans un environnement social bienveillant ;

Entendu que la protection de la confidentialité est un fondement essentiel de la confiance entre une profession et un public desservi,

...le Comité national d'éthique sur le vieillissement recommande au ministère de la Famille de...

1. Privilégier dans un premier temps l'accompagnement psychosocial de la personne âgée et de la personne qui maltraite plutôt que la judiciarisation des cas de maltraitance financière

- 1.1. **Soutenir la recherche pluridisciplinaire** sur les niveaux de vulnérabilité et de protection, sur les degrés de maltraitance, sur le continuum prévention-repérage-signalement-évaluation-intervention, et sur les facteurs de risques chez la personne qui maltraite.
- 1.2. **Renforcer les mesures préventives intégrées**, telles que les actions en littératie financière et en formation sur la maltraitance financière, entendu que ces actions doivent être menées dans une visée de participation sociale des aînés.
- 1.3. **Travailler à endiguer les facteurs de risque à leur source** par des mesures de lutte contre la pauvreté, d'inclusion sociale et d'appui aux proches aidants.

- 1.4. **Soutenir les organismes communautaires** dont la mission principale est d'œuvrer auprès des personnes âgées pour contrer leur isolement.
 - 1.5. **Mener une campagne de sensibilisation pour contrer l'âgisme**, qui apparait en amont de la maltraitance aux aînés, et pour promouvoir la bienfaisance financière.
 - 1.6. **Allouer davantage de ressources à l'évaluation psychosociale des personnes âgées chez qui on suspecte une situation de maltraitance financière, ainsi que des personnes à risque de maltraiter**
 - 1.6.1. Créer une unité dédiée à la maltraitance financière dans les CIUSSS
 - 1.6.2. Informer les citoyens et les institutions financières sur l'accès aux ressources psychosociales
 - 1.6.3. Adapter les outils d'évaluation existants aux particularités de la maltraitance financière
 - 1.7. Dans les cas où la nature de l'acte de maltraitance et ses conséquences graves le justifient, **recourir à des mesures de protection qui soient dûment accompagnées**
- 2. Fournir un cadre engageant permettant aux acteurs du secteur financier de se poser en sentinelles de la maltraitance financière**
- 2.1. **Consolider et élargir un espace de concertation** entre acteurs concernés par la maltraitance en s'assurant d'une coordination nationale et régionale, notamment par le biais d'un guichet unique.
 - 2.2. Mettre en place les obligations des institutions financières de signaler les cas de maltraitance financière graves qui empêcherait les personnes de subvenir à leurs besoins de base, soit se nourrir, se vêtir, se loger.
 - 2.3. **Poursuivre la réflexion sur les autres critères de gravité qui permettraient de lever le secret professionnel ou la divulgation d'informations confidentielles.**
 - 2.4. Fixer des balises pour aider les entreprises du secteur financier à se doter de mesures et de programmes de lutte contre la maltraitance financière. Cela pourrait prendre la forme d'un "champion" responsable de la maltraitance financière au sein même de l'organisation.

- 2.5. **Élaborer un modèle de directives financières anticipées et un serment de bienveillance accompagnant les procurations et mandats**, en concertation avec les acteurs du secteur financier.

- 2.6. Considérant que le caissier fait partie intégrante du réseau de proximité de la personne âgée, **entreprendre une réflexion sur la migration technologique des services financiers et ses conséquences sociales.**

- 2.7. **Implanter un projet-pilote de ressources psychosociales mobiles** en partenariat avec une entreprise de services financiers.

Conclusion

La société québécoise doit faire de la maltraitance financière un enjeu prioritaire. Aussi, la responsabilité de lutter contre ce phénomène en est une partagée entre les divers acteurs de la société : gouvernements, citoyens, entreprises, milieux associatifs. En ce qu'il détermine le départage des responsabilités entre le juridique et le social, un des enjeux les plus délicats à adresser concerne l'équilibre entre la protection de la personne âgée et le respect de son autonomie.

Sensible aux signes ambiants d'âgisme dans la société, le CNEV invite les décideurs à user de prudence avant d'implanter des mesures qui pourraient éroder l'autonomie de la personne âgée, dont on présume peut-être un peu trop vite de sa vulnérabilité. Le CNEV recommande au ministère de la Famille de privilégier l'accompagnement psychosocial de la personne aînée et de la personne qui maltraite, la judiciarisation des cas de maltraitance financière devant être réservée aux cas les plus graves et idéalement, avec la bénédiction de la victime présumée. Le CNEV rappelle ici que l'autonomie est une valeur phare pour les personnes âgées, mais que cette autonomie ne doit signifier en rien un abandon de la personne.

S'appuyant sur une éthique du « care », l'action gouvernementale doit prioriser la prévention de la maltraitance financière en travaillant sur les conditions qui l'alimentent, et ce, afin d'éviter tant faire se peut les cas les plus graves, souvent porteurs de dilemmes éthiques difficiles. Chaque cas grave, qui oblige à une protection allant à l'encontre de la volonté d'une personne aînée, empiète un peu plus sur l'autonomie de LA personne âgée.

De même, chaque cas grave, qui oblige à l'amputation d'un lien de confiance entre un professionnel et son client, érode un peu plus le lien de confiance entre la profession et la population québécoise. Il est suggéré ici de mettre en place un cadre structurant permettant aux acteurs du secteur financier de se poser en sentinelles de prévention de la maltraitance financière. Comme la contrainte s'arrime mal avec la prévention, le CNEV suggère un cadre engageant.

L'emphase mise dans cette réflexion sur la prévention ne doit en rien occulter la réalité crue de la maltraitance. De nombreuses personnes jeunes et moins jeunes préfèrent discuter de bienveillance, un concept intéressant dans la mesure où il est associé à la prévention et à l'intervention sur les conditions sociales qui président à la maltraitance. Ce choix de

privilégier un discours positif moins rébarbatif est heureux, mais à condition qu'il n'occulte pas la lutte contre le phénomène de la maltraitance, qui est la finalité.

En outre, comme le souligne le philosophe Philippe Svandra, la bientraitance est un concept de plus en plus présent dans les sphères institutionnelles. « *L'utilisation de ce terme a constitué une réponse au succès qu'a pu avoir celui de maltraitance. Afin d'assumer une forme de compensation, la bientraitance a permis d'aborder les pratiques professionnelles sous un angle positif.*¹ » Le philosophe incite toutefois à la prudence, la maltraitance et la bientraitance, s'ils sont opposés, n'étant pas pour autant symétriques. S'accorder sur le mal est une chose, mais s'entendre sur le bien en est une autre. « *La question du bien, contrairement à celle du mal, relève non pas du monde simple et univoque de la morale mais de celui, beaucoup plus complexe et relatif, de l'éthique.*¹ »

Toujours selon ce philosophe, les champs de la qualité et du management, en proposant ce terme de bientraitance, ont pris l'avantage sur celui du « prendre soin », qui ne peut qu'être bien-traitant, et qui s'oppose plutôt à la négligence (« ne pas se lier »). Le « prendre soin » prend racine dans un souci pour autrui, cet autrui que l'on traite avec sollicitude, avec qui on accepte de se lier. Cette sollicitude est moins quantifiable que la bientraitance qui « *peut devenir une pratique objectivable, standardisée, formalisée dont l'avantage est évident : permettre une évaluation quantitative supposée objective* »².

D'où l'importance de revaloriser le soin, le « care », et de reconnaître ceux qui, au quotidien, prennent soin des personnes en situation de vulnérabilité. Le soin, par définition, est toujours « bien-traitant », sinon il ne serait plus un soin. L'apparition de ce terme dans la sphère institutionnelle en dit peut-être long sur le fait que le soin ne va plus de soi dans cette société qui est la nôtre...

¹ Svandra, P. (2010). Le soin est-il soluble dans la bientraitance ?. *Gérontologie et société*, vol. 33 / 133,(2), p.27

² *Ibid.*, p.28

Annexe 1

La procuration et les mesures de protection juridique

La substitution de la gestion des affaires d'une personne aînée peut survenir par choix ou par nécessité, lorsque l'autonomie est diminuée en raison de l'état physique, psychologique ou intellectuel. Lorsqu'elle est choisie, cette substitution peut se faire de façon informelle, par exemple en partageant une carte de crédit, le NIP d'une carte débit ou en ouvrant un compte conjoint, un moyen souvent préconisé par les institutions financières québécoises.¹ Elle peut également être formalisée au moyen d'une procuration lorsque la personne aînée est capable et apte à consentir. Lorsque l'inaptitude au sens civil du terme est constatée, elle entraîne obligatoirement l'homologation d'un mandat de protection ou l'ouverture d'un régime de protection. Dans la section suivante nous survolons chacun de ces moyens d'assistance de la gestion financière, à commencer par la procuration, et ensuite, les différentes mesures de protection.

La procuration

Lorsqu'un majeur est capable et apte à consentir (mandant), il peut donner une procuration à une personne digne de confiance (mandataire) afin que celle-ci représente le mandant dans les cas où il ne peut effectuer une tâche lui-même. La procuration est donc un contrat par lequel une personne en désigne une autre pour la représenter et agir en son nom dans l'accomplissement d'un acte juridique avec une tierce personne². Il existe plusieurs types de procuration : la procuration générale confère au mandataire la gestion de l'ensemble du patrimoine, tandis que la procuration spéciale ne vise qu'une transaction; la procuration bancaire est rédigée selon le modèle d'une institution bancaire.

Au Québec, les procurations ne sont soumises à aucun cadre juridique particulier ou réglementations précisant le contenu, les modalités (ex. l'étendue, la durée, nature des pouvoirs conférés, fréquence, etc.) et les conditions de forme du contrat (ex. par écrit,

¹ Normand-Heisler, M. J. (2016). L'encadrement des procurations accordées par les personnes aînées au Québec: une appréciation critique. *Revue générale de droit*, 46, 341-396.

² Art 2130 CcQ.

signature devant témoins, acte notarié)³. La procuration peut être utile et faciliter la vie d'une personne âgée qui aurait besoin d'assistance dans la gestion des biens, mais elle comporte des risques. Vu l'importance des dispositions d'une procuration, certains établissements, dont les institutions financières, vont exiger un document écrit. L'autorité des marchés financiers (AMF) a d'ailleurs élaboré un modèle de procuration qui peut être utilisé sur une base volontaire et qui « *contribuerait à réduire la vulnérabilité des personnes aux risques de fraude* »⁴.

Selon plusieurs experts, la réduction du risque devrait toutefois passer par une amélioration du corpus législatif. Dans sa récente critique sur l'encadrement des procurations au Québec, Normand-Heisler suggère des pistes de solutions en s'inspirant des mesures adoptées aux États-Unis et de celles envisagées par le Groupe de travail de L'AMF en 2011⁵. Il s'agit notamment de simplifier et de favoriser la vérification des qualifications et des antécédents des mandataires, prévoir des dispositions à l'égard du contenu et modalités du contrat, du contrôle de la validité du consentement et de la définition des obligations du mandataire. Rappelons qu'en cas de manquement du mandataire, les mesures de protection prévues au Code civil du Québec ne concernent que les personnes incapables juridiquement. Selon Normand-Heisler: « *le corpus législatif québécois relatif aux procurations n'appréhende pas, ou le fait encore trop mal, l'état de vulnérabilité des personnes âgées qui accordent une procuration à des proches pour obtenir de l'assistance dans la gestion de leurs affaires* »⁶.

Les mesures de protection juridique

Pour pallier l'inaptitude d'une personne majeure, le Code civil du Québec prévoit principalement quatre mesures de protection : le mandat de protection, le régime de protection avec conseiller au majeur, la tutelle et la curatelle. Ces mesures diffèrent suivant la gravité de l'inaptitude et le fait qu'elle soit permanente ou temporaire.

Le mandat de protection est un document juridique dans lequel une personne majeure nomme une ou plusieurs personnes dignes de confiance afin de prendre des décisions pour sa personne ou ses biens, si elle devenait incapable de le faire elle-même. Le Curateur public du Québec a lancé en octobre 2017 une nouvelle édition du Mandat de protection afin d'en faire un document simple, clair et accessible à tous les Québécois. Il est reconnu

³ Normand-Heisler, M. J., *op. cit.*

⁴ Groupe de travail, *op. cit.*

⁵ *Ibid.*

⁶ *Ibid.*, p. 394.

que le mandat de protection fait partie d'une saine planification financière et qu'il constitue un des meilleurs moyens de se protéger contre d'éventuels abus financiers⁷.

Lorsque qu'une personne inapte a besoin de protection et qu'elle n'a pas prévu de mandat de protection- ou quand celui-ci est incomplet- un régime de protection peut être ouvert. Il peut s'agir d'un régime du conseiller au majeur, de la tutelle ou de la curatelle, lesquels varient selon le degré d'inaptitude de la personne. Lorsque la première mesure de protection est appliquée (régime du conseiller au majeur), la personne sous protection ne perd pas l'exercice de ses droits, contrairement aux deux autres régimes de protection où la personne est déclarée juridiquement inapte et perd en partie (sous tutelle) ou en totalité (sous curatelle) l'exercice de ses droits.

Un conseiller peut être nommé lorsqu'une personne adulte démontre une incapacité légère à gérer ses biens. Son rôle est de conseiller et d'assister la personne dans l'administration de ses biens. Le conseiller au majeur est donc le régime de protection qui préserve le plus l'autonomie de la personne. Notons que dans son mémoire sur le projet de loi 115, la chambre des notaires s'est d'ailleurs positionnée en faveur de la simplification du processus de mise en place du régime du conseiller au majeur⁸. Le processus coûteux en temps et en argent pourrait en effet dissuader les proches d'en faire la demande et les inciter à s'occuper de façon informelle des affaires de la personne en légère perte d'autonomie. Or, une telle situation augmente le risque d'abus d'un proche à l'endroit du majeur. »⁹

Le curateur public du Québec

Le Curateur public du Québec (CPQ) est l'institution publique créée en 1945 chargée de la protection des personnes inaptes au Québec. L'organisme veille à la protection de citoyens inaptes par des mesures adaptées à leur état et à leur situation et s'assure que toute décision relative à leur personne ou à leurs biens est prise dans leur intérêt, le respect de leurs droits et la sauvegarde de leur autonomie. De même, le CPQ a devoir d'informer et de sensibiliser la population et les intervenants aux besoins de protection découlant de l'inaptitude¹⁰.

⁷ Curateur public du Québec. (2017). Allocution de Me Normand Jutras, curateur public du Québec. Prononcée le 16 octobre 2017, à Montréal.

⁸ Chambre des notaires du Québec. (2017). Mémoire sur le projet de loi 115. Affaires juridiques, Direction des services juridiques.

⁹ *Ibid.*

¹⁰ CPQ. (2012). Un portrait du Curateur public. Gouvernement du Québec, p. 3.

En plus de protéger et d'administrer directement le patrimoine des personnes sous régime de protection public, le Curateur public a un rôle d'assistance et de surveillance auprès des tuteurs et curateurs privés. Une politique sur la détection et le traitement des abus financiers a d'ailleurs été mise en place en 2012. Bien qu'il n'exerce aucune surveillance sur les mandats de protection, le Curateur public détient un pouvoir d'enquête sur le mandataire, si on lui signale que celui-ci s'acquitte mal de sa tâche. Il peut même aller jusqu'à demander au tribunal de le relever de ses fonctions¹¹.

¹¹ CPQ. (2002). Le Curateur public peut jouer plusieurs rôles. Dans *Le Curateur public et le mandat*.

Références

Acierno, R., Hernandez, M. A., Amstadter, A. B., Resnick, H. S., Steve, K., Muzzy, W. et Kilpatrick, D. G. (2010). Prevalence and correlates of emotional, physical, sexual, and financial abuse and potential neglect in the United States : The National Elder Mistreatment Study. *American journal of public health*, 100(2), 292-297.

Appui par les proches aidants d'aînés (2016), Faits saillants de l'étude produite en collaboration avec la firme SOM. [https://www.lappui.org/content/download/17423/file/Portrait%20d%C3%A9mographique%20des%20proches%20aidants%20d%27a%C3%A9n%C3%A9s%20au%20Qu%C3%A9bec_FAITS%20SAILLANTS.pdf]

L'Appui pour les proches aidants d'aînés, Portrait statistique des proches aidants de personnes de 65 ans et + au Québec, 2012, p.7

Arnold-Cathalifaud, M., Thumala, D., Urquiza, A., et Ojeda, A. (2008). Young people's images of old age in Chile : Exploratory research. *Educational Gerontology*, 34(2), 105-123.

Association Québécoise des Établissement de Santé et de Service Sociaux. (2011). 6 cibles pour faire face au vieillissement de la population, Montréal, AQESS, 50 p.

Basford, L., & Thorpe, K. (2004). *Caring for the older adult*. Hampshire, Ashford press.

Beaulieu, M. & Crevier, M. (2010). Contrer la maltraitance et promouvoir la bientraitance des personnes âgées: Regard analytique sur les politiques publiques au Québec. *Gérontologie et société*, vol. 33 / 133,(2), 69-87.

Beaulieu, M., Leboeuf, R. et Crête, R. (2014). La maltraitance matérielle ou financière des personnes âgées : un état des connaissances. L'exploitation financière des personnes âgées : prévention, résolution et sanction. Éditions Yvon Blais, 3-122.

Belleau H., Ouellette, F.-R., « La famille, l'amour et l'argent », *Enfances, Familles, Générations*, No. 2, 2005, p. i-vi. [[file:///Users/imac/Downloads/11-46-1-PB%20\(1\).pdf](file:///Users/imac/Downloads/11-46-1-PB%20(1).pdf)]

Bernard C., Le droit des personnes âgées d'être protégées contre l'exploitation : nature et portée de l'Article 48 de la Charte des droits et libertés de la personne, Direction de la recherche et de la planification Communication présentée le 3 novembre 2005 au Colloque 2005 de la Chaire du notariat de l'Université de Montréal: « L'exploitation des aînés: problématique et pistes de solutions ». [http://www.cdpcj.qc.ca/Publications/exploitation_interpretation_article_48.pdf]

Biggs, S., Manthorpe, J., Tinker, A., Doyle, M. et Erens, B. (2009). Mistreatment of older people in the United Kingdom : Findings from the first national prevalence study. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 21(1), 1-14.

Billette V. et al. (2012), « Réflexions sur l'exclusion et l'inclusion sociale en lien avec le vieillissement. L'importance des enjeux de reconnaissance et de redistribution », *Frontières*, vol. 25, n° 2, p. 10-30; Yvon Fortin et al. (2006), « Les vieux sont un poids pour la société », *Santé, Société et Solidarité*, vol. 5, n° 1, p. 33-43.

Bizzini L., « L'âgisme. Une forme de discrimination qui porte préjudice aux personnes âgées et prépare le terrain de la négligence et de la violence », *Gérontologie et société*, 4/2007 (n° 123), p. 263-278. [Consulté le 10 janvier 2017]. Disponible à l'adresse : [<http://www.cairn.info/revue-gerontologie-et-societe1-2007-4-page-263.htm>]

Boudreault, M. (2016). La prévention des abus résultant des donations avant le placement des personnes âgées en centre d'hébergement. *Revue générale de droit*, 46, 305–340.

Bouquet, B., *Droit et place des personnes en perte d'autonomie, éthique de l'intervention*, 2014, vol.2, no.6, p.126.

Brugère, F. (2010). L'éthique du care : entre sollicitude et soin, dispositions et pratiques. Dans *La philosophie du soin: Éthique, médecine et société* (pp. 69-86). Paris: Presses Universitaires de France.

Brodiez-Dolino, A. (2015) « La vulnérabilité, nouvelle catégorie de l'action publique », *Informations sociales*, vol. 2, no. 188, p. 10-18.

Bureau, G., Cardinal, L., Côté, M., Gagnon, É., Maurice, A., Paquet, S., Rose-Maltais, J., & Tourigny, A. (2017). *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes aînées isolées socialement: Une trousse d'accompagnement*. Québec : FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches (FADOQ – RQCA)

Burnes, D., Pillemer, K., Caccamise, P. L., Mason, A., Henderson, C. R., Berman, J. et Salamone, A. (2015). Prevalence of and risk factors for elder abuse and neglect in the community : a population-based study. *Journal of the American Geriatrics Society*, 63(9), 1906-1912.

Butler, R. N. (1969). Ageism : Another form of bigotry. *Gerontologist* 9 : 143-6.

Camirand, J., & Dumitru, V. (2011). Profil et évolution du soutien social dans la population québécoise. *Série Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes. Zoom Santé*, no. 29, p.1-10.

Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion (CEPE, 2017), *La pauvreté, les inégalités et l'exclusion au Québec : état de situation 2016*, Gouvernement du Québec.

Chambre des notaires du Québec. (2017). *Mémoire sur le projet de loi 115. Affaires juridiques*, Direction des services juridiques. ISBN 978-2-920028-78-4

CNEV. (2015) *Aspects éthiques de l'utilisation de caméras vidéo dans les milieux de vie des aînés*, Avis no.1

CNEV. (2017), *Une approche éthique de l'habitat*, Avis no. 2.

CNEV. (2018) *Les soins palliatifs : pour vivre ensemble avec dignité le temps qu'il reste*, Avis no. 3,

Comité consultatif de l'Appui national sur la valorisation du rôle des proches aidants d'aînés, *Rapport final, l'Appui pour les proches aidants d'aînés*, février 2015. [https://www.lappui.org/content/download/11880/file/Rapport_valorisation.pdf].

Conseil du statut de la femme (2018). *Les proches aidantes et les proches aidants au Québec. Analyse différenciée selon les sexes*, 67p.

CPQ. (2002). *Le Curateur public peut jouer plusieurs rôles*. Dans *Le Curateur public et le mandat*. Consulté le 30 novembre 2017 <http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/curateur/statistiques.html>

CPQ. (2012). Un portrait du Curateur public. Gouvernement du Québec, 9 p.

Crampton, A. (2011). Population aging and social work practice with older adults : Demographic and policy challenges. *International Social Work*, 54(3), 313-329.

Crête, R., Côté, M., Lauzière, L, Morin, C., Normand-Heisler, M-J., Thiboutot, M., Tugeon-Dorion, L. (2014). Les mesures de signalement des situations d'exploitation financière ou matérielle des personnes adultes vulnérables aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Australie, en France, en Belgique et au Canada. Groupe de recherche en droit des services financiers - Université Laval .

Crête, R., et Dufour, M. H. (2016). L'exploitation financière des personnes âgées : une mise en contexte. *Revue générale de droit*, 46, 13-49.

Curateur public du Québec. (2017). Allocution de Me Normand Jutras, curateur public du Québec. Prononcée le 16 octobre 2017, à Montréal. Disponible en ligne : <https://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/curateur/allocutions/20171016.html>

Daoust-Boisvert A., « La future loi contre la maltraitance des aînés déjà critiquée » *Le Devoir*, 18 janvier 2017 [<https://www.ledevoir.com/societe/sante/489416/la-future-loi-contre-la-maltraitance-des-aines-deja-critiquee>] page consultée le 28 avril 2018

De Jong Gierveld, J., et Hagestad, G. O. (2006). Perspectives on the integration of older men and women. *Research on Aging*, 28(6), 627-637.

Dessin, CL. (2000). Financial abuse of the elderly. *Idaho Law Review* 36 203- 226.

Doucet H., Duplantie A.. (2017) L'approche par les capacités : sa contribution aux pratiques soignantes. *Éthique et santé*.

Duchaine, H. (2018), « Des mesures jugées timides pour les aidants naturels » *Journal de Montréal* [<http://www.journaldemontreal.com/2018/03/28/des-mesures-jugees-timides-pour-les-aidants-naturels>] consulté le 5 mai 2018.

Dufour, M. H. (2014). Définitions et manifestations du phénomène de l'exploitation financière des personnes âgées. *Revue generale de droit*, 44(2), 235-304.

Fealy, G., Donnelly, N., Bergin, A., Treacy, M. P. et Phelan, A. (2013). Financial abuse of older people : A review. NCPOP, University College Dublin, Dublin.

Fortin Y. et al. (2006), « Les vieux sont un poids pour la société », Santé, Société et Solidarité, vol. 5, n° 1, p. 33-43.

Gaymu, J., Busque, M. A., Légaré, J., Décarie, Y., Vézina, S. et Keefe, J. (2010). What will the family composition of older persons be like tomorrow ? A comparison of Canada and France. Canadian Journal on Aging/La Revue canadienne du vieillissement, 29(1), 57-71.

Groupe de travail visant à réduire la vulnérabilité des personnes ayant recours à une assistance dans la gestion de leurs biens. (2011) [https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/publications/organisation/rapport_groupe-travail-vulnerabilite.pdf] consulté le 28 avril 2018.

Hafemeister, T. L. (2003). Financial abuse of the elderly in domestic settings. Elder mistreatment: Abuse, neglect, and exploitation in an aging America, 382-445.

He, W., Goodkind, D., Kowal, P. R. (2016). An aging world : 2015. United States Census Bureau.

Haut Conseil de la Famille de l'Enfance et de l'Âge de France. (2018) Les maltraitances financières à l'égard des personnes âgées |Un fléau silencieux.

Hugues S. L. (2003), Can Bank Tellers Tell? Legal Issues Relating to Banks Reporting Financial Issues of the Elderly, American Bar Association

[https://www.americanbar.org/content/dam/aba/administrative/law_aging/2011/2011_agin_g_ea_bank_rpg_paper_long.authcheckdam.pdf] consulté le 5 mai 2018

Institut de la statistique du Québec (2014). Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2011-2061, Québec, 123 p.

Jackson S. (2016). A Systematic Review of Financial Exploitation Measures in Prevalence Studies. Journal of Applied Gerontology, 0733464816650801.

Johannesen, M., & LoGiudice, D. (2013). Elder abuse: A systematic review of risk factors in community-dwelling elders. *Age and ageing*, 42(3), 292-298.

Krug, E. G., Mercy, J. A., Dahlberg, L. L., Zwi, A. B. (2002). The world report on violence and health. *The lancet*, 360(9339), 1083-1088.

L-6.3, loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, Québec, adoptée le 30 mai 2017.

Lacour C. (2009), la personne âgée vulnérable entre autonomie et protection, *Gérontologie et société*, vol. 32 / n° 131.

Lacoursière, M. (2016). Les obligations de la banque au regard des sommes déposées dans un compte en fidéicommiss. *Revue générale de droit*, 46, 463–529. (479-480)

Laliberté, A. et al. Hélène Tremblay, Ces femmes qui aident et qui s'oublient, entretiens avec des proches aidantes issues de milieux défavorisés, rapport déposé à la Conférence régionale des élus, 2015.

Lefebvre des Noettes, V. (2017) Du consentement dans la maladie d'Alzheimer. Dessiner pour penser l'institutionnalisation, *Sciences humaines et sociales, collection Philosophie, Éthique et Santé, Éditions Connaissances et Savoirs.*

Longpré, D. (2017) « Ensemble pour contrer la maltraitance », vol.1, no.1, [http://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Soins_et_services/Maltraitance/info_lettre_printemps_2017.pdf] page consultée le 30 avril 2018.

Laumann, E. O., Leitsch, S. A., & Waite, L. J. (2008). Elder mistreatment in the United States: Prevalence estimates from a nationally representative study. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 63(4), S248-S254.

Lowndes, G., Darzins, P., Wainer, J., Owada, K. et Mihaljic, T. (2009). Financial abuse of elders : a review of the evidence. *Protecting Elders' Assets Study*, Melbourne Monash University

McDonald, L. (2015). Into the light: national survey on the mistreatment of older Canadians. Initiative nationale pour le soins des personnes âgées. McDonald, L., Beaulieu, M., Harbison, J., Hirst, S., Lowenstein, A., Podnieks, E. & Wahl, J. (2012). Institutional abuse

of older adults: What we know, what we need to know, *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 24(2), 138-160.

Martin, R., Williams, C., & O'Neill, D. (2009). Retrospective analysis of attitudes to ageing in the Economist: apocalyptic demography for opinion formers. *BMJ*, 339, b4914.

Ministère de la Famille (2017), Mise en œuvre d'une procédure d'intervention sociojudiciaire pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées Entente sociojudiciaire Mauricie–Centre-du-Québec. Bilan du projet pilote, Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique Direction générale des politiques,

[<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Bilan-entente-socio-Mauricie.pdf>]

Ministère de la Famille et des Aînés (2010). Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015. Québec, Gouvernement du Québec.

Ministère de la Famille (2017). Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022. Québec, Gouvernement du Québec.

Ministère de la Famille (2018), Signature de l'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées, CNW Telbec [<http://www.fil-information.gouv.qc.ca/Pages/Article.aspx?idArticle=2602078908>] consulté le 25 avril 2018.

Ministère de la santé et des services sociaux (2017). Évaluation de l'efficacité de la ligne téléphonique Aide Abus Aînés. Québec, Gouvernement du Québec.

MetLife Institute. (2011). *The Met Life Study of Elder Financial Abuse: Crimes of Occasion, Desperation, and Predation Against America's Elders*. Met Life Mature Market Institute, New York.

Morin, C. (2013) « Libéralité et personnes âgées : entre autonomie et protection », *McGill Law Journal*, vol. 59, numéro 1.

Morin, C. (2017) « Réflexions sur la lutte contre la maltraitance envers les aînés et le rôle des conseillers juridiques », *La revue du Barreau*, tome 76, p. 515.

Morin, C., Levesque F. et L. Turgeon-Dorion, « L'Article 48 de la Charte québécoise et le Code civil du Québec pour contrer l'exploitation de la personne âgée : pour une lecture harmonieuse », *Revue générale de droit*, vol. 46, numéro hors série, 2016, p.66.

Mouvement Desjardins, Maître de sa vie et de ses biens [<https://www.desjardins.com/particuliers/projets-evenements/retraite/je-profite/premunir-contre-fraude/exploitation-financiere/index.jsp>]

Nation Unies, Département des affaires économiques et sociales (2017). *World Population Prospects: The 2017 Revision*.

National Research Council. (2003). *Elder mistreatment: Abuse, neglect, and exploitation in aging America*. National Academies Press.

Nussbaum Martha C. (2012), *Capabilités. Comment créer les conditions d'un monde plus juste ?*, Paris, Flammarion, coll. « Climats », 2012, trad., Solange Chavel.

Nerenberg, L. (1999). *Culturally specific outreach in elder abuse. Understanding elder abuse in minority populations*, 205-220.

Normand-Heisler, M. J. (2016). *L'encadrement des procurations accordées par les personnes âgées au Québec: une appréciation critique*. *Revue générale de droit*, 46, 341-396.

OMS, *Rapport mondial sur le vieillissement et la santé*, 2016, p. 30

Organisation des Nations Unies. *Rapport de la deuxième assemblée mondiale sur le vieillissement*. Nations Unies, 2002, disponibles sur [www.un-ngls.org/IMG/pdf/MIPAA_en_francais.pdf]

Ordre des CPA (2018) *Mémoire présenté à la Commission des finances publiques dans le cadre des consultations particulières et des auditions publiques sur le projet de loi n° 141 – Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières* [<http://cpaquebec.ca/~media/docs/salle-de-presse/memoires/2018-01-17-memoire-projet-de-loi-141.pdf>]

Organisation Mondiale de la Santé. (2002) Missing voices: Views of older persons on elder abuse. Geneva: World Health organisation (WHO)/ International Network for the prevention of Elder abuse.

Pelletier, C., & Beaulieu, M. (2014). La maltraitance commise par des proches envers les aînés hébergés : émergence d'une problématique peu documentée. *Vie et vieillissement*, 11(3), 30-37

Podnieks, E. (1993). National survey on abuse of the elderly in Canada. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 4(1-2), 5-58.

Réseau FADOQ (2016), Les aînés et le logement – Une situation particulière. Avis présenté à Société canadienne d'hypothèques et de logement dans le cadre de la consultation publique - Parlons logement, Montréal, Réseau FADOQ.

Ricœur, Paul (1990), *Soi-même comme un autre*, Paris, Seuil.

Rossi, C., Grenier, J., Crête, R., & Stylios, A. (2016). L'exploitation financière des personnes aînées au Québec: le point de vue des professionnels. *Revue générale de droit*, 46 (hors série), 99-153.

Sébrier, L. (2017), *Projection des taux de faible revenu chez les aînés au Québec à l'horizon 2050*, mémoire de maîtrise, Québec, 2017.

Sen, A. *L'idée de justice*. Paris: Flammarion; 2009.

Soulet, M.-Y., 2014, « Les raisons d'un succès. La vulnérabilité comme analyseur des problèmes sociaux contemporains », in Brodier-Dolino A., Bueltzingsloewen I., Eyraud B., Laval C. et Ravon B.(2014), *Vulnérabilités sanitaires et sociales. De l'histoire à la sociologie*, Rennes, Presses universitaires.

Spencer, C. (2000). Exploring the social and economic costs of abuse in later life (No. 0004006). EconWPA.

Statistiques Canada (2009-2010) *L'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes. Vieillesse en santé*

Statistique Canada. (2011). *Mauvais traitements envers les aînés au Canada : Analyse comparative entre les sexes*. ISBN: 978-1- 100-20051-4

Svandra, P. (2010). Le soin est-il soluble dans la bienveillance ? *Gérontologie et société*, vol. 33 / 133 (2), 23-31. doi:10.3917/g.s.133.0023.

Yon, Y., Mikton, C. R., Gassoumis, Z. D. et Wilber, K. H. (2017). Elder abuse prevalence in community settings: a systematic review and meta-analysis. *The Lancet Global Health*, 5(2), e147-e156.

Zielinski, A. (2010). L'éthique du care: Une nouvelle façon de prendre soin. *Études*, tome 413 (12), 631-641. <https://www.cairn.info/revue-etudes-2010-12-page-631.htm>.

Sources juridiques

Baden, Delvaux and Lecuit c Société générale pour favoriser le développement du commerce et de l'industrie en France SA, [1983] BCLC 325 aux pp 408–09.

Barreau du Québec, lignes directrices du Barreau,

[<https://www.barreau.qc.ca/pdf/publications/lignes-directrices-lutte-maltraitance.pdf>]
consulté le 30 avril 2018

Canada (Procureur général) c. Chambre des notaires du Québec, 2016 CSC 20

[<https://scc-csc.lexum.com/scc-csc/scc-csc/fr/item/15989/index.do>]

Charte des droits et libertés de la personne, Art. 48 C-12.

Commission des droits de la personne du Québec c. Brzozowski, [1994] R.J.Q. 1447, 1471-1472 (T.D.P.Q.). Repris dans la jurisprudence.

Cour suprême, Smith c. Jones, [1999] 1 RCS 455, par. 84

Gouvernement du Québec (2006, mis à jour au 1er février 2017), *Loi sur le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine* [L.R.Q., c. M-17.2], Québec, Gouvernement du Québec

Public Guardian and Trustee Act, SS 1983 c P-36.3.

Vallée c. Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse), 2005 QCCA 316 aux para 23-24 (2005) RJQ 961(Vallée).

L-6.3 - Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Loi modifiant diverses dispositions législatives eu égard à la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes, LQ 2001,
c. 78.

L-6.3 - Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité