

OUTIL SUR LE RÔLE SOCIAL DU NOTAIRE DANS L'ACCOMPAGNEMENT DE LA CLIENTÈLE AÎNÉE POUR AGIR EN PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

Table des matières

Mise en contexte	2
L'approche bientraitante	3
Facteurs de risques et facteurs de protection	3
Éléments de repérage.....	4
Comment utiliser l'outil	4
Outil pratique sur le rôle social du notaire dans l'accompagnement de la clientèle aînée pour agir en prévention de la maltraitance	5
Apprendre à connaître son client	5
Situation familiale et sociale.....	5
Gestion de patrimoine	5
Soins de santé et inaptitude	6
Planification successorale.....	6
Évaluer le consentement libre et éclairé d'un client en situation de vulnérabilité potentielle face à un acte notarial	7
Auto-évaluation à l'intention du notaire qui rencontre un client aîné	7
Comment aborder une situation potentielle de maltraitance de manière objective et dans le respect des droits du client	8
Ressources	9
Le service de consultation professionnelle de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA).....	9

Mise en contexte

Le troisième Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 - *Reconnaître et agir ensemble* vise à renforcer la cohérence et la complémentarité des actions entourant la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées afin de mieux prévenir les situations de maltraitance, d'intervenir plus efficacement et de promouvoir la bientraitance.

C'est dans cette perspective que l'une des orientations de ce plan d'action est de sensibiliser et de former différents acteurs et milieux sur la maltraitance matérielle et financière. Plus précisément, la mesure 26 porte sur l'élaboration d'un outil grâce auquel les notaires qui rencontrent des personnes âgées seront en mesure de guider ces dernières dans une réflexion sur les conséquences potentielles de leurs décisions à caractère légal ou financier.

Les notaires occupent une position-clé pour jouer un rôle actif dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées et agir en amont d'une situation potentielle de maltraitance, et ce, en raison de la relation de confiance qu'ils entretiennent avec ces personnes. En effet, le notaire est susceptible de rencontrer des personnes âgées pour rédiger des documents légaux tels que le testament, le mandat, la donation, la procuration, l'hypothèque inversée, etc. Comme ces actes d'une grande importance ont le potentiel de receler des situations de maltraitance, la sensibilisation et la vigilance à cet égard sont de la plus haute importance.

Les lignes directrices (2022) publiées par la Chambre des notaires du Québec et le Barreau du Québec permettent aux juristes d'agir dans le respect des limites établies par la loi et la jurisprudence en matière de secret professionnel. L'outil proposé a été créé pour soutenir les notaires dans le but de prévenir de possibles situations de maltraitance. Il propose des pistes de réflexion et d'intervention qui visent à s'assurer que les décisions de leurs clients sont prises de manière libre et éclairée.

Bien que les notaires ne soient pas visés par le signalement obligatoire prévu à la [Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité](#)-|- [Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](#), plusieurs interventions peuvent être réalisées pour prévenir ou agir contre une situation potentielle de maltraitance.



Il convient tout d'abord de clarifier certaines notions.

La maltraitance se définit comme : « un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne ». (Loi, ch. L-6.3, art. 2)

La maltraitance matérielle et financière se définit comme : « l'obtention ou l'utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens et des documents légaux de la personne, absence d'information ou mésinformation financière ou légale. »

Par conséquent, la maltraitance renvoie au choix libre et éclairé de disposer de ses biens et de prendre des décisions. La maltraitance matérielle et financière peut prendre deux formes :

- Violence : Malmener une personne ou la faire agir contre sa volonté par des gestes, des paroles ou des attitudes, en employant la force et/ou l'intimidation. (Par exemple, exercice de pressions de la part d'un tiers afin de modifier un testament, utilisation abusive d'une procuration, détournement de fonds ou de biens, transaction forcée ou dissimulée, etc.)
- Négligence : Ne pas se soucier de la personne, notamment par une absence d'action appropriée pour répondre à ses besoins. (Par exemple, ne pas gérer les biens dans l'intérêt de la personne ou ne pas fournir les biens nécessaires, ne pas s'interroger sur l'aptitude d'une personne, sur sa compréhension, etc.)

Cette forme de maltraitance est souvent accompagnée d'autres types de maltraitance, notamment la maltraitance psychologique, l'âgisme, la violation des droits de la personne.

L'approche bientraitante

Cette approche vise le respect de la personne en fonction de ses besoins, ses demandes, ses choix et ses refus. En adoptant cette approche dès le début de la relation avec un client, le notaire peut favoriser la création d'un solide lien de confiance et faciliter la discussion qui pourrait être nécessaire s'il soupçonne la présence d'une situation de maltraitance matérielle et financière. Concrètement, cette approche se traduit par l'instauration de conditions propices à un climat de confiance, soit : prendre le temps d'accueillir et de connaître son client, s'adresser à lui et non à son accompagnateur, se montrer disposé à répondre aux questions, respecter son rythme et ses choix, s'informer de son niveau de littératie financière et adapter son langage en conséquence, etc.

Facteurs de risques et facteurs de protection

Bien sûr, toutes les personnes âgées ne seront pas victimes de maltraitance au cours de leur vie, pas plus qu'il n'existe de profil type d'une personne maltraitée. Toutefois, certaines conditions liées aux caractéristiques propres à la personne âgée (intrinsèques) ou à son environnement (extrinsèques) pourraient prédisposer celle-ci à être la cible de maltraitance. Les caractéristiques propres à la personne renvoient aux facteurs de vulnérabilité tels des incapacités sur le plan physique, un problème de santé mentale, des antécédents de violence ou de négligence, etc. Quant aux caractéristiques propres à l'environnement de la personne et aux relations qu'elle entretient au sein de son réseau, elles renvoient à des facteurs de risque comme l'isolement social, les conflits au sein de la famille, l'inaccessibilité des ressources, etc. En contrepartie, il existe des facteurs de protection qui permettent de réduire les probabilités qu'une situation de maltraitance se développe ou perdure. On peut penser à la capacité d'une personne

à exprimer facilement ses émotions, à faire face aux événements et à connaître ses droits, ou encore, à posséder un réseau social de qualité et à se trouver dans une bonne situation financière.

Les facteurs de risque sont de meilleurs prédicteurs d'une situation de maltraitance (Johannesen et LoGiudice, 2013; Iris et coll., 2016) que les facteurs de vulnérabilité, d'où l'importance de s'intéresser au contexte et au milieu de la personne.

Pour en savoir plus : [S'informer sur la maltraitance envers les personnes âgées et les personnes vulnérables | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](https://www.quebec.ca/gouvernement/fr/actualites/actualites/2016/05/11/s-informer-sur-la-maltraitance-envers-les-personnes-aines-et-les-personnes-vulnerables)

Éléments de repérage

En prenant le temps, en posant des questions et en étant attentif aux interactions, il est possible de relever certains indices de maltraitance tels que la méfiance, l'anxiété, l'hésitation à parler ouvertement, la peur, l'interaction craintive. Des indices de maltraitance matérielle et financière peuvent également prendre la forme d'anomalies constatées dans les documents fiscaux, d'actions inhabituelles ou préoccupantes, de modifications inattendues apportées aux documents légaux, de l'ingérence d'une tierce personne, etc. Le fait que la personne âgée fasse souvent référence à une personne tierce peut également être un signe qui appelle à la vigilance.

Les stratégies de repérage des indices de maltraitance :

1. Bien connaître son client;
2. Être attentif aux situations inhabituelles;
3. Documenter les indices de maltraitance.

Comment utiliser l'outil

L'outil ci-dessous propose une série de questions que le professionnel peut s'approprier pour favoriser la détection d'une situation potentielle de maltraitance lors d'une rencontre avec une personne âgée. Il est divisé en trois sections : apprendre à connaître son client sous différents aspects, vérifier que son consentement à un acte notarial est fait de manière libre et éclairée et enfin, procéder à une auto-évaluation qui consiste à pousser la réflexion sur la situation du client. Ces exemples de questions contribueront à faciliter la création d'un lien de confiance, favorisant ainsi le repérage de situations potentielles de maltraitance. Ils permettront en outre de déterminer une façon respectueuse d'aborder le sujet avec le client. **À noter que cette liste ne constitue pas une séquence à suivre; elle fait plutôt état des thèmes importants à prendre en considération. Il revient au notaire de juger des questions pertinentes à poser à son client en fonction du mandat qu'il a reçu.**

Il est possible qu'en utilisant l'outil, on s'aperçoive que des ressources sont nécessaires pour pousser la réflexion ou obtenir de l'aide; des liens vers des ressources sont indiqués à la fin du document.

Outil pratique sur le rôle social du notaire dans l'accompagnement de la clientèle âgée pour agir en prévention de la maltraitance

Apprendre à connaître son client



Ces exemples de questions visent à établir une relation de confiance avec le client, à permettre de mieux comprendre ses besoins et ses priorités et à encourager une communication ouverte. Elles doivent être adaptées en fonction du contexte et du but de la rencontre avec le client.

Situation familiale et sociale

- En quoi consiste votre réseau de soutien familial et social?
 - Êtes-vous marié? Avez-vous des enfants, des petits-enfants? Des frères et sœurs? Des amis proches?
 - Pouvez-vous me parler de votre relation avec vos proches?
- Quelle était votre métier, votre occupation ou votre carrière?
- Comment occupez-vous votre quotidien actuellement?

Gestion de patrimoine

- En ce qui concerne la gestion de vos biens et de votre argent, qu'est-ce qui est le plus important pour vous?
- Quel était votre niveau d'implication dans la gestion de vos biens et de votre argent dans le passé? Qu'en est-il aujourd'hui?
- Avez-vous des inquiétudes par rapport à l'état ou à la gestion actuelle de vos biens et de votre argent?
- Y a-t-il des questions juridiques ou financières que vous souhaitez aborder ou approfondir en particulier?
- Quels sont vos souhaits concernant la planification de la gestion de vos biens et de votre argent?
 - Avez-vous déjà abordé la question avec votre famille et vos proches?
 - Comment ont-ils réagi face à votre décision?
 - Comment vous sentez-vous face à leur réaction?

Soins de santé et inaptitude (à utiliser en fonction du mandat reçu, par exemple un mandat de protection)

- Quels sont vos souhaits concernant la planification de vos soins de santé?
 - Avez-vous déjà abordé la question avec votre famille et vos proches?
 - Comment ont-ils réagi face à votre décision?
 - Comment vous sentez-vous face à leur réaction?
- En prévision d'inaptitude, avez-vous rédigé des volontés anticipées relativement aux soins à recevoir ou à ne pas recevoir (directives médicales anticipées [DMA] ou volontés dans un mandat de protection)? Si oui :
 - En avez-vous discuté avec vos proches?
 - Avez-vous des inquiétudes liées à ce sujet?

Planification successorale (à utiliser en fonction du mandat reçu, par exemple la rédaction d'un testament)

- Avez-vous commencé à planifier votre succession?
- Y a-t-il des aspects de votre santé actuelle qui pourraient influencer vos décisions en matière de planification successorale?
- Comment concevez-vous la planification successorale et les dispositions testamentaires?
 - Y a-t-il des éléments qui vous semblent complexes ou difficiles à comprendre?
- Comment puis-je vous aider à assurer votre sécurité et votre tranquillité d'esprit pour les années à venir?



Évaluer le consentement libre et éclairé d'un client en situation de vulnérabilité potentielle face à un acte notarial

Ces exemples de questions visent à aider le notaire à évaluer le consentement libre et éclairé du client.

- Vous voulez apporter des changements à la gestion de votre patrimoine. Pouvez-vous m'expliquer le but de ces changements?
- Quels sont vos principaux souhaits en prenant cette décision?
- Comment en êtes-vous arrivé à prendre cette décision?
- Avez-vous consulté d'autres professionnels ou des personnes de confiance à ce sujet?
- Êtes-vous au courant des autres façons de faire possibles en ce qui a trait à cette décision/transaction?
- Êtes-vous conscient des conséquences personnelles possibles de cette décision/transaction?
- Quelle est votre compréhension des implications légales de cette décision/transaction?
- Sentez-vous que vous avez subi de la pression pour en arriver à cette décision?
- Sentez-vous que vous avez eu suffisamment de temps pour réfléchir à cette décision?
- Avez-vous besoin de plus de temps pour y réfléchir?

Auto-évaluation à l'intention du notaire qui rencontre un client aîné

Ces questions d'auto-évaluation invitent le notaire à pousser sa réflexion sur le contexte de la demande et sur la situation du client, afin d'évaluer le consentement libre et éclairé de ce dernier.

- La personne comprend-elle la nature, le but, les effets et les risques de sa décision/transaction?
- Ai-je donné des exemples concrets à partir de la situation de mon client?
- Ai-je expliqué de manière simple et compréhensible à mon client les termes juridiques et les implications légales de sa décision?
- Ai-je pris le temps nécessaire pour répondre à toutes les questions de mon client et éclaircir ses doutes?
- Ai-je été attentif aux préoccupations et aux besoins particuliers de mon client?
- Ai-je pris en compte les aspects culturels qui lui sont propres et leurs répercussions possibles sur la situation?
- Ai-je pris en compte les aspects de genre propres à mon client et leurs impacts possibles sur la situation?
- Ai-je adapté mon langage et ma communication en fonction du niveau de compréhension de mon client?
- Ai-je pris des mesures supplémentaires pour m'assurer que mon client a vraiment compris les implications de sa décision, par exemple en lui demandant de reformuler les points clés?
- Ai-je fourni à mon client tous les renseignements sur les différentes options possibles et leurs conséquences?

- Ai-je l'impression que mon client a en main toutes les informations nécessaires pour prendre une décision éclairée?
- Est-ce que mon client semble à l'aise avec la décision prise?
 - A-t-il exprimé son consentement en connaissance de cause?
- De qui vient la demande (de la personne elle-même, d'un membre de la famille, d'un ami, recommandation professionnelle, etc.) ?
- Est-ce que je sens que mon client subit de la pression ou une influence quelconque pour l'inciter à agir?
- Serait-il bénéfique pour mon client que je discute avec d'autres personnes?
 - Ai-je le consentement de mon client pour le faire?
- Est-ce que je me sens à l'aise de procéder de la sorte?

Comment aborder une situation potentielle de maltraitance de manière objective et dans le respect des droits du client

- Exprimez vos inquiétudes en vous en tenant aux faits et sans poser de jugement.
- Vérifiez la perception qu'a la personne des faits rapportés; écoutez attentivement.
- Incitez la personne à étudier les options qui s'offrent à elle et à nommer ses craintes.
- Respectez ses choix.

- Si votre client ne souhaite pas discuter de la situation avec vous, réaffirmez votre inquiétude et proposez un délai de réflexion avant de passer à l'action.
- Informez la personne des ressources de soutien disponibles et orientez-la vers ces ressources, même si elle refuse de poursuivre la discussion; elle pourrait en avoir besoin éventuellement (Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés).
- Suggérez un temps de réflexion.

Si vous avez toujours un doute ou un motif raisonnable de croire à une situation de maltraitance et craignez que le fait d'exécuter sa demande puisse causer du tort à votre client :

- Documentez la situation.
- Consultez les lignes directrices de la Chambre des notaires du Québec (vérifiez si la situation permet de lever le secret professionnel).
- Utilisez le service de consultation professionnelle de la LAMAA : [Je suis un professionnel – Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés \(lignemaltraitance.ca\)](http://Je_suis_un_professionnel_-_Ligne_Aide_Maltraitance_Adultes_Aînés_(lignemaltraitance.ca).).
- Si vous croyez être devant une situation potentielle de maltraitance, refusez de procéder à la demande du client.

Le service de consultation professionnelle de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)

Le service peut comprendre, selon la situation et les besoins exprimés par le professionnel :

- Une discussion et une compréhension commune de la situation de maltraitance;
- La détermination des éléments à évaluer par le professionnel;
- La détermination des pistes d'intervention possibles et des ressources pertinentes;
- Une discussion sur la priorité respective des interventions à venir;
- Une discussion des aspects cliniques et éthiques auxquels le professionnel est mis en présence.

L'un des objectifs du service de consultation professionnelle est d'offrir un soutien optimal afin que le professionnel se sente mieux outillé pour intervenir auprès de la personne aînée et de son entourage, comprendre ses responsabilités et mieux saisir les limites auxquelles il fait face, le tout **dans les limites de l'obligation légale du secret professionnel**.

Dépôt légal – 2024
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-99178-6 (version PDF)
© Gouvernement du Québec, 2024



Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) :
1-888-489-2287

Liens utiles

LAMAA [Je suis un professionnel – Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés \(lignemaltraitance.ca\)](https://lignemaltraitance.ca)

Guide de référence [Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées \(gouv.qc.ca\)](https://gouv.qc.ca)

Outil de repérage [Outil de repérage des situations de maltraitance envers les personnes aînées \(gouv.qc.ca\)](https://gouv.qc.ca)

[S'informer sur la maltraitance envers les personnes aînées et les personnes vulnérables | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](https://quebec.ca)