



Options de politiques et de programmes pour prévenir et contrer l'exploitation financière des personnes âgées

Mai 2026



Gouvernements participants

Gouvernement de l'Ontario
Gouvernement de la Nouvelle-Écosse
Gouvernement du Nouveau-Brunswick
Gouvernement du Manitoba
Gouvernement de la Colombie-Britannique
Gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard
Gouvernement de la Saskatchewan
Gouvernement de l'Alberta
Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador
Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest
Gouvernement du Yukon
Gouvernement du Nunavut
Gouvernement du Canada

Le Québec contribue au Forum fédéral, provincial et territorial sur les aînés par le partage de son savoir-faire, d'information et de pratiques exemplaires. Cependant, il n'adhère ni ne participe aux approches intégrées au niveau fédéral, provincial et territorial dans le dossier des personnes âgées. Le gouvernement du Québec entend s'acquitter pleinement de ses responsabilités à l'égard des personnes âgées sur son territoire.

Remerciements

Préparé par Parriag Group pour le Forum fédéral, provincial et territorial des ministres responsables des aînés. Il se peut que les opinions exprimées dans ce rapport ne reflètent pas la position officielle de certains gouvernements.



Options de politiques et de programmes pour prévenir et contrer l'exploitation financière des personnes âgées

Il est possible d'obtenir sur demande le présent rapport en différents formats (gros caractères, MP3, braille, texte électronique lu par synthétiseur, format DAISY) en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Téléscripneur (ATS): 1-800-926-9105.

© Sa Majesté le Roi, chef d'État du Canada, 2026.

Pour obtenir des renseignements sur les droits de reproduction :
droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca.

PDF

Em12-168/2026F-PDF

ISBN 978-1-100-00463-1

Table des matières

Gouvernements participants	i
Remerciements	i
Liste de tableaux	iii
Liste des abréviations et sigles	iv
Résumé.....	vi
1. Comprendre la portée et l'incidence de l'exploitation financière.....	1
1.1 Évolution de l'exploitation financière des personnes âgées.....	3
1.2 Types et facteurs de risque d'exploitation financière les plus courants au Canada	5
1.3 Principales caractéristiques influençant la prévalence et la détection	6
2. Cadres provinciaux et territoriaux et procurations partout au Canada.....	11
2.1 Cadres juridiques et stratégiques actuels protégeant les personnes âgées	11
2.2 Efficacité des lois, des mesures et des cadres provinciaux et territoriaux existants	26
2.3 Principales vulnérabilités associées à l'utilisation abusive de la procuration	27
2.4 Réformes politiques et juridiques pour renforcer les protections	29
3. Le rôle des institutions financières dans la prévention et la détection	33
3.1 Contexte législatif et réglementaire.....	33
3.2 Lacunes dans les politiques et les pratiques des institutions financières canadiennes	39
3.3 Pratiques exemplaires mondiales	44
4. Mécanismes de signalement, d'application de la loi et de soutien	49
4.1 Défis auxquels font face les personnes âgées qui n'ont pas accès aux banques	49
4.2 Mécanismes actuels de signalement	50
4.3 Obstacles liés au signalement	56
4.4 Options pour améliorer l'application de la loi et les poursuites	57
4.5 Solutions gouvernementales et communautaires	58
5. Options stratégiques et recommandations	63
5.1 Recommandation stratégique en matière d'éducation et de formation	63
5.2 Recommandations stratégiques à l'intention des institutions financières	64
5.3 Recommandations stratégiques sur les réseaux	65

5.4 Recommandations stratégiques pour améliorer la surveillance des procurations	67
5.5 Recommandations stratégiques pour mieux répondre aux besoins des personnes âgées des groupes en quête d'équité qui sont victimes d'exploitation financière	70
6. Conclusion	72
Annexe A – Méthodologie	74
Annexe B – Résumé des constatations relatives aux engagements ciblés.....	77
Annexe C – Cadres provinciaux et territoriaux canadiens sur l'exploitation financière des personnes âgées.....	84
Annexe D - Définitions de la maltraitance des personnes âgées et types de l'exploitation financière par province ou territoire du Canada.....	93
Annexe E – Organismes de réglementation et protocoles d'infraction liés aux documents financiers	100
Annexe F – Tableau sommaire de la mise en œuvre du Code des aînés par les institutions financières canadiennes.....	103
Annexe G – Lignes d'assistance et réseaux provinciaux et territoriaux	168
Références.....	170
Notes de bas de page	185

Liste de tableaux

Tableau 1: Types de procurations au Canada	14
Tableau 2: Lois sur les procurations et lois sur la surveillance et les directives personnelles, par administration	17
Tableau 3: Exemples de pratiques notables tirées des rapports annuels sur le Code des aînés	39
Tableau 4: Boucle d'apprentissage en continu de la financial conduct authority (FCA)	47
Tableau 5: Stratégies relatives à la maltraitance des personnes âgées, réseaux de prévention et financement annualisé dans l'ensemble des administrations	59
Tableau 6: Recommandations stratégiques visant à renforcer l'éducation et la formation relatives aux procurations et à l'exploitation financière des personnes âgées	63
Tableau 7: Recommandations stratégiques à l'intention des institutions financières pour prévenir, détecter et contrer l'exploitation financière des personnes âgées	64
Tableau 8: Recommandations stratégiques visant à renforcer les réseaux et les interventions coordonnées en matière de l'exploitation financière des personnes âgées et de mauvaise utilisation des procurations.....	66

Tableau 9: Recommandations stratégiques visant à renforcer la surveillance, la responsabilisation et les mécanismes de protection relatifs aux procurations	67
Tableau 10: Recommandations stratégiques visant à mieux répondre aux besoins des personnes âgées issues de groupes méritant l'équité en matière d'exploitation financière.....	71
Tableau 11: Aperçu des cadres législatifs provinciaux et territoriaux visant à contrer l'exploitation financière des personnes âgées au Canada	84
Tableau 12: Définitions et types de maltraitance des personnes âgées dans les provinces et territoires du Canada	93
Tableau 13: Organismes de réglementation et protocoles d'infraction liés aux documents financiers	100
Tableau 14: Aperçu des mesures de mise en œuvre du Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés dans les institutions financières canadiennes	103
Tableau 15: Aperçu des lignes d'aide, mécanismes de signalement et réseaux de soutien provinciaux et territoriaux en matière d'exploitation financière des personnes âgées au Canada	168

Liste des abréviations et sigles

2ELGBTQI+

Bispirituel, lesbienne, gai, bisexuel, transgenre, queer, intersexué et autres terminologies

ABC

Association des banquiers canadiens

ACFC

Agence de la consommation en matière financière du Canada

BHC

Banque Habib Canadienne

CANAFE

Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada

CELI

Compte d'épargne libre d'impôt

COVID-19

Maladie à coronavirus de 2019

DOD

Déclaration d'opérations douteuses

EMDL

Équipes multidisciplinaires

EMD-A

Équipes multidisciplinaires améliorées

ESEF

Équipes de spécialistes de l'exploitation financière

FERR

Fonds enregistré de revenu de retraite

FPT:

Gouvernements, fédéral, provinciaux et territoriaux

ICC: Intervention communautaire coordonnée

MDA: Maltraitance des aînés

MDPA: Maltraitance des personnes âgées

OMS: Organisation mondiale de la Santé

PRC: Personne-ressource de confiance

Procuration:

Procuration

RAI:

Rapports d'activités inhabituelles

REER:

Régime enregistré d'épargne-retraite

TCP:

Tuteur et curateur public

Résumé

L'exploitation financière des personnes âgées (MFPA) est une forme grave, mais souvent cachée de maltraitance qui nuit à:

- l'autonomie,
- la dignité et
- la sécurité financière.

À mesure que la population canadienne vieillit, la prévention de ce type de maltraitance, en particulier l'utilisation abusive des procurations, est devenue une priorité. Le présent rapport s'appuie sur les travaux fédéraux, provinciaux et territoriaux (FPT) antérieurs sur la MDA (aussi appelée maltraitance des aînés), en mettant l'accent sur l'exploitation financière et l'utilisation abusive de procurations.

S'appuyant sur une analyse documentaire, des cadres en vigueur au sein des différents gouvernements et de la mobilisation ciblée des intervenants, le rapport fait état d'une variabilité importante dans la façon dont les provinces et les territoires définissent l'exploitation financière et y réagissent. Bien que toutes les administrations disposent de mécanismes comme les tuteurs et curateurs publics (TCP) et les lois sur les procurations, leurs pouvoirs d'enquête, leurs mécanismes de surveillance et leurs ressources diffèrent. Ces disparités créent des lacunes systémiques, surtout en ce qui concerne l'intervention précoce et la prévention. Il y a eu très peu d'évaluations dans ce domaine, ce qui rend difficile d'établir de façon empirique quelles approches fonctionnent bien.

Les nouvelles données probantes et les commentaires des intervenants soulignent tous l'efficacité de modèles de collaborations multidisciplinaires concertés fonctionnant en réseau. Ceux-ci réunissent:

- les institutions financières,
- la police,
- les TCP,
- les services de santé et sociaux ainsi que les organismes communautaires.

Ces approches semblent améliorer la détection et le signalement des cas en permettant d'acheminer les cas complexes aux échelons supérieurs pour les traiter collectivement. Lorsqu'il y a des personnes engagées et des partenariats durables au sein de ces réseaux, les systèmes ont tendance à fonctionner de façon plus efficace et avec plus de compassion envers les personnes âgées.

Le rapport décrit plusieurs options en matière de politiques et de programmes visant à renforcer la réponse du Canada, notamment:

- Harmoniser les cadres relatifs aux procurations et établir des mécanismes obligatoires d'enregistrement ou de vérification;

- Élaborer un « tableau de bord des codes des aînés » en collaboration avec le secteur bancaire pour déterminer les indicateurs de résultats et en rendre compte volontairement;
- Intégrer l'éducation et l'évaluation dans les secteurs juridique, financier et communautaire pour combler les lacunes actuelles en matière de connaissances;
- Élargir les équipes multidisciplinaires et collaboratives afin d'inclure des équipes spécialisées d'intervention en cas d'exploitation financière composées :
 - de banques,
 - d'avocats,
 - des TCP,
 - des organismes d'application de la loi, ainsi que
 - des organismes de santé et de services sociaux et
 - des organismes communautaires.

Il est possible d'éviter l'exploitation financière des personnes aînées grâce à une action coordonnée. En favorisant la collaboration intersectorielle, en établissant des mécanismes de surveillance uniformes et en évaluant les mesures efficaces, les gouvernements et les partenaires peuvent mieux protéger les personnes aînées canadiennes et veiller à ce qu'elles puissent vieillir en toute sécurité, dans le respect et la confiance.

1. Comprendre la portée et l'incidence de l'exploitation financière

L'exploitation financière des personnes âgées n'est pas seulement une question d'argent perdu. Il s'agit d'une violation profonde de la confiance qui peut priver les personnes de leur autonomie, de leur dignité et de leur sécurité. Lorsqu'une personne qui occupe un rôle de confiance, comme celui de procureur, exploite ou néglige les finances d'une personne âgée, les conséquences peuvent comprendre :

- la perte d'économies,
- la perte éventuelle d'un logement et
- la perte de pouvoir décisionnel.

Le bilan émotionnel peut aggraver l'état de santé et le bien-être. (Lachs, M. S., et Pillemer, K., 2015) À mesure que la population du Canada vieillit, il est essentiel de prévenir l'exploitation financière, non seulement pour protéger les personnes, mais aussi pour assurer la viabilité de nos régimes sociaux. Fondamentalement, la prévention de l'exploitation consiste à permettre aux personnes âgées de vieillir en toute confiance, en recevant l'attention nécessaire.

Le présent rapport, intitulé *Options de politiques et de programmes pour prévenir et contrer l'exploitation financière des personnes âgées*, est le deuxième projet commandé par le Forum des ministres FPT responsables des aînés dans le domaine prioritaire : maltraitance des personnes âgées pendant la pandémie et par la suite. Il s'appuie sur le rapport de base, [Prévenir et répondre aux situations de maltraitance envers les personnes âgées: lacunes et défis exposés pendant la pandémie](#), qui examine toutes les formes de maltraitance et de négligence envers les personnes âgées (Burnes, D., et Beaulieu, M., 2023, December). Le présent rapport se concentre sur l'exploitation financière, en accordant une attention particulière à l'utilisation abusive de procurations. Bien que les fraudes et les escroqueries (par exemple, les escroqueries liées à l'ARC, l'hameçonnage et le vol d'identité par des acteurs inconnus) soient reconnues comme des problèmes généralisés, elles ne s'inscrivent pas dans la portée du présent rapport, à moins qu'elles ne recoupent l'utilisation abusive par une personne connue (comme des rôles familiaux ou de proches aidants impliquant une utilisation abusive de l'identité ou de l'accès en ligne). Cette distinction permet une analyse plus ciblée de l'exploitation financière, qui se produit dans le cadre d'une « relation où il y a une attente de confiance » dans le présent rapport.

Les définitions de la maltraitance des personnes âgées¹ ou maltraitance des personnes âgées varient. Pour le présent rapport, les auteurs utilisent la définition de la politique fédérale de la MDPA et la description proposée pour l'exploitation financière ou matérielle.

¹ Il convient de noter que les « personnes âgées » peuvent désigner les « aînés ou les personnes âgées » et que ces termes sont utilisés de façon interchangeable.

Section 2: « *La maltraitance envers les personnes âgées (MDPA) est un événement singulier ou répétitif qui se produit dans le cadre d'une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui implique une personne, un groupe, une communauté ou une organisation. Elle se manifeste par un geste, une parole, une attitude ou une absence d'action appropriée qui cause ou risque de causer des conséquences négatives pour une personne âgée. »*

Section 5.2 : L'exploitation financière ou matérielle constitue un sous-type distinct et se caractérise par « *des gestes, des paroles, des attitudes ou un défaut d'actions appropriées qui constituent une atteinte à l'intégrité financière, à la santé, à la sécurité et au bien-être d'une personne âgée ou à son bien.*

- **Expressions de violence**, comme les opérations bancaires non autorisées, les changements forcés apportés aux testaments, le détournement de fonds ou de biens, les ententes contractuelles établies sous la contrainte et le vol d'identité dans des contextes relationnels.
- **Expressions de négligence**, y compris le défaut de gérer les biens de la personne dans son intérêt supérieur, le fait de ne pas tenir compte de sa capacité de compréhension et la retenue de biens ou de services. »

(Gouvernement du Canada, 2023)

L'exploitation financière envers les personnes âgées peut constituer une forme de violence fondée sur le sexe lorsqu'elle survient en raison du genre, de l'identité de genre, de l'expression de genre ou du genre apparent d'une personne².

Une procuration est un type d'entente dans laquelle une personne (le mandant) désigne une autre personne, le mandataire, pour effectuer ce qu'elle a légalement le droit de faire (Nayyer, K., 2014). Habituellement, une procuration vise à favoriser l'autonomie et à protéger les personnes en période d'incapacité. Toutefois, l'utilisation abusive des procurations est un sous-ensemble de l'exploitation financière. Aux fins du présent rapport, nous avons défini l'utilisation abusive de la procuration comme suit :

L'utilisation abusive d'une procuration désigne les situations dans lesquelles une personne qui a le pouvoir décisionnel sur les affaires financières ou matérielles d'une autre personne utilise ce pouvoir d'une manière non autorisée, coercitive, négligente ou contraire à l'intérêt supérieur du mandant. Il peut s'agir de détourner des actifs, d'exercer une influence indue, de ne pas tenir de registres financiers ou de manquer à une obligation fiduciaire. La

² Pour en savoir plus sur la violence fondée sur le sexe, veuillez consulter : [À propos de la violence fondée sur le sexe - Canada.ca](https://www24.international.gc.ca/gender-equality/la-violence-fondée-sur-le-sexe-2019-06-20.aspx)

mauvaise utilisation de la procuration peut aller de la négligence à l'activité criminelle.

Adapté de: (Nayyer, 2014; Law Commission of New Zealand, 2000)

Le présent rapport s'appuie sur trois sources de données probantes complémentaires:

- 1) une analyse documentaire ciblée,
- 2) un examen des politiques et des programmes FPT et
- 3) la mobilisation des principaux intervenants.

La méthodologie est décrite en détail dans l'Annexe A – Méthodologie, tandis que le résumé des principaux intervenants est présenté en détail à l'Annexe B – Résumé des constatations dans le cadre de la mobilisation ciblée.

1.1 Évolution de l'exploitation financière des personnes âgées

Avant la pandémie de la maladie à virus Corona de 2019 (COVID-19), l'exploitation financière était déjà reconnue comme étant à la fois généralisée et largement sous-déclarée. Les taux de prévalence les plus récents de l'exploitation financière sont de 2,5 % chez les personnes âgées de plus de 65 ans au Canada (Burnes, D., Pillemer, K., Rosen, T., Lachs, M. S. et McDonald, L. , 2022). Le taux de prévalence n'a pas augmenté au cours de la dernière décennie (McDonald, L.; Beaulieu, M.; Harbison, J.; Hirst, S.; et Podnieks, E., 2015). Toutefois, les données sont rares et ne sont pas recueillies de façon uniforme. Si l'on compare les données canadiennes aux données internationales, l'exploitation financière en milieu communautaire est estimée à 6,8 % et plus dans les milieux institutionnels, bien que ces données soient également limitées en raison d'une grande variabilité entre les régions (Organisation Mondiale de la Santé, 2024)³. De plus, une étude québécoise a révélé que les types de maltraitance se produisent habituellement en même temps. En d'autres termes, les personnes âgées ne subissent que rarement un seul type de maltraitance. Dans la présente étude, 93 % des personnes âgées qui ont subi plus d'un type de maltraitance mentionnent avoir subi un, deux ou trois autres types de maltraitance en même temps (Québec, 2020). Les taux de prévalence plus faibles au Canada peuvent refléter une détection moindre, des définitions plus précises des politiques ou des rapports plus prudents.

Incidence de la pandémie de COVID-19

Il n'existe pas de données fiables sur le pourcentage d'exploitation financière survenue pendant la pandémie. Toutefois, il existe de solides preuves qu'elle s'est aggravée, est devenue plus difficile à détecter et plus susceptible de passer inaperçue (Burnes, D. et Beaulieu, M., 2023, décembre). Comme il est mentionné dans le rapport du Forum FPT

³ Veuillez consulter la [base de données de l'OMS sur les interventions prometteuses pour prévenir la maltraitance envers les personnes âgées et y réagir](#) (en anglais seulement).

responsables des aînés de 2023, plusieurs facteurs liés à la pandémie ont contribué à ce changement.

- **Isolement social** : De nombreuses personnes aînées se sont retrouvées sans contact régulier avec des personnes de confiance comme des voisins, des amis ou des professionnels, qui auraient pu remarquer des changements de comportement, des signes de détresse ou des problèmes financiers inexpliqués. Parallèlement, la prestation de services à distance ou virtuels a limité la capacité des praticiens d'observer les comportements, de poser des questions délicates ou de cerner les risques dans l'environnement des aînés.
- **Stress et tension avec les familles** : Les aidants non rémunérés, souvent des membres de la famille, faisaient face à un fardeau plus élevé en raison de la réduction des soins de relève, de la fermeture des écoles et de la diminution du soutien communautaire. Cette pression supplémentaire rendait certains aidants plus susceptibles d'être impliqués dans de l'exploitation financière, surtout lorsque des mesures de soutien n'étaient pas disponibles ou que les pressions financières étaient élevées.
- **Moins de services en personne** : Les personnes aînées devaient compter davantage sur les membres de leur famille, leurs voisins ou des amis pour exercer des activités quotidiennes comme:
 - l'épicerie,
 - les transactions bancaires et
 - le paiement des factures.

Cette dépendance accrue a donné lieu à davantage de possibilités d'utilisation abusive des fonds, de transactions non autorisées ou de coercition. Parallèlement, en raison de la réduction des contacts en personne avec des professionnels comme le personnel des banques, les conseillers juridiques ou les travailleurs de la santé, il est devenu plus difficile de repérer les signes précurseurs de la maltraitance. La prestation de services à distance ou virtuels a limité la capacité des praticiens:

- d'observer les comportements,
 - de poser des questions délicates ou
 - de cerner les risques dans l'environnement des personnes aînées.
- **Défis liés à l'utilisation de la technologie** : Plus les services devenaient virtuels, plus les personnes aînées avaient besoin d'aide pour utiliser les services bancaires en ligne, les formulaires gouvernementaux ou les communications numériques. Les risques d'exploitation financière ont donc augmenté, surtout lorsque les tâches étaient exécutées par quelqu'un d'autre. Les personnes aînées qui ne connaissaient pas les systèmes en ligne étaient plus vulnérables à la pression, à la coercition ou à l'accès non autorisé à leur compte.

Après la pandémie, certains des facteurs de risque qui ont rendu les personnes âgées vulnérables à l'exploitation financière pendant la pandémie de COVID-19 pourraient avoir diminué (par exemple, l'isolement social), tandis que d'autres (comme un moins grand nombre de services en personne et des difficultés liées à l'utilisation de la technologie) demeurent. Cette situation laisse croire que certains facteurs de risque auraient pu se transformer en défis à plus long terme.

1.2 Types et facteurs de risque d'exploitation financière les plus courants au Canada

L'exploitation financière envers les personnes âgées peut prendre plusieurs formes, mais la plupart impliquent l'utilisation abusive d'argent, de biens ou de pouvoirs décisionnels dans le cadre d'une relation de confiance (Burnes, D., Pillemer, K., Rosen, T., Lachs, M. S. et McDonald, L. , 2022). Les types courants comprennent:

- faire pression sur une personne âgée ou exercer de la coercition pour qu'elle fournisse de l'argent;
- vol ou utilisation abusive de cartes bancaires;
- modifications non autorisées de comptes bancaires ou de documents financiers;
- utilisation abusive de la procuration;
- Modification forcée des testaments ou des bénéficiaires et refus d'accès à des fonds ou à des biens personnels.

L'exploitation financière comprend également les situations dans lesquelles une personne ne s'acquitte pas de ses responsabilités tout en gérant l'argent d'une personne âgée, ce qui entraîne des factures impayées, des pertes d'actifs ou des préjudices financiers évitables (Burnes, D., Pillemer, K., Rosen, T., Lachs, M. S. et McDonald, L. , 2022).

L'Étude longitudinale canadienne montre également que plusieurs facteurs augmentent le risque d'exploitation financière, notamment:

- l'isolement social,
- la mauvaise santé,
- les limitations cognitives ou fonctionnelles,
- la dépendance à l'égard d'autres personnes pour les activités quotidiennes et
- le fait de vivre ou de dépendre d'une personne aux prises avec:
 - des problèmes de santé mentale,
 - de toxicomanie ou
 - de stress financier.

Les personnes âgées vivant seules, celles disposant d'un revenu limité et celles qui sont confrontées à des obstacles à l'accès aux services bancaires, comme des

problèmes de littératie numérique ou un manque de services financiers locaux, sont également plus vulnérables (Burnes, D., Pillemer, K., Rosen, T., Lachs, M. S. et McDonald, L., 2022). Ensemble, ces risques soulignent la nécessité de:

- renforcer les mesures de protection,
- mettre en place des pratiques claires en matière de procuration et
- d'offrir des soutiens accessibles aux personnes âgées et à leurs proches aidants.

1.3 Principales caractéristiques influençant la prévalence et la détection

Les personnes âgées subissent de l'exploitation financière à l'intersection des vulnérabilités démographiques, géographiques et sociales. Bien que certaines études canadiennes donnent un aperçu de ces dynamiques (Burnes, D., Pillemer, K., Rosen, T., Lachs, M. S. et McDonald, L., 2022); (McDonald, L.; Beaulieu, M.; Harbison, J.; Hirst, S.; et Podnieks, E., 2015); (Burnes, D. et Beaulieu, M., 2023, décembre), des lacunes importantes subsistent quant à la capacité de détecter la maltraitance et d'y intervenir, surtout chez les groupes historiquement marginalisés. Les recherches internationales, notamment menées en Australie, au Royaume-Uni et aux États-Unis, peuvent fournir un contexte alors que les données propres au Canada sont rares.

Les renseignements recueillis lors des entrevues avec des répondants clés ont renforcé ces constatations. Par exemple, en Alberta, les facteurs associés à des taux plus élevés d'exploitation financière comprennent:

- le faible revenu du ménage,
- une faible satisfaction à l'égard de la vie,
- des niveaux de stress élevés,
- un faible sentiment d'appartenance,
- de piètres réseaux sociaux,
- un mauvais état de santé (autoévalué),
- des expériences antérieures de maltraitance,
- l'âge avancé et l'état matrimonial (divorcé/séparé) (entrevue avec des répondants clés, 2025).

Caractéristiques démographiques

La recherche et les entrevues avec des répondants clés ont permis d'identifier un certain nombre de caractéristiques démographiques susceptibles d'accroître le risque d'exploitation financière chez les personnes âgées:

- **Genre** : La plupart des études indiquent que les femmes âgées sont plus susceptibles de subir de l'exploitation financière en raison de facteurs comme une espérance de vie plus longue, le fait de vivre seules et des gains à vie plus faibles (McDonald, L.; Beaulieu, M.; Harbison, J.; Hirst, S.; et Podnieks, E.,

2015); (Australian Institute of Family Studies, 2022); (Fondation canadienne des femmes, 2022); (Fraga Dominguez, S., Storey, J.E. et Glorney, E., 2022); (Organisation Mondiale de la Santé, 2024). Toutefois, des recherches canadiennes récentes tirées de l'Étude longitudinale canadienne sur le vieillissement révèlent que le taux de signalement de l'exploitation financière par les hommes est plus élevé, peut-être en raison de différences dans la façon dont la maltraitance est définie, subie ou signalée (Burnes, D., Pillemer, K., Rosen, T., Lachs, M. S. et McDonald, L. , 2022). À l'échelle internationale, les normes sociales fondées sur le genre et les rôles en matière de prestation de soins continuent de considérer les femmes âgées comme étant plus vulnérables à la dépendance financière et à la coercition, notamment dans les contextes où les attentes intergénérationnelles sont fortes (Breckenridge, 2022).

- **Âge** : Le vieillissement est associé à des taux plus élevés de troubles cognitifs et de dépendance, ce qui accroît la vulnérabilité face à l'utilisation abusive de la procuration et à la coercition (Organisation Mondiale de la Santé, 2024).
- **Éducation et littératie** : Des niveaux de scolarité plus faibles sont associés à une réduction de la détection et du signalement, possiblement en raison de la maîtrise limitée en matière de littératie financière ou un accès restreint aux services de soutien (Burnes, D., Pillemer, K., Rosen, T., Lachs, M. S. et McDonald, L. , 2022). Les entrevues ont également révélé qu'une traduction inadéquate de l'information juridique et l'absence de mesures de soutien rédigés en langage simple peuvent limiter la compréhension des personnes âgées.
- **Incapacité** : Les incapacités physiques ou cognitives peuvent accroître la dépendance envers les proches aidants ou les membres de la famille pour la gestion financière, ce qui peut faciliter la maltraitance et en empêcher leur divulgation (Woman Abuse Council of Toronto, 2022).
- **Race** : Les groupes racialisés courent un risque particulièrement accru de subir de la MDPA, y compris l'exploitation financière. Plus précisément, selon un rapport du National Center on Elder Abuse (2016)⁴, les personnes âgées noires subissent de la maltraitance, de la négligence et de l'exploitation dans une proportion 300 % plus élevée que tout autre groupe racial. En général, « les multiples discriminations, les perceptions culturelles et personnelles de la maltraitance des personnes âgées et les divers obstacles à l'accès au soutien et à l'information » contribuent à la sous-déclaration et au risque accru chez les personnes âgées racialisées (Association canadienne des travailleuses et

⁴ *Mistreatment of African American Elders/ NATIONAL CENTER ON ELDER ABUSE*/[https://ncea.acl.gov/NCEA/media/publications/Mistreatment-of-African-American-Elders-\(2016\).pdf](https://ncea.acl.gov/NCEA/media/publications/Mistreatment-of-African-American-Elders-(2016).pdf), auparavant en hyperlien, a été supprimé du site Web en raison de la nouvelle politique sur la DEI aux États-Unis.

travailleurs sociaux, 2021). Les répondants clés ont également souligné que les personnes âgées racialisées sont confrontées à des préjugés et bénéficient de moins de services.

Facteurs géographiques

- **Collectivités rurales et éloignées** : La détection est plus difficile dans les régions rurales et éloignées en raison du manque de services locaux (par exemple aide juridique, équipes d'intervention en cas de MDPA), d'un accès réduit à Internet et de la stigmatisation associée au fait de signaler un membre de sa famille au sein des collectivités soudées (Braun J. , 2025); (Walsh, C.A., Dukart, A., Roger, K., et Goodridge, D., 2024). Les ensembles canadiens de données fournissent des estimations nationales de la prévalence. Toutefois, peu d'études offrent des ventilations régionales ou examinent les tendances propres aux régions rurales (Burnes, D., Pillemer, K., Rosen, T., Lachs, M. S. et McDonald, L. , 2022).
- **Milieus collectifs et institutionnels** : Des études internationales ont également révélé que les personnes âgées en milieu institutionnel ou collectif peuvent être vulnérables en raison d'une surveillance limitée ou de politiques restrictives qui empêchent la divulgation (Organisation Mondiale de la Santé, 2024). La détection est souvent difficile tant dans les résidences privées que dans les établissements, en particulier lorsque la dynamique relationnelle est complexe ou que le personnel n'a pas reçu de formation sur la MDPA (ministère de la Justice du Canada, 2022).

Facteurs sociaux et relationnels

- **Violence entre partenaires intimes⁵** : L'exploitation financière peut constituer un moyen puissant de contrôle et de piège, surtout lorsque l'agresseur est également un aidant naturel ou un partenaire intime. De nombreuses personnes âgées dépendent financièrement de partenaires intimes actuels ou anciens, surtout si l'un d'eux contrôle leur revenu ou pension communs. La dépendance financière peut créer des obstacles à l'abandon d'une relation de maltraitance, notamment l'itinérance et le manque d'accès à l'argent et au crédit (BC Association of Community Response Networks, , 2024). En 2020, les femmes âgées étaient deux fois plus susceptibles que les hommes âgés d'avoir été victimes d'un partenaire intime (16 % contre 7 %) selon les données déclarées par la police. Toutefois, ces données ne représentent qu'une petite partie de la

⁵ La violence entre partenaires intimes est la forme la plus courante de violence fondée sur le sexe et peut survenir à n'importe quel moment d'une relation entre partenaires intimes, même après la fin de la relation.

portée réelle du problème, car on estime que 80 % des cas de violence entre partenaires intimes n'est pas signalée à la police. De plus, les personnes âgées sont moins susceptibles de signaler les actes de violence à la police que les Canadiens plus jeunes. Les données nationales montrent que l'exploitation financière s'accompagne souvent de violence psychologique, de jalousie, d'isolement et d'autres comportements coercitifs qui limitent l'autonomie d'une personne âgée et son accès au soutien (Conroy, 2021). Les données tirées des rapports nationaux soulignent également que les personnes âgées qui dépendent d'autrui pour obtenir des soins quotidiens ou prendre des décisions peuvent être exposées à des risques accrus d'exploitation financière, surtout lorsque l'isolement ou la dépendance les empêchent d'obtenir de l'aide (Conroy, S. et Sutton, D., 2022; Cotter, 2021). Ces dynamiques ont de graves conséquences sur la santé: les femmes âgées qui ont subi de l'exploitation financière de la part d'un partenaire ont fait état de:

- dépression,
- anxiété,
- stress chronique et
- une détérioration de la santé physique (Roberto, 2023).

Dans l'ensemble, ces études montrent que l'exploitation financière constitue à la fois un préjudice économique et une stratégie coercitive qui peut piéger les personnes âgées dans des situations dangereuses ayant de graves conséquences sur leur santé mentale et physique.

- **Statut d'immigrant et de parrainage** : Les immigrants âgés, en particulier ceux qui sont parrainés par leur famille, peuvent être confrontés à des niveaux élevés de dépendance financière, à des obstacles linguistiques et peuvent ressentir de la méfiance à l'égard des institutions, ce qui limite leur capacité de signaler la maltraitance (Woman Abuse Council of Toronto, 2022); (Walsh, C.A., Dukart, A., Roger, K., et Goodridge, D., 2024); (Gendered Violence Research Network, 2022).
- **Composition de la famille et cohabitation** : Le fait de vivre avec des enfants adultes ou des personnes proches aidantes peut accroître l'enchevêtrement financier et la dépendance, qui constituent des facteurs de risque majeurs de maltraitance. Les enfants adultes sont les auteurs les plus fréquents, et l'exploitation financière s'accompagne souvent de maltraitance psychologique ou émotionnelle (McDonald, L.; Beaulieu, M.; Harbison, J.; Hirst, S.; et Podnieks, E., 2015); (Fraga Dominguez, S., Storey, J.E. et Glorney, E., 2022). Bien que le fait de vivre avec d'autres personnes puisse réduire l'isolement, cette situation peut également faciliter le contrôle et restreindre les possibilités de demander de l'aide (Walsh, C.A., Dukart, A., Roger, K., et Goodridge, D., 2024). Par ailleurs, les personnes âgées vivant seules peuvent être ciblées par des connaissances

ou des voisins sous prétexte d' « aider », en particulier lorsque le pouvoir que confère une procuration ou l'accès partagés aux ressources financières sont en jeu (Fraga Dominguez, S., Storey, J.E. et Glorney, E., 2022); (Carr, 2023). En outre, les répondants clés ont indiqué que les conflits familiaux et les sentiments de honte peuvent empêcher le signalement d'incidents.

- **Normes culturelles et stigmatisation** : Certains peuples autochtones et certaines populations immigrantes ont des attentes culturelles en matière de soutien intergénérationnel qui compliquent les perceptions de maltraitance. Pour ces groupes, le contrôle financier peut ne pas être reconnu comme de la maltraitance, surtout lorsqu'il s'agit d'une prestation de soins ou d'une obligation familiale (Riding In, 2024); (Qu, L., Kaspiew, R., Carson, R., Roopani, D., De Maio, J., Harvey, J., et Horsfall, B., 2021); (Woman Abuse Council of Toronto, 2022). Pour les communautés autochtones en particulier, l'absence de définitions fondées sur la culture de l'exploitation financière contribue à la sous-déclaration des cas. Les personnes âgées peuvent être réticentes à qualifier les comportements familiaux d'abusifs, surtout si le signalement peut perturber l'harmonie familiale ou entraîner une intervention punitive de l'État (Riding In, 2024). L'isolement social, la pauvreté et l'érosion des rôles familiaux traditionnels contribuent davantage à la vulnérabilité. Les personnes âgées vivant dans des communautés autochtones éloignées, les femmes autochtones et les Autochtones en situation de handicap sont particulièrement vulnérables, surtout lorsqu'ils dépendent d'autrui pour se loger, recevoir des soins ou avoir accès aux services bancaires (Buckland, J. et Daniels, C., 2024).
- **Langue et navigation dans le système** : Comme l'ont souligné les répondants clés, les barrières linguistiques et l'accès limité aux services peuvent également contribuer à ce que les personnes âgées ne reconnaissent pas ou ne signalent pas la maltraitance. Comme le notent Walsh et coll. (2024), les immigrants âgés ignorent peut-être comment décrire la maltraitance, accéder aux services dans leur propre langue ou se sentir à l'aise d'aborder les institutions, surtout s'ils ont été victimes de discrimination ou de violence de la part de l'État dans leur pays d'origine. Dans certains cas, les membres violents de la famille agissent comme des gardiens de l'information, de l'argent ou des services, ce qui isole efficacement les personnes âgées. Ces dynamiques peuvent rendre l'exploitation financière plus difficile à détecter et à traiter, surtout si les professionnels ne sont pas formés pour repérer la maltraitance dans des contextes culturels diversifiés (Walsh, 2024).
- **Identité sociale et exclusion** : Les personnes âgées qui s'identifient comme des membres de minorités sexuelles et de genre font face à un ensemble distinct de risques d'exploitation financière découlant de l'exclusion sociale, de la discrimination historique et des structures familiales non conventionnelles. De

nombreuses personnes âgées qui s'identifient comme membres de ces minorités ont été rejetées par leur famille, ce qui les prive de proches aidants traditionnels ou sans détenteurs de procuration. Cette situation a fait augmenter leur dépendance à des réseaux informels ou à des soutiens rémunérés qui pourraient ne pas agir dans leur intérêt supérieur (Egale, 2022). De plus, les personnes âgées qui s'identifient comme membres de minorités de genre et sexuelles peuvent être réticentes à recourir aux principales ressources financières, juridiques ou de services aux personnes âgées en raison d'expériences antérieures de discrimination ou d'un manque de compétence culturelle chez les fournisseurs de services (Fondation canadienne des femmes et Wisdom2Action, 2022). Ces dynamiques peuvent faire en sorte que la maltraitance ne soit pas reconnue ou traitée, non seulement par les systèmes, mais aussi par les victimes elles-mêmes, qui peuvent craindre une sortie, une marginalisation ou un nouveau traumatisme (Fondation canadienne des femmes et Wisdom2Action, 2022). Pour les personnes âgées trans en particulier, les difficultés liées à la mise à jour des documents juridiques, à la navigation dans les systèmes de prestations ou à l'obtention d'un logement confirmé peuvent créer d'autres possibilités de contrôle financier ou d'obstruction (Egale, 2022).

Ces constatations soulignent qu'il est urgent d'améliorer l'approche du Canada à l'égard de la MDPA financière. Comme il est indiqué, l'exploitation financière est complexe, sous-déclarée et influencée par des facteurs démographiques, géographiques et sociaux qui s'entrecroisent.

2. Cadres provinciaux et territoriaux et procurations partout au Canada

Partout au Canada, les administrations ont élaboré différents cadres juridiques et stratégiques conçus pour protéger les personnes âgées contre l'exploitation financière, y compris dans les cas d'utilisation abusive de la procuration. Ces cadres comprennent généralement des dispositions législatives et des lignes directrices. Ces mesures visent à identifier, à prévenir et à contrer l'exploitation financière infligée aux personnes âgées et à assurer la bonne gestion des procurations. Dans l'ensemble, ces cadres visent à protéger les intérêts financiers des personnes âgées, en particulier celles qui peuvent être vulnérables en raison d'un déclin cognitif ou d'autres facteurs.

2.1 Cadres juridiques et stratégiques actuels protégeant les personnes âgées

Au Canada, les lois fédérales, provinciales et territoriales établissent des cadres juridiques qui répondent à la MDPA financière. Certaines lois ne sont pas propres aux personnes âgées, par exemple le *Code criminel*. D'autres lois, comme la *Loi sur la protection des renseignements personnels* fédérale et les lois provinciales et territoriales sur la protection des renseignements personnels, favorisent la déclaration et l'identification plutôt que les poursuites judiciaires. De plus, la plupart des provinces

et des territoires ont chacun une loi concernant les procurations ou les directives personnelles. De plus, on discute du rôle du TCP, des régimes de protection des adultes et d'un bureau provincial ou territorial dans la prévention et l'application de l'exploitation financière infligée aux personnes âgées et de l'utilisation abusive des procurations.

Cadres fédéraux

Bien qu'il n'existe pas de crime distinct qualifié de « maltraitance envers les personnes âgées » ou de « maltraitance des personnes âgées », la plupart des infractions du *Code criminel* s'appliquent aux adultes de tout âge (autres que celles propres aux mineurs) (*Code criminel*, L.R.C. 1985, chap. C-46). Les personnes qui commettent de l'exploitation financière peuvent être accusées en vertu du *Code criminel* de l'infraction générale liée aux mesures prises, comme le vol (art. 322) et la fraude (art. 380), entre autres (Canadian Centre for Elder Law, 2022).

La *Loi sur la protection des renseignements personnels*, L.R.C. 1985, chap. P-21 (Privacy Act R.S.C., 1985, c. P-21, 1985), et la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, chap. 5 (2000) peuvent également être considérées comme des éléments du cadre juridique de la MDPA financière. Par exemple, certaines dispositions permettent à une banque de divulguer l'exploitation financière présumée à quiconque peut, de façon appropriée, signaler la maltraitance dans le territoire de compétence (Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, L.C. 2000, chap. 5, 2000).

La pandémie de COVID-19 a soulevé plusieurs possibilités. Par exemple, selon de nouvelles notions, les banques pourraient jouer un rôle plus important dans la détection de l'exploitation financière, on pourrait demander une plus grande responsabilisation du secteur financier et un système de contrôle et de contrepoids plus vigoureux pour les procurations était nécessaire (Burnes, D., and Beaulieu, M., 2023, décembre, p. 30).

Cadres provinciaux et territoriaux

Alors que les lois fédérales établissent des protections générales, les provinces et les territoires disposent d'autres lois qui réglementent différents aspects de la MDPA (voir l'annexe C – Cadres provinciaux et territoriaux canadiens sur l'exploitation financière des personnes âgées). Dans le but d'explorer l'exploitation financière et l'utilisation abusive de la procuration, le présent rapport s'est concentré sur les lois relatives aux procurations et à la prise de décisions au nom d'autrui ainsi que sur le rôle du TCP.

Les tendances observées dans les définitions des lois et des politiques susmentionnées, ainsi que leur incidence éventuelle sur la MDPA financière, sont décrites ci-dessous.

Définitions de l'exploitation financière des personnes âgées

Comme nous l'avons mentionné précédemment, la définition stratégique de la MDPA ne fait pas l'unanimité dans les provinces et les territoires du Canada⁶. Toutefois, la plupart des provinces et des territoires mentionnent une forme quelconque d'exploitation financière dans leur définition stratégique, à l'exception du Nouveau-Brunswick (voir l'annexe D – Définitions de la maltraitance des personnes âgées et types de maltraitance par province ou territoire du Canada). L'absence de consensus peut donner lieu à de nombreuses nuances et adaptations, tant pour ce qui est de situer le problème que de reconnaître l'exploitation financière et l'utilisation abusive de la procuration comme type de maltraitance (ministère de la Justice du Canada, 2022).

Lois sur la protection des renseignements personnels

Bien que la *Loi sur la protection des renseignements personnels* régit les institutions fédérales, chaque administration a ses propres lois sur la protection des renseignements personnels. Ces lois exigent le signalement de certaines atteintes à la vie privée dans des circonstances particulières (Canadian Centre for Elder Law, 2022). La plupart des administrations (10 sur 13) ont un commissaire à l'information et à la protection de la vie privée. Le Manitoba et le Nouveau-Brunswick ont recours à un modèle d'ombudsman, tandis que le Québec relève de la Commission d'accès à l'information. La Nouvelle-Écosse et le Nunavut complètent leur surveillance en ayant recours à des agents d'examen ou des agents d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP).

On observe maintenant une convergence à l'échelle nationale vers un double système de notification des atteintes à la vie privée. Chaque administration est tenue d'aviser les personnes touchées lorsqu'il existe un risque réel de préjudice (financier, de vol d'identité ou émotionnel). Un autre avis à un organisme de surveillance a lieu dans neuf administrations (Alberta, Colombie-Britannique, Manitoba., Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador, Ontario, Québec, Saskatchewan et Yukon). La notification au secteur privé est obligatoire en Alberta, en Colombie-Britannique et au Québec, et

⁶ « Bien qu'une définition stratégique pourrait chevaucher d'autres types de définitions, son but diffère et conséquemment ses caractéristiques aussi. Une définition à des fins scientifiques aurait besoin d'être très précise afin d'être opérationnalisée puisqu'elle est produite à des fins de recherche et de collecte de données. Une définition légale quant à elle, devrait être plutôt complexe puisqu'il y a des variations et des contradictions à travers le pays résultant du chevauchement entre les pouvoirs provinciaux, territoriaux et fédéraux. Une définition légale peut aussi être implicite, plutôt qu'énoncée directement, et utiliser du langage juridique spécifique. Au sein des provinces et territoires, cela inclut différentes approches législatives dans plusieurs secteurs pertinents, incluant la protection des adultes, les relations familiales, le mariage, les droits de propriété, la santé et les droits humains. Au niveau fédéral ceci inclut le *Code criminel*.» [Maltraitance envers les personnes âgées : Définition stratégique fédérale - Document explicatif - Canada.ca](#)

demeure volontaire, mais encouragée ailleurs. Les dépositaires de renseignements sur la santé⁷ ont presque toujours l'obligation légale explicite d'aviser.

Le seuil de notification réside dans:

- le risque réel de préjudice important (préjudice financier, d'atteinte à la réputation ou vol d'identité – dans quatre administrations);
- le préjudice important (dans quatre administrations);
- le risque de préjudice (dans quatre administrations);
- le risque de préjudice grave (au Québec) et dans
- les pratiques exemplaires ou fondées sur le risque (aucun seuil juridique strict, mais évaluation attendue – en Nouvelle-Écosse et au Nunavut).

Voir l'annexe E – Organismes de réglementation et protocoles d'infraction liés aux documents financiers.

Lois sur les procurations

Au Canada, les procurations sont des documents juridiques qui autorisent une personne (le « mandataire ») à prendre des décisions au nom d'une autre personne (le « mandant ») en cas d'incapacité ou d'autres conditions précisées. Il n'existe pas de norme nationale régissant le cadre des procurations. Celui-ci varie selon la province et le territoire. Le tableau 1 présente une description des cinq types de procurations dans les provinces et les territoires du Canada, tirée d'un examen des lois de chaque administration et des conseils du gouvernement fédéral (Federal/Provincial/Territorial Ministers Responsible for Seniors Forum, 2013)

Tableau 1: Types de procurations au Canada

Type de procuration	Description	Entrée en vigueur	Portée
Procuration générale	Accorde le pouvoir sur les questions financières et juridiques. Prend fin en cas d'incapacité ou de révocation.	Immédiatement sauf indication contraire	Questions financières et juridiques

⁷ Le dépositaire de renseignements sur la santé est une personne ou une organisation (hôpitaux, établissements de soins de longue durée) qui a la garde ou le contrôle de renseignements personnels sur la santé et qui est responsable de les protéger, de les utiliser de façon appropriée et de les divulguer uniquement dans la mesure permise par la loi (Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé, L. O. 2004, chap.3, Ann. A, 2004) (Personal Health Information Protection Act, 2004, S.O. 2004, c. 3, Sched. A, 2004).

Procuration perpétuelle (durable)	Reste en vigueur (ou « perdure ») après que le mandant est reconnu comme atteint d'incapacité mentale. Reconnue en vertu de la plupart des lois provinciales.	Immédiatement ou au moment de l'incapacité, selon le libellé	Questions financières et immobilières
Procuration subordonnée à une condition suspensive	N'entre en vigueur que lors d'un événement précis, en général une incapacité.	Lors d'une condition définie (par exemple: incapacité)	Questions financières/juridiques (parfois personnelles)
Procuration relative au soin de la personne	Vise les décisions relatives aux soins de santé, aux conditions de vie, à la nutrition, à l'hygiène, etc.	Lorsque le mandant devient mentalement incapable	Décisions personnelles et liées à la santé
Procuration combinée	Combine les pouvoirs financiers, immobiliers et de soins personnels dans un seul document.	Dépend du libellé	Questions de soins personnels et financières

Les procurations se divisent généralement en plusieurs catégories clés et sont étroitement liées à d'autres formes de prise de décisions au nom d'autrui, comme les directives personnelles, les ententes de représentation, la tutelle et la curatelle.

Les règles de création, d'utilisation et de surveillance des procurations varient considérablement, ce qui a d'importantes répercussions sur la prévention, la détection et la responsabilisation en cas d'exploitation financière. Toutes les provinces et tous les territoires du Canada exigent que les mandataires, agissant en vertu d'une procuration, tiennent des registres exacts des transactions et des décisions financières. Cette obligation s'applique aux mandataires rémunérés et non rémunérés. Toutefois, le degré de surveillance et d'exécution varie beaucoup. Il n'y a pas de surveillance systématique de ces registres à moins qu'une préoccupation soit soulevée.

La plupart des mécanismes de surveillance sont réactifs et ne sont amorcés qu'une fois que la maltraitance présumée s'est concrétisée. En l'absence de mécanismes de surveillance proactive ou d'examen peu restrictif, le risque d'exploitation financière non détectée demeure élevé, notamment dans les cas impliquant des arrangements informels ou familiaux. Le renforcement des exigences législatives en matière de surveillance accessible et l'harmonisation des normes minimales entre les administrations amélioreraient considérablement la protection des personnes âgées (Nayyer, 2014).

Au Canada, 11 provinces et territoires ont mis en place une loi spécifique sur les procurations. En outre, trois administrations disposent d'une loi sur les directives personnelles et six ont des lois pertinentes fondées sur les soins de santé. Il convient de noter que les ententes de représentation en Colombie-Britannique combinent des aspects des directives personnelles et de la prise de décisions accompagnée. Le Québec n'utilise pas les mêmes termes, mais dispose de structures équivalentes dans le Code civil (par exemple mandat, tutelle). Les territoires (Territoires du Nord-Ouest, Nunavut et Yukon) combinent généralement la tutelle et la curatelle dans une seule loi. De plus, il existe une surveillance personnelle et financière combinée (par exemple en vertu d'une seule loi) en Alberta, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut. Le tableau 2 présente les lois sur les procurations et les directives personnelles ainsi que les détails pertinents par administration, tirés d'un examen des lois de chaque administration.

Tableau 2: Lois sur les procurations et lois sur la surveillance et les directives personnelles, par administration

Administration	Lois sur les procurations	Directives ⁸	Mécanismes de surveillance	Loi sur les directives personnelles	Loi pertinente sur les soins de santé
Alberta	Oui	• Aucun formulaire obligatoire • Livrets d'information grand public • Il est conseillé à toute personne de 18 ans et plus de préparer une procuration perpétuelle, une directive personnelle et un testament. • Exigences applicables aux témoins	Le tuteur public peut enquêter sur les préoccupations et exiger des comptes.	Oui	Non
Colombie-Britannique	Oui	• Formulaires normalisés facultatifs	Le TCP peut enquêter, exiger des comptes et entamer des	Non	Non

⁸ Les directives renvoient aux documents, à l'information et aux exigences relatives aux témoins.

		• Directives relatives aux procurations sur les exigences législatives • Conditions relatives à l'âge • Exigences des témoins et obligation de rendre des comptes • Guide et outils de planification disponibles • Le rôle du mandataire est fiduciaire	procédures judiciaires.		
Manitoba	Oui	• Guide • Professionnels spécifiques comme témoins • Fait la distinction entre les mandataires rémunérés et non rémunérés	Les tribunaux peuvent exiger que l'on rende des comptes; aucun examen de routine.		Oui
Nouveau-Brunswick	Oui	• Guide sur les dispositions générales relatives aux	Détails législatifs limités; la surveillance dépend des	Non	Oui

		procurations concernant les biens • Formulaires facultatifs • Deux témoins adultes ou un avocat comme témoins	demandes aux tribunaux par les parties intéressées.		
Terre-Neuve-et-Labrador	Oui	• Aucun formulaire • Guide • Un témoin indépendant	Surveillance au moyen d'une demande au tribunal; aucune surveillance régulière par un organisme public.	Non	Oui
Nouvelle-Écosse	Oui	• Application gratuite de procuration et guide pour mettre en place une procuration • Recommander à chaque adulte de préparer une procuration perpétuelle et une directive personnelle • Deux témoins adultes qui ne	Le Curateur public peut enquêter et engager la participation du tribunal en cas de préoccupation.	Oui	Non

		sont pas les parents et pas l'avocat d'une d'elle			
Ontario	Oui	• Formulaires et brochures d'information officiels facultatifs • Deux témoins adultes qui ne sont pas les parents en particulier • Justice pas-à-pas offre des directives par étapes pour remplir une procuration.	Les parties intéressées peuvent demander au tribunal d'obliger les personnes concernées à rendre des comptes; aucune surveillance proactive.	Non	Oui
Île-du-Prince-Édouard	Oui	• Guide, trousse de procuration à acheter • Au moins un témoin	Les tribunaux peuvent exiger que les intéressés rendent des comptes; surveillance proactive limitée.	Non	Oui
Québec	Oui	• Exemples sur le site Web. Aucun témoin n'est requis si la	Inscription obligatoire; supervision notariale requise;	Non	Non

		préparation est effectuée devant un notaire ou un avocat.	recours juridique par l'entremise du Curateur public.		
Saskatchewan	Oui	• Brochures d'information; formulaires inclus • Deux témoins adultes ou un avocat comme témoin	Sous la supervision du tribunal; les parties concernées peuvent demander une révision ou un compte rendu.	Non	Oui
Territoires du Nord-Ouest	Oui	• Page Web, guides, fiches-conseils et modèles • Un témoin adulte qui n'est pas un conjoint, une personne ayant un intérêt financier ou son avocat	Le tuteur public ou le Curateur public (postes distincts dans les T.N.-O.) et l'un ou l'autre des titulaires de poste peut demander des comptes et engager la participation des tribunaux. Toute personne intéressée peut demander à la Cour suprême des T.N.-O. une ordonnance exigeant la présentation de	Oui	Non

			comptes au tribunal.		
Nunavut	Oui	• Guides et formulaires officiels • Un témoin adulte qui n'est pas un conjoint, une personne ayant un intérêt financier ou son avocat	Pratiquement toute personne intéressée peut demander à la Cour une ordonnance exigeant de fournir des comptes à la Cour. Le Curateur public et les tribunaux peuvent enquêter sur l'utilisation abusive, demander des comptes et révoquer des pouvoirs.	Non	Non
Yukon	Oui	• Guide • Formulaires obligatoires • Règles détaillées pour la création d'une procuration perpétuelle, y compris des conseils juridiques et des notes explicatives	Le TCP peut faire enquête et demander au tribunal de révoquer les pouvoirs d'un mandataire.	Non	Non

		• Deux témoins adultes ou un avocat comme témoin			
--	--	--	--	--	--

Tuteur et curateur public (TCP): comptabilité, registre, mesures financières

Il existe des tuteurs ou des curateurs publics dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada. Les tuteurs ou curateurs publics agissent à titre de mandataires spéciaux lorsque personne d'autre n'est disposé à le faire, apte ou autorisé par la loi. Ils peuvent enquêter sur les cas présumés d'exploitation financière (à divers degrés selon les administrations), demander au tribunal de devenir curateur ou tuteur et prendre des mesures de protection d'urgence en réponse aux cas présumés d'exploitation financière.

Différences en matière d'enquête

Les pouvoirs d'enquête des TCP varient beaucoup d'une province et d'un territoire à l'autre, ce qui entraîne des conséquences importantes sur la prévention et la réponse à l'utilisation abusive de la procuration et à l'exploitation financière.

- En Colombie-Britannique, le TCP dispose d'un des mandats d'enquête les plus solides, avec la capacité d'entreprendre des enquêtes dès la réception des préoccupations, d'effectuer des évaluations et même de geler des actifs pendant une période maximale de 120 jours en vertu de la *Public Guardian and Trustee Act* (Public Guardian and Trustee Act, [RSBC 1996] Chapter 383, 1996).
- L'Alberta habilite de la même manière son bureau du tuteur et curateur public (BTCP) à enquêter sur les allégations de maltraitance ou d'exploitation financière et, au besoin, à présenter des demandes de tutelle ou de curatelle (Adult Guardianship and Trusteeship Act: Statutes of Alberta; 2008 Chapter A-4.2, 2008). La *Power of Attorney Act* ne prévoit pas de processus de dépôt d'une plainte contre un mandataire. Cela peut donner lieu à des situations où seules des mesures limitées peuvent être prises contre un mandataire qui pourrait utiliser à mauvais escient les fonds d'une personne aînée.
- Le TCP du Manitoba et le TCP de la Saskatchewan mènent également des enquêtes sur des cas antérieurs de mauvaise gestion ou d'abus lorsqu'ils agissent à titre de fiduciaire ou d'administrateur (Manitoba, 1996; Saskatchewan, 2002; Saskatchewan, 2000).
- Le Curateur public du Québec peut enquêter sur les cas de maltraitance patrimoniale, notamment dans le cadre de la *Loi sur le curateur public*.
- Le TCP de l'Ontario a pour mandat d'enquêter sur les allégations selon lesquelles une personne est incapable de gérer des biens et est par conséquent vulnérable en raison de cette incapacité. Une constatation officielle d'incapacité n'est pas nécessaire pour qu'une enquête soit déclenchée. Toutefois, il doit y

avoir des « motifs raisonnables » de croire que la personne est incapable. L'enquête vise à déterminer si une demande de tutelle au tribunal est nécessaire pour prévenir les effets négatifs graves (perte d'une partie importante des biens d'une personne ou incapacité de subvenir à ses besoins fondamentaux), et cela ne se produit que s'il n'existe pas de mécanisme moins intrusif pour prévenir le préjudice (Ontario, 1992; entrevue avec des répondants clés, 2025).

- Le curateur public de la Nouvelle-Écosse n'enquête ni ne supervise les gestes d'un mandataire déjà nommé en vertu d'une procuration (Nouvelle-Écosse, 1989).

D'autres provinces s'appuient sur des mécanismes autres que le TCP pour enquêter.

- À l'Île-du-Prince-Édouard, par exemple, la *Public Trustee Act* ne confère pas de pouvoir d'enquête (Île-du-Prince-Édouard, 2022); l'*Adult Protection Act* autorise plutôt le ministre à enquêter sur les maltraitances présumées, y compris l'exploitation financière, au moyen d'entrevues, de demandes de documents et d'évaluations de la capacité (Île-du-Prince-Édouard, 1988b).
- De même, la *Loi sur les personnes déficientes* du Nouveau-Brunswick, maintenant abrogée, a été remplacée par la *Loi sur la prise de décision accompagnée et la représentation* (2022), qui est entrée en vigueur en 2024 (Nouveau-Brunswick, 2022). Bien que cette Loi modernise la tutelle, elle ne confère pas de pouvoirs d'enquête au TCP. Les problèmes d'exploitation financière doivent être réglés au moyen de mécanismes judiciaires ou de protection des adultes.
- À Terre-Neuve-et-Labrador, la *Adult Protection Act, 2021* confère le pouvoir d'évaluer les signalements d'exploitation financière, de négligence ou d'autonégligence ou d'enquêter sur ceux-ci. Ce travail est effectué par les Services de santé de Terre-Neuve-et-Labrador par l'entremise d'un travailleur social qui peut suggérer des soutiens et des services pour soutenir la victime (Terre-Neuve-et-Labrador, 2021, p. 2.14(2)).
- De même, la *Loi sur le consentement aux soins* et la *Loi sur le tuteur et curateur public* du Yukon fournissent des cadres décisionnels, mais ne prévoient pas de dispositions explicites pour les enquêtes proactives sur l'exploitation financière (Loi sur le consentement aux soins, L.Y. 2003, chap. 21, Ann. B, 2003b; Yukon, 2003a).
- Les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut ont tous deux une *Loi sur la tutelle* qui définit la prise de décisions au nom d'autrui, mais ne prévoit pas de mécanismes pour enquêter sur l'utilisation abusive de la procuration, ce qui

laisse un vide en matière de protection à moins que le préjudice ne soit évident et que des procédures judiciaires ne soient engagées (Territoires du Nord-Ouest, 1994).

Cette variation des pouvoirs à l'échelle du Canada laisse des lacunes importantes dans l'intervention précoce et la réponse systémique, en particulier dans les administrations où les TCP ne sont pas habilités à enquêter, à moins que l'incapacité soit déjà établie par la loi ou qu'il existe des motifs raisonnables de croire que le mandant est incapable. Parallèlement, il existe également des obstacles importants à la réponse sans motifs raisonnables ou probables selon lesquels un certain seuil a été atteint. Les participants consultés au cours de ce projet ont souligné à maintes reprises cette limite, faisant observer que [traduction] « *le TCP n'a pas beaucoup de recours pour intervenir* » et que les cas sont souvent « *écartés* » à moins qu'il n'y ait des preuves claires et consignées de préjudice ou d'incapacité.

2.2 Efficacité des lois, des mesures et des cadres provinciaux et territoriaux existants

Lois existantes et facteurs ayant une incidence sur l'efficacité

Comme il est indiqué au tableau 2 qui précède et à l'Annexe C, les diverses lois sur les procurations au Canada ne sont pas fondées sur un modèle uniforme. Au départ, la common law fournissait des directives sur les documents de procuration, y compris des directives sur la sélection d'un mandataire, la définition des pouvoirs du mandataire et le traitement des questions intergouvernementales (LexisNexis Canada Inc., 2025). Bien qu'elles partagent des similitudes fondamentales, ces lois présentent également des différences importantes et elles ont développé de façon inégale la common law en matière de procurations. De plus, l'efficacité de ces interventions peut dépendre des ressources et de la réactivité des organismes concernés (LexisNexis Canada Inc., 2025).

Par exemple, la *Loi sur la prise de décisions au nom d'autrui* de l'Ontario utilise un cadre qui comprend des obligations fiduciaires pour les procureurs, comme l'exercice de pouvoirs avec diligence, honnêteté et bonne foi au profit de la personne incapable. Cette loi exige également que les procureurs tiennent compte du confort et du bien-être personnels de la personne incapable lorsqu'ils prennent des décisions. En revanche, des provinces comme l'Alberta ont apporté des modifications législatives moins importantes à la common law, ce qui peut avoir une incidence sur l'uniformité et l'exhaustivité des protections (LexisNexis Canada Inc., 2025).

De plus, la plupart de ces lois ne reconnaissent pas les documents relatifs à la prise de décision par procuration établis dans d'autres administrations. Cette absence de

reconnaissance intergouvernementale nuirait à l'efficacité d'un plan de prise de décisions par procuration. (Conférence sur l'harmonisation des lois au Canada, 2016).

Les participants ont souligné les limites et les lacunes des cadres législatifs actuels qui nuisent à leur efficacité. Dans certains cas, l'absence de mécanisme officiel de surveillance ou de plainte se révélait problématique, ce qui a amené les personnes qui ont déposé les plaintes à le faire de façon ponctuelle. Dans d'autres cas, les directives sur les procurations n'étaient pas assez formelles ou rédigées en langage assez simple pour que les mandataires et les mandants comprennent pleinement les exigences et les responsabilités en vertu de celles-ci.

Des commentaires ont été formulés au sujet de la mise en place des systèmes, mais c'est la rapidité d'exécution qui posait un problème. Plusieurs participants ont mentionné qu'une fois l'exploitation financière découverte, le processus de traitement de cette maltraitance pouvait commencer rapidement, mais que la coordination avec d'autres intervenants du secteur, par exemple les institutions financières, ralentissait le processus de manière à le rendre complètement inefficace. Voici d'autres facteurs qui nuisent à l'efficacité:

- le manque de ressources qui limite la surveillance proactive de l'utilisation abusive de la procuration,
- la difficulté à obtenir des preuves en raison de la protection de la vie privée et du recours à une coopération bancaire lente et incohérente,
- le processus judiciaire est coûteux, lent et inaccessible pour de nombreuses personnes âgées,
- les documents de procuration sont souvent faits maison et ne sont pas toujours acceptés par les banques,
- les pratiques variables et les retards des banques augmentent les risques de maltraitance,
- une action en justice est souvent nécessaire sans la collaboration d'un avocat.

Dans l'ensemble, bien que d'importantes mesures de protection soient en place, l'efficacité de ces lois et de ces cadres peut se révéler inégale en raison de la variabilité des dispositions législatives et des défis pratiques liés à l'application de la loi dans les différentes administrations.

2.3 Principales vulnérabilités associées à l'utilisation abusive de la procuration

L'utilisation abusive de la procuration est l'une des formes les plus répandues et difficiles à détecter d'exploitation financière subie par les personnes âgées au Canada (Haider, 2023). Le vaste pouvoir discrétionnaire conféré par les procurations, souvent sous une surveillance minimale, peut rendre les personnes âgées très vulnérables à

l'exploitation, notamment lorsque le mandataire désigné agit dans son propre intérêt plutôt que dans l'intérêt supérieur du mandant.

Vaste autorité et manque de surveillance

Comme l'ont souligné les participants et comme l'indiquent les documents mentionnés ci-dessous, l'une des principales vulnérabilités réside dans le pouvoir général accordé aux mandataires à travers les ententes de procuration, qui est souvent exercé sans exigences courantes de surveillance ou de production de rapports. Dans de nombreuses administrations, une fois qu'une procuration est activée, les mandataires ne sont pas tenus par la loi de faire rapport à un organisme central à moins qu'une plainte ne soit déposée ou que des procédures de tutelle ne soient engagées. Par conséquent, une mauvaise utilisation de la procuration peut passer inaperçue pendant des années.

Ce manque de surveillance des procurations, combiné à la nature des enquêtes pour l'essentiel passive, déclenchée uniquement sur base des plaintes, a été souligné dans la documentation consultée comme un problème systémique (Thurston, 2022; Carney, 2021). De plus, les participants ont indiqué qu'il est difficile d'obtenir des preuves d'utilisation abusive de la procuration en raison des exigences en matière de protection des renseignements personnels et du recours à une coopération lente et irrégulière de la part des banques. Comme l'a souligné un répondant clé :

[Traduction] « *L'affectation de ressources a un grand rôle à jouer dans cette situation. Si nous voulions que la déclaration obligatoire s'inscrive dans le cadre des procurations, nous aurions besoin d'une armée de personnes pour assurer la surveillance.* »

Capacité, influence induite et consentement

Un autre aspect important de vulnérabilité réside dans la capacité mentale requise pour accorder une procuration valide. Si un mandant connaît un déclin cognitif au moment de la signature de la procuration, la validité juridique du document peut être remise en question. Toutefois, ces préoccupations émergent souvent après que l'exploitation financière a déjà eu lieu. On observe, d'ailleurs des situations où des parents ou des amis signalent des cas présumés d'utilisation abusive de la procuration au nom d'une personne qui n'est pas en mesure de donner son consentement. Dans l'affaire *Drewniak v. Smith*, la Cour a conclu que le mandant avait la capacité requise d'accorder la procuration, malgré les allégations de l'appelante faisant état de l'existence d'influence induite et de déclin de capacité qui ont entaché le processus (*Drewniak v. Smith* [2024] M. J. n° 307). L'analyse de la Cour a souligné la difficulté d'évaluer rétroactivement la coercition et la capacité, en particulier lorsqu'aucune évaluation formelle de la capacité n'a été effectuée au moment de l'exécution.

La documentation consultée réitère la nature fragile de la coercition et du consentement concernant les procurations. Elle souligne que les personnes âgées qui vivent un deuil, de la maladie ou de l'isolement social sont plus vulnérables à la coercition, surtout lorsque les membres de la famille ou les aidants naturels font pression sur elles pour qu'elles nomment un mandataire en particulier (Braun J. , 2025).

Manquements légaux et éthiques dans la pratique professionnelle

Plusieurs affaires juridiques illustrent également le rôle des professionnels, en particulier des mandataires, dans l'utilisation abusive de la procuration. Dans *Law Society of Ontario v. Stevens* ([2019] ONLSTH 114 (CanLII). <https://canlii.ca/t/j2cxq>), l'avocat a été désigné comme détenteur d'une procuration pour un client âgé, ce qui soulève des préoccupations au sujet des conflits d'intérêts et de l'importance du consentement éclairé. De même, dans l'affaire *Campbell v. Xenoyannis* ([2015] O.J. No 3992), le tribunal a condamné la pratique consistant à faire pression indûment sur une personne âgée vulnérable pour qu'elle accorde une procuration sans avis juridique indépendant. Ces cas démontrent que la conduite professionnelle et l'éthique jouent un rôle central dans la protection ou l'exacerbation des risques associés aux procurations.

Dépendance excessive à la confiance informelle et manque de compréhension

Un échec important des régimes de procuration est la mauvaise sélection et la mauvaise compréhension des mandataires détenant des procurations. Les personnes âgées nomment souvent des membres de leur famille à titre de mandataires sans avoir pleinement conscience des obligations juridiques et fiduciaires en cause (Carney, 2021). Des entrevues avec des répondants clés ont renforcé ces constatations tirées des recherches. Plusieurs participants ont souligné que souvent, les membres de la famille nommés comme mandataires ne comprennent pas leurs responsabilités et qu'il n'existe pas de système proactif pour surveiller leurs actions à moins qu'une plainte ne soit déposée. Comme l'a souligné un répondant clé :

[Traduction] « *Le problème n'est pas toujours l'abus intentionnel, c'est que les gens ne savent pas ce qu'ils sont censés faire, et personne ne vérifie.* »

Cette combinaison d'agents non informés et d'absence de surveillance représente l'une des vulnérabilités les plus évidentes du cadre des procurations du Canada.

2.4 Réformes politiques et juridiques pour renforcer les protections

L'Organisation mondiale de la Santé (OMS) a souligné la nécessité d'accroître la recherche et l'élaboration de solutions fondées sur des données probantes pour améliorer les protections contre la maltraitance envers les personnes âgées, y compris l'exploitation financière. L'OMS a également mentionné la nécessité d'effectuer une

évaluation rigoureuse pour établir l'efficacité de ces protections (World Health Organization, 2022, p. 13). Pour renforcer expressément les protections contre l'exploitation financière liée à la procuration, les administrations canadiennes pourraient envisager d'adopter des approches mise en œuvre dans d'autres pays. Ces approches tiennent compte des vulnérabilités à toutes les étapes du cycle de vie des procurations (par exemple: création, utilisation, surveillance et recours)⁹.

Inscription obligatoire

Au Royaume-Uni, les *procurations durables* se divisent en deux catégories : pour la santé et le bien-être ou pour les biens et les affaires financières. À l'instar des procurations au Canada, seuls les adultes peuvent créer ces documents. Toutefois, contrairement aux administrations partout au Canada, ces procurations durables doivent être enregistrées auprès de l'*Office of Public Guardian*, un organisme central, avant de pouvoir être utilisées (UK Government. , n.d.). Bien que l'inscription obligatoire comporte des limites (c.-à-d. ne pas surveiller les agents), elle empêcherait l'usage des procurations cachées ou falsifiées et permettrait un suivi et une vérification par les institutions financières et les fournisseurs de soins de santé.

Lois particulières traitant d'exploitation financière

En 2020, aux États-Unis, 30 États et le district de Columbia avaient mis en place une loi criminelle qui traitait expressément d'exploitation financière infligée aux personnes âgées, et 3 États ont imposé des sanctions pénales pour lutter contre le vol à l'encontre d'une personne âgée (Jackson, S.L. et Hafemeister, T.L., 2022). Voici quelques-unes des différentes approches pour définir la MDPA financière et prévoir des interventions en cas d'actes criminels :

- Adoption de lois spécifiques sur l'exploitation financière reconnaissant les vulnérabilités uniques de cette population.
- Déclaration obligatoire des cas d'exploitation financière présumée par les travailleurs de la santé et les institutions financières.
- Sanctions accrues pour les crimes impliquant l'exploitation financière des personnes âgées.

Comme il a été mentionné précédemment, la plupart des administrations canadiennes ont mis en place des lois précises pour lutter contre l'exploitation financière et l'utilisation abusive de la procuration, ce qui donne à penser qu'elles sont harmonisées avec les meilleures pratiques internationales. Toutefois, il n'existe pas de déclaration obligatoire des cas présumés d'exploitation financière pour tous les types de MDPA au Canada, et il n'y a pas non plus de sanctions accrues pour ces crimes.

⁹ Les politiques et les réformes juridiques des administrations non canadiennes et canadiennes, bien qu'elles ne soient pas toujours comparables, peuvent offrir de nouvelles perspectives.

Prise de décisions accompagnée: une alternative émergente à la prise de décisions financières au nom d'autrui

La prise de décisions accompagnée (PDA) est une alternative de plus en plus reconnue aux modèles traditionnels de prise de décisions au nom d'autrui comme la tutelle ou la procuration. Au lieu de transférer le pouvoir à une autre personne, la PDA permet aux personnes âgées de conserver leur capacité juridique tout en recevant le soutien de personnes de confiance pour comprendre, examiner et communiquer les décisions. Bien qu'ils ne soient pas encore largement mis en œuvre, les cadres de PDA attirent l'attention à l'échelle internationale en tant que réponse davantage fondée sur les droits et préservant l'autonomie face au risque d'exploitation financière.

Au Canada, la PDA a lieu dans plusieurs administrations (c.-à-d. l'Ontario, l'Alberta, le Yukon – voir l'annexe C). Par exemple, en Alberta, en vertu de la *Adult Guardianship and Trusteeship Act* (Adult Guardianship and Trusteeship Act: Statutes of Alberta; 2008 Chapter A-4.2, 2008), on a recours à la codécision pour toute décision portant sur les questions non financières pour les adultes dont les capacités sont très affaiblies. Le pouvoir du codécideur permet à une personne d'aider un adulte qui en a besoin à prendre des décisions personnelles par lui-même. Le codécideur et l'adulte examinent les décisions ensemble, et l'adulte prend la décision finale (Office of the Public Guardian and Trustee, 2025).

Aux États-Unis, le *National Resource Center for Supported Decision-Making* a soutenu des projets pilotes de PDA dans 14 États et dans le district de Columbia. Ces projets visent à promouvoir le « droit de faire des choix » chez les personnes en situation de handicap et les personnes âgées, en aidant à éviter la tutelle inutile et à réduire le risque d'exploitation au moyen de structures d'autorité au nom d'autrui (Whitlatch, 2022). Notamment, à la suite de l'adoption de la législation sur la PDA au Wisconsin, les demandes de tutelle des tribunaux ont diminué de près de 20 %, ce qui donne à penser que la PDA peut constituer une solution de protection viable (Whitlatch, 2022).

En Nouvelle-Zélande, bien que la PDA n'a pas encore complètement le statut de loi, des pressions internationales soutenues en vertu de la Convention relative aux droits des personnes en situation de handicap de l'ONU CDPH) ont entraîné l'examen des lois nationales sur la tutelle. La Commission du droit de la Nouvelle-Zélande a entrepris des consultations publiques et proposé des réformes juridiques qui reconnaissent la prise de décisions accompagnée, en prêtant attention aux droits des Autochtones en vertu de l'arrêt *Te Tiriti o Waitangi* et aux principes de confiance et d'autonomie relationnelles (Hipkiss, 2024).

Malgré ces progrès prometteurs, la mise en œuvre de la PDA demeure limitée pour les personnes âgées, en particulier ceux qui sont atteints de démence ou de troubles cognitifs dynamiques. Les chercheurs insistent sur la nécessité d'obtenir d'autres données probantes sur la façon de structurer les ententes de PDA en toute sécurité,

surtout compte tenu des risques uniques de coercition et d'exploitation financière au troisième âge (Braun J. , 2025).

Éducation dans l'ensemble du secteur

Une des réformes de politiques qui a été maintes fois mentionnée dans la recherche, les documents et par les répondants clés consiste à sensibiliser davantage aux enjeux. De nombreuses administrations ont élaboré des ressources éducatives qui s'adressent tant aux personnes âgées qu'au grand public afin d'accroître les connaissances sur cette question.

Comme l'a fait remarquer un répondant clé :

[Traduction] « *L'exploitation financière est l'un des plus grands problèmes que subissent les personnes âgées. [...] Les personnes âgées sentent qu'elles doivent subvenir aux besoins de leur famille, mais elles savent qu'elles étirent leurs finances. Elles ne comprennent pas la procuration [...] Elles ne lisent pas attentivement ce qu'elles signent. Elles remettent leur carte bancaire au membre de leur famille avec leur NIP. Souvent, lorsqu'elles appellent [la banque], elles pensent que la banque vole leurs fonds ou qu'elles ne reçoivent pas de relevés. Nous demandons qui a accès [...] Ensuite, nous expliquons : ce n'est pas la banque qui vole votre argent. »*

De nombreux fournisseurs de services ont parlé de la nécessité d'éduquer les professionnels qui s'efforcent de lutter contre l'exploitation financière. Comme on l'a dit:

[Traduction] « *Les avocats, les conseillers financiers et les fournisseurs de soins de santé devraient suivre une formation obligatoire en continu sur la maltraitance des personnes âgées. Il faudrait élaborer des pratiques, des normes, des listes de vérification, des conseils et des questions qui aideront les fournisseurs de services et les professionnels à soutenir les aînés. »*

Dans l'ensemble, ces modèles et ces approches donnent un aperçu de la façon dont les provinces et les territoires canadiens pourraient adapter différentes pratiques pour renforcer l'autonomie et réduire la MDPA financière. Les différentes approches, y compris l'inscription obligatoire à un organisme central, la déclaration obligatoire et les sanctions pénales accrues pour la MDPA, représentent toutes des occasions de renforcer les outils actuels. L'évolution positive comprend le travail effectué en Alberta pour mettre à l'essai la prise de décisions accompagnée et le travail effectué à l'échelle nationale et dans l'ensemble des administrations pour éduquer les personnes âgées. Le travail d'éducation des professionnels demeure surtout la compétence des groupes de défense des intérêts.

3. Le rôle des institutions financières dans la prévention et la détection

Les institutions financières jouent un rôle essentiel dans la détection précoce et la prévention de la MDPF financière. En tant que fournisseurs de services de première ligne, ils sont particulièrement bien placés pour observer les signaux d'alarme comme les retraits inhabituels, les changements brusques dans l'accès aux comptes ou les comportements incohérents des personnes agissant en vertu d'une procuration (Mann G. , 2023). Des juristes du milieu de la recherche et des défenseurs des droits des personnes âgées ont fait remarquer que les banques et les coopératives de crédit comptent parmi les rares institutions qui ont à la fois des contacts réguliers avec des clients âgés et un accès en temps réel à des données transactionnelles qui pourraient indiquer de la maltraitance (Roorda-Stelma, 2021; Hansen K. M., 2022).

Cela a également été repris dans les entrevues menées dans le cadre de ce projet, au cours desquelles les répondants clés ont souligné que les institutions financières sont souvent les « premières à constater » un mauvais usage éventuel de la procuration et d'autres formes d'exploitation relationnelle. Dans un exemple partagé, un compte bancaire conjoint peut montrer des transferts répétés. Bien que la personne âgée soit au courant de l'activité, elle peut être induite en erreur quant aux raisons des transferts. Pourtant, comme l'ont souligné les personnes interrogées, le personnel de première ligne manque souvent d'outils, d'autorité ou de pouvoirs clairs pour agir de façon décisive en cas de présomptions. Comme l'a dit un répondant clé :

[Traduction] « Il devrait y avoir un formulaire plus normalisé pour les procurations. L'avantage, c'est que les banques le reconnaîtraient. L'inconvénient, c'est que la vie financière des gens n'est pas normalisée de bien des façons. Ce qui peut être vraiment dangereux. En général, lorsque de l'argent a disparu, on ne le récupère pas. »

Il est donc non seulement prudent de renforcer le rôle des institutions financières, mais essentiel de le faire pour appliquer une approche en amont plus adaptée pour prévenir l'exploitation financière. Leur capacité à reconnaître l'utilisation problématique de la procuration, à signaler les préoccupations de façon appropriée et à intervenir avant que les fonds ne soient irrémédiablement perdus est essentielle à la protection des personnes âgées.

3.1 Contexte législatif et réglementaire

Pour comprendre le rôle des institutions financières, il faut également clarifier la structure de réglementation du Canada, qui est divisée entre les gouvernements, fédéral, provincial et territorial.

Institutions financières sous réglementation fédérale

Les banques canadiennes autorisées à accepter des dépôts et les filiales de banques étrangères autorisées à exercer leurs activités au Canada sont réglementées en vertu de la [*Loi sur les banques \(L.C. 1991, chap. 46\)*](#) et supervisées par le **ministère des Finances du Canada**. Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) supervise les questions de solvabilité et de prudence, tandis que l'**Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)** supervise les obligations de conduite sur le marché pour la protection des consommateurs et renforce la littératie financière des Canadiens. L'ACFC a la responsabilité de surveiller les cadres réglementaires, les engagements publics et les codes de conduite tels que le *Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés* [document disponible en anglais seulement].

En juin 2022, la *Loi sur les banques* fédérale a été modifiée avec l'ajout de certaines dispositions relatives aux consommateurs et d'un ensemble de règlements correspondants (Règlement sur le régime de protection des consommateurs en matière financière (DORS/2021-181), 2021), désignés collectivement sous le nom de « Cadre de protection des consommateurs financiers » (CPCF). Bien qu'il ne soit pas conçu expressément pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées, il peut être pertinent pour la prévention et la détection des abus financiers envers les personnes âgées, y compris l'utilisation abusive des procurations.

Voici les mesures de protection principales pour les personnes âgées:

- **produits et services appropriés:** les banques doivent mettre en place des politiques et des procédures pour s'assurer que les produits et services sont adaptés aux circonstances et aux besoins financiers des consommateurs (Agence de la consommation en matière financière du Canada, 2024). Cela peut aider à prévenir que les personnes âgées se voient vendre des produits sans une évaluation adéquate de leurs circonstances et de leurs besoins financiers. Toutefois, cela n'empêche pas totalement les personnes âgées d'acheter des produits qui ne leur conviennent pas,
- **langage simple et divulgation claire:** les banques doivent utiliser un langage clair et simple dans les contrats et les principales informations à fournir (Loi sur les banques, L.C. 1991, chap. C.46, 1991). Dans le cas des personnes âgées ayant une faible littératie ou atteints de déclin cognitif, cela peut réduire le risque de malentendus ou d'être induites en erreur au sujet du pouvoir conféré au mandataire ou des modifications apportées à un compte,
- **alertes électroniques:** les banques doivent envoyer des alertes électroniques en cas de soldes faibles dans certaines circonstances, à moins que les clients ne se désabonnent (Agence de la consommation en matière financière du Canada, 2025). Pour la clientèle âgée, ces alertes peuvent servir de signal précoce de retraits suspects ou d'utilisation abusive de la procuration,

- **traitement des plaintes:** les banques doivent traiter les plaintes dans un délai de 56 jours et divulguer leur processus interne de gestion des plaintes (Règlement sur le régime de protection des consommateurs en matière financière (DORS/2021-181), 2021)¹⁰. Ainsi, les personnes âgées (ou les défenseurs qui agissent en leur nom) disposent de moyens plus clairs pour soulever toute insatisfaction et préoccupations au sujet des présomptions de maltraitance,
- **responsabilités accrues des institutions financières:** à la suite des modifications des sanctions administratives pécuniaires en 2020, l'ACFC a acquis des pouvoirs plus puissants, y compris la capacité d'imposer des amendes pouvant atteindre 10 millions de dollars (Agence de la consommation en matière financière du Canada, 2024). Ces mesures renforcées favorisent la protection des consommateurs financiers et dissuadent le non-respect des protections des consommateurs.

Les personnes âgées disposent désormais de droits plus clairement définis en matière d'information et de recours. Toutefois, cela dépend encore beaucoup de la formation du personnel de première ligne à reconnaître les signaux d'alarme et les signaler aux échelons supérieurs de façon appropriée.

Le cadre établit une base de référence minimale en matière de protection des consommateurs pour toutes les banques et coopératives de crédit sous réglementation fédérale. Cependant, les coopératives de crédit sous réglementation provinciale (ou caisses populaires dans certaines administrations), très utilisées par les personnes âgées dans les petites collectivités, bénéficient toujours de protections inégales.

Caisses populaires et coopératives de crédit sous réglementation provinciale

Une coopérative de crédit (caisse populaire) est une coopérative financière qui appartient à ses membres. Dans la plupart des provinces canadiennes, les coopératives de crédit sont agréées en vertu de lois provinciales. En d'autres termes, leur constitution en société, leur gouvernance et leur surveillance réglementaire relèvent du droit provincial plutôt que du droit bancaire fédéral (par exemple: [Loi de 2020 sur les caisses populaires et les crédit unions, L.O. 2020, chap.36, annexe 7](#) en Ontario; [Financial Institutions Act \(RSBC 1996\), chapitre 141](#) (en anglais seulement) en Colombie-Britannique; [Credit Union Act, RSA 2000, chap. C-32](#) (en anglais seulement) en Alberta). Chaque administration a ses propres lois. Cela signifie que les protections dont bénéficient les personnes âgées peuvent varier selon qu'elles font affaire avec

¹⁰ Si une plainte n'est pas réglée dans un délai de 56 jours, les consommateurs peuvent soumettre leur plainte à l'organisme externe de traitement des plaintes : l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

une banque sous réglementation fédérale ou une coopérative de crédit sous réglementation provinciale.

En Ontario, par exemple, l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) supervise les coopératives de crédit. L'ARSF a le pouvoir de rendre des ordonnances de conformité et d'annuler les « opérations avec des personnes assujetties à des restrictions », mais les coopératives de crédit n'ont aucune obligation explicite de surveiller ou de signaler les cas présumés d'utilisation abusive de la procuration ou de MDPA. Certains services des coopératives de crédit sont également exclus de la *Loi sur la protection du consommateur* de l'Ontario, ce qui laisse place à des lacunes éventuelles dans les recours pour les membres aînés (Financial Consumer Agency of Canada, 2017). En Colombie-Britannique, des mesures sont en place pour assurer un traitement équitable et le traitement des plaintes. Toutefois, le contenu du code de chaque coopérative de crédit peut varier et il n'existe pas de norme provinciale régissant les protocoles de procuration ou de MDPA. Cette situation peut entraîner des incohérences (BC Financial Services Authority, n.d.). Enfin, l'Alberta n'exige pas de code de conduite du marché. La surveillance met l'accent sur la solvabilité et l'enregistrement plutôt que sur la vulnérabilité des consommateurs, ce qui laisse peu de protections législatives propres à la MDPA ou à l'utilisation abusive de la procuration (Adult Guardianship and Trusteeship Act: Statutes of Alberta; 2008 Chapter A-4.2, 2008).

Les **autres fournisseurs de services financiers** (comme les courtiers en valeurs mobilières, les sociétés de fiducie et les sociétés d'assurance) sont généralement assujettis à la réglementation provinciale en vertu de lois distinctes. Ils sont supervisés par les commissions des valeurs mobilières provinciales ou les organismes de réglementation des assurances (Bureau du surintendant des institutions financières, 2024).

Éléments facilitants et obstacles de la législation actuelle

La compétence partagée du Canada en matière financière et juridique crée à la fois des éléments facilitants et des obstacles à la détection et à la prévention de l'exploitation financière des personnes aînées. Bien que les réformes fédérales et les codes de conduite volontaire récents aient renforcé la protection des consommateurs, l'utilisation abusive de la procuration relève de la compétence provinciale, ce qui entraîne des inégalités dans l'exercice des pouvoirs juridiques tout en créant de l'incertitude pour les institutions financières.

Éléments facilitants dans le cadre fédéral

Le contexte réglementaire fédéral offre plusieurs leviers habilitants qui peuvent favoriser une meilleure détection et prévention:

- le **Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers (le Cadre) (2022)** prévoit que les banques doivent mettre en place des politiques et des procédures pour s'assurer que les produits ou services qu'elles offrent ou vendent conviennent au consommateur, prévoit également d'utiliser un langage simple et de traiter rapidement les plaintes (tel que décrit plus haut).
- le **Code des aînés** (Association des banquiers canadiens, 2019) et l'**Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints de l'Association des banquiers canadiens (ABC)** (Can14) ont encouragé les banques à établir des structures de gouvernance interne, y compris des champions des aînés au niveau de la direction et des protocoles de transmission des cas à l'échelon supérieur pour le personnel.
- les **exigences en matière d'alertes électroniques et de surveillance** en vertu de la *Loi sur les banques* permettent aux institutions d'alerter les consommateurs lorsque leur solde descend sous un seuil déterminé, ce qui pourrait signaler une exploitation éventuelle.

Obstacles systémiques qui persistent

Malgré ces éléments facilitants, il subsiste des lacunes importantes dans la façon dont les lois et les règlements interagissent:

- **absence de coordination intergouvernementale** : il n'existe aucun mécanisme reliant la surveillance financière fédérale aux autorités provinciales de protection ou de tutelle des personnes aînées.
- **incertitude du passif**: le personnel de la banque hésite à geler ou à signaler des transactions suspectes par crainte de violation des obligations fiduciaires ou de confidentialité.
- **absence de règle d'exonération légale**: en l'absence de protection légale, les institutions risquent d'être exposées à une contravention de la loi si elles agissent sans le consentement de la clientèle, même lorsque l'exploitation semble claire.
- **cloisonnement de l'information**: les règles de protection de la vie privée et la fragmentation des pouvoirs empêchent de créer des protocoles intersectoriels reliant les banques, les TCP, la police et les organismes communautaires.

Le cadre actuel du Canada donne aux institutions financières les outils nécessaires pour constater l'exploitation financière, mais pas toujours le pouvoir ou la clarté d'agir.

Le Code des aînés et le rôle de l'agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

Le [Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés](#) (le « Code des aînés ») a été adopté par le secteur bancaire canadien en 2019. Sa mise en œuvre complète a commencé en 2021 (Association des banquiers canadiens, 2019). Élaboré en collaboration avec l'ABC, les institutions financières et les intervenants auprès des consommateurs, le Code est un engagement dirigé par l'industrie plutôt qu'une exigence législative. Son objectif est de guider les banques dans la prestation de produits et services bancaires aux personnes âgées canadiennes. Le Code pourrait contribuer à renforcer les mesures de protection des personnes âgées, à améliorer l'accessibilité des services bancaires et à assurer une plus grande uniformité entre les institutions dans la façon dont elles soutiennent la clientèle âgée.

L'ACFC surveille la conformité au Code des aînés dans le cadre de son mandat de surveillance du respect des codes de conduite et des engagements publics par les banques. Bien que l'ACFC ne crée ni ne modifie le Code, elle exige que les banques:

- désignent un membre de la direction pour agir en tant que champion des personnes âgées;
- intègrent les sept principes du Code aux politiques et aux pratiques;
- publient un rapport public annuel décrivant comment l'établissement a mis en œuvre le Code et amélioré les services aux personnes âgées (Financial Consumer Agency of Canada, 2019).c

Le Code des aînés fait également référence à l'engagement de l'ABC à l'égard des procurations et des comptes de dépôt conjoints. Étant donné que les procurations sont régies par les lois provinciales et territoriales, l'engagement n'impose pas de nouvelles normes juridiques. Il suggère plutôt que les banques fournissent des renseignements clairs et accessibles portant sur le fonctionnement des procurations et des comptes conjoints, les risques qu'ils présentent et les mesures de protection qui peuvent atténuer l'utilisation abusive.

L'objectif du Code des aînés est « de définir des principes applicables aux banques afin de les guider lorsqu'elles fournissent des produits et services bancaires aux aînés Canadiens », en mettant l'accent sur la communication en langage clair, la formation du personnel, la sensibilisation à l'exploitation financière et les procédures appropriées d'acheminement aux échelons supérieurs (Agence de la consommation en matière financière du Canada, 2019). L'Annexe F présente un résumé de ce que chaque banque a déclaré à l'ACFC au sujet de ses politiques et pratiques actuelles en lien avec le Code des personnes âgées.

3.2 Lacunes dans les politiques et les pratiques des institutions financières canadiennes

Un examen des rapports annuels sur le Code des aînés de 2023 à 2024 de 40 institutions financières (banques des annexes I et II, coopératives de crédit fédérales et filiales de banques étrangères) publiés sur le [site Web de l'ACFC](#) a servi à évaluer les pratiques actuelles et à cerner les lacunes éventuelles dans la détection et la prévention de l'exploitation financière, en particulier l'utilisation abusive des procurations. L'évaluation reconnaît que les rapports ne reflètent peut-être pas entièrement les pratiques actuelles. Ils servent plutôt à déterminer les pratiques courantes et les pratiques exemplaires.

Dans les 40 institutions, la qualité des rapports en vertu du Code des personnes aînées variait beaucoup. Les rapports allaient de riches descriptions fondées sur la pratique décrivant les cadres décisionnels, les modèles de transmission aux échelons supérieurs et de la gouvernance interne à des résumés d'une page réitérant les principes du Code en présentant peu de preuves de pratique.

Les rapports sur les pratiques exemplaires se caractérisaient par:

- des exemples clairs de la façon dont le personnel de première ligne détecte les cas présumés d'exploitation financière ou d'abus de procuration et y réagit;
- la définition des processus de transmission aux échelons supérieurs, désignation de rôles ou d'équipes précis;
- l'intégration du Code des aînés au cadre de gestion de la conformité à la réglementation (CGCR) de l'institution;
- la communication transparente au sujet du suivi interne, des mesures ou des cycles d'examen.

Les rapports moins robustes avaient tendance à:

- reformuler simplement les sept principes du Code;
- utiliser des assurances générales (« le personnel est formé », « nous surveillons la fraude ») sans décrire la portée, la fréquence ou l'efficacité;
- omettre des exemples de la façon dont les politiques sont appliquées dans la pratique ou évaluées.

Le tableau suivant met en évidence certaines des pratiques notables relevées dans le rapport annuel et la façon dont ces pratiques appuient la détection et la prévention de l'exploitation financière et de l'utilisation abusive des procurations:

Tableau 3: Exemples de pratiques notables tirées des rapports annuels sur le Code des aînés

Institution	Pratique notable	Façon de combler les lacunes
-------------	------------------	------------------------------

Banque de Montréal (BMO)	Suivi trimestriel des rapports d'activités inhabituelles (RAI) et des déclarations d'opérations douteuses (DOD) liés aux personnes âgées; guide du personnel sur les signaux d'alarme; intervention intégrée en matière de LBA.	Accroît la visibilité quantitative de l'exploitation financière éventuelle et liée à la procuration en faisant le suivi des activités inhabituelles des comptes. Réduit l'écart dans les données sectorielles et favorise la détection précoce de l'utilisation abusive des procurations grâce à la reconnaissance des tendances et à la documentation.
Banque Canadienne de l'Ouest (BCO)	Réunions bimensuelles de triage entre les équipes de conformité et le champion des aînés; canaux téléphoniques et courriels réservés aux personnes âgées.	Renforce la communication interministérielle et veille à ce que les préoccupations liées à la procuration ou aux relations soulevées en première ligne soient transmises aux échelons supérieurs et examinées systématiquement, en s'attaquant à l'obstacle commun du traitement fragmenté des cas.
Citibanque Canada	Flux de travail détaillé des paliers d'intervention, y compris les mises en suspens temporaires des opérations pour exploitation présumée; accent mis sur la confidentialité, la sécurité et l'autonomie.	Comble l'écart stratégique concernant le pouvoir d'intervention dans les cas d'utilisation abusive de la procuration: donne au personnel un mandat clair de suspendre les transactions lorsque les actions d'un mandataire semblent incompatibles avec les intérêts du client ou de la cliente, en équilibrant protection et autonomie.
Banque Scotia	Modules de formation robustes sur la capacité, la prise de décisions et l'exploitation financière; inclusion explicite du Code des aînés dans son cadre de conformité réglementaire.	Comble les lacunes dans les connaissances entourant le déclin cognitif et la mise en place de procurations en donnant au personnel les moyens de reconnaître les signaux d'alarme subtils liés au comportement ou à

		la capacité, un précurseur courant de l'utilisation abusive de la procuration. L'intégration du Code aux systèmes de conformité permet de s'assurer que ces scénarios sont gérés de façon institutionnelle et non ponctuelle.
Banque Nationale	Ligne téléphonique spécialisée pour la clientèle de 70 ans et plus; surveillance des transactions intégrée au système de conformité; responsabilité du personnel d'intervenir.	Établit un lien entre la détection automatisée et l'intervention humaine, ce qui permet de s'assurer que le système ne perd pas une utilisation abusive éventuelle de la procuration décelée dans le cadre de la surveillance. La ligne d'assistance pour les personnes âgées offre aux clients un moyen clair de signaler les cas de maltraitance présumée.
Banque HomeEquity	Normes de communication en langage clair et accessible (braille, gros caractères, langage clair) et formation axée sur la clientèle de 55 ans et plus.	Réduit les obstacles au consentement éclairé et à la compréhension qui permettent souvent l'utilisation abusive de la procuration; ainsi, les personnes âgées comprennent le pouvoir qu'elles accordent et la façon de demander de l'aide si quelque chose ne semble pas correct.
Caisse populaire acadienne limitée (UNI)	Arbres décisionnels complets et conseils internes pour repérer l'exploitation financière et y réagir.	Fournit au personnel de première ligne des outils décisionnels structurés pour interpréter les comportements présumés des mandataires ou des titulaires de comptes conjoints, ce qui permet de remédier au manque généralisé de clarté procédurale dans les petites institutions.

Lacunes dans les politiques et les pratiques qui créent des obstacles à la détection et à la prévention

Les constatations tirées de la documentation, des entrevues avec des répondants clés et des rapports institutionnels suggèrent des lacunes persistantes dans la façon dont les institutions financières détectent et préviennent l'exploitation financière, en particulier l'utilisation abusive des procurations.

Ambiguïté des rôles et des pouvoirs : la documentation de recherche souligne que les institutions financières sont souvent incertaines quant à leur pouvoir d'agir lorsqu'elles soupçonnent une exploitation dans le cadre d'une procuration (Roorda-Stelma, 2021; Nayyer, 2014). Les participants à l'entrevue ont confirmé cette difficulté, soulignant que le personnel des banques est souvent perçu comme des « premiers répondants » sans disposer d'orientations claires ni de mécanismes de référencement.

[Traduction] « *Ils sont limités par la législation sur la protection de la vie privée – à qui peuvent-ils le signaler? Devraient-ils appeler la police? Peuvent-ils divulguer à leur famille? Nous constatons une lacune dans les connaissances. Certains le signalent et d'autres non.* »

En l'absence de normes nationales, les institutions financières s'appuient sur des procédures internes de transmission à l'échelon supérieur (décrites dans les rapports annuels) qui peuvent ne pas correspondre aux systèmes locaux de protection ou de tutelle.

Mécanismes de transmission à l'échelon supérieur et de suivi incohérents : l'analyse du Code des personnes âgées montre que même si la plupart des établissements décrivent avoir des procédures de transmission à l'échelon supérieur, celles-ci varient considérablement en termes de détails et de formalités. Certaines banques décrivent des processus clairs de signalement des transactions présumées ou d'utilisation abusive des procurations aux équipes de conformité ou aux champions des aînés, tandis que d'autres mentionnent vaguement la transmission à l'échelon supérieur « le cas échéant ».

Accent mis sur la fraude plutôt que sur l'utilisation abusive de la procuration : la documentation consultée et les rapports du Code sur les aînés révèlent que la plupart des politiques institutionnelles traitent de « exploitation financière » dans l'optique de la détection de la fraude et de la prévention des escroqueries. De plus, dans un récent sondage sur les services bancaires des Canadiens, la moitié des Canadiens âgés de 75 ans et plus (51 %) ont déclaré ne pas avoir reçu de renseignements de leur banque sur la façon de se protéger contre l'exploitation financière, la fraude ou les escroqueries (Agence de la consommation en matière financière du Canada, 2019). Les modules de formation, les évaluations des risques et les mécanismes de plainte ont tendance à mettre l'accent sur les menaces externes (par exemple: hameçonnage, vol d'identité) plutôt que sur les formes relationnelles d'exploitation les plus répandues, comme

l'utilisation abusive de la procuration ou le contrôle coercitif par les membres de la famille ou les soignants (Mann G. , 2023; McDonald, L.; Beaulieu, M.; Harbison, J.; Hirst, S.; et Podnieks, E., 2015).

- **Coordination fragmentée entre les institutions financières et les autorités provinciales** : les entrevues avec les intervenants ont révélé qu'en cas de suspicion d'une utilisation abusive de la procuration, la banque est souvent confrontée à l'absence de destinataire à qui envoyer la déclaration ou à l'inexistence de protocole clairement établis. Le personnel peut être au courant du problème, mais il ne sait pas s'il doit communiquer avec la police, le TCP ou une équipe de conformité interne. Cet écart reflète les constatations des recherches qui décrivent un « décalage entre l'observation et l'action » (Hansen, Morgan, Teaster, & Thomas, 2022). Les lois provinciales, les bureaux du TCP et les organismes de réglementation financière fonctionnent en grande partie en vase clos, ce qui entraîne un manque de suivi régulier et des occasions ratées de prévention.
- **Profondeur et renforcement limités de la formation** : L'analyse du rapport annuel sur le Code des personnes âgées confirme que presque toutes les institutions financières déclarent former du personnel sur les questions touchant les personnes âgées. Toutefois, la portée et la fréquence des descriptions de la formation varient beaucoup¹². D'après la documentation consultée, une formation courte et axée sur la conformité peut accroître la sensibilisation, mais elle ne modifie guère la pratique, sauf si elle est renforcée par la supervision, l'apprentissage fondé sur des scénarios et des mécanismes de responsabilisation (Roorda-Stelma, 2021; Mann G. , 2023).
- **Manque de données et d'évaluation**: Tant dans les rapports concernant le Code des personnes âgées que dans la documentation consultée, on ne mesure ni n'évalue assez le rendement lié à l'exploitation financière. Une seule banque a publié des paramètres sur le suivi des transactions douteuses liées aux personnes âgées. En l'absence de données, ni les institutions ni les organismes de réglementation ne peuvent évaluer si les politiques préviennent les préjudices ou les consignent simplement.
- **Accessibilité et exclusion numérique**: Bien que la plupart des banques signalent des améliorations en matière de communication en langage clair et d'accessibilité, la documentation et les entrevues ont souligné que les services bancaires numériques ont créé des obstacles pour les personnes âgées qui comptent sur le soutien en personne pour détecter les préoccupations ou en discuter. La pandémie a accéléré la transition vers les services bancaires en

¹² Les rapports ne décrivent peut-être pas avec exactitude les pratiques actuelles des banques.

ligne, ce qui a accru l'autonomie de certaines personnes âgées, mais a également créé des possibilités d'isolement et d'exploitation (Mann G. , 2023).

3.3 Pratiques exemplaires mondiales

Bien que le Canada ait pris des mesures initiales pour promouvoir des services bancaires inclusifs pour les personnes âgées au moyen du Code des personnes âgées, de nature volontaire, les administrations internationales expérimentent des modèles plus robustes et exécutoires. Bien que toutes ces pratiques n'aient pas été évaluées officiellement ou se soient toutes révélées inefficaces, elles ne mettent pas directement l'accent sur les procurations. Elles offrent toutefois des approches prometteuses qui pourraient éclairer et inspirer les réformes canadiennes. Les exemples suivants illustrent comment d'autres pays s'attaquent à la MDPA financière et à l'utilisation abusive de la procuration d'une manière qui peut s'adapter au contexte canadien.

Modèles de protections de la sphère de sécurité et de « contact de confiance » – États-Unis

Deux mécanismes complémentaires aux États-Unis ont réduit l'hésitation des institutions financières à intervenir en cas d'exploitation présumée.

La **Senior Safe Act**, entrée en vigueur le 24 mai 2018, accorde une immunité juridique (« sphère de sécurité ») aux institutions financières et aux membres de leur personnel lorsqu'ils signalent aux autorités désignées des cas présumés d'exploitation financière des personnes âgées, à condition que le personnel ait reçu une formation appropriée (NASAA, 2023). Cette approche répond aux préoccupations relevées dans la documentation consultée, selon lesquelles les craintes de violation de la vie privée ou de l'obligation fiduciaire peuvent dissuader le personnel de signaler les cas présumés d'exploitation (Canadian Foundation for Advancement of Investor Rights, 2017). Bien qu'il existe déjà certaines dispositions sur la déclaration de bonne foi au Canada, le cadre américain répond directement à ces préoccupations en clarifiant les protections en matière de responsabilité et en normalisant les procédures de déclaration.

La **Financial Industry Regulatory Authority (FINRA)** des États-Unis exige en outre que les entreprises demandent le nom d'une « personne-ressource de confiance » (PRC) lors de l'ouverture de nouveaux comptes. La PRC est une personne-ressource dont l'activité est fondée sur le consentement, et non un mandataire spécial. Cette personne peut être jointe si l'entreprise présume une exploitation ou une capacité réduite. Les institutions peuvent ainsi retarder les décaissements ou communiquer avec une personne désignée par le client ou la cliente en cas de présomption d'exploitation financière sans enfreindre les règles de protection des renseignements personnels (Financial Industry Regulatory Authority, 2023).

Lors des entrevues menées dans le cadre de ce projet, les intervenants ont fait remarquer qu'un mécanisme de PRC pourrait tenir lieu de mesure de protection complémentaire au sein du système bancaire canadien. En cas de présomption d'utilisation abusive d'une procuration, la PRC pourrait faire office de point de contact supplémentaire préautorisé pour vérifier les préoccupations sans enfreindre la loi sur la protection des renseignements personnels.

Bien que l'exigence relative à la PRC s'applique déjà au secteur canadien des valeurs mobilières en vertu des règles établies par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) et l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI), elle ne s'applique pas aux banques sous réglementation fédérale.

L'analyse de la façon dont le Code des personnes âgées a été mis en œuvre a montré qu'au moins une institution financière demande à la clientèle d'envisager d'inscrire le nom d'une PRC au dossier (Banque Wealth One du Canada, 2024).

Ensemble, les cadres de la sphère de sécurité et de la PRC illustrent de quelle façon la clarté juridique et le consentement proactif peuvent faire passer les institutions financières du statut d'observateurs passifs à celui de protecteurs habilités. Ce changement atténue l'hésitation à agir en situation de présomptions d'une utilisation abusive de la procuration ou d'autres formes d'exploitation.

Protection des consommateurs de services financiers et surveillance réglementaire – Royaume-Uni

La *Financial Conduct Authority* (FCA) du Royaume-Uni applique un « devoir de protection du consommateur » de nature juridique, qui tient les sociétés financières responsables de la façon dont elles soutiennent la clientèle vulnérable, y compris les personnes âgées. Cela comprend les exigences réglementaires visant à démontrer l'identification proactive, la formation du personnel et les protocoles d'intervention dans les cas de coercition éventuelle, d'influence induite ou de déclin cognitif chez les personnes âgées (Financial Conduct Authority, 2021).

L'application des dispositions de la FCA est obligatoire, supervisée et exécutoire au moyen de sanctions et de divulgations publiques. Dans le modèle du Royaume-Uni, les institutions doivent rendre compte de la façon dont elles atteignent quatre résultats mesurables en termes de :

1. produits et services qui répondent aux besoins des consommateurs;
2. prix et valeur qui sont justes et proportionnels;
3. compréhension des consommateurs qui permet de prendre des décisions éclairées;
4. soutien aux consommateurs qui assure une assistance continue et un traitement équitable.

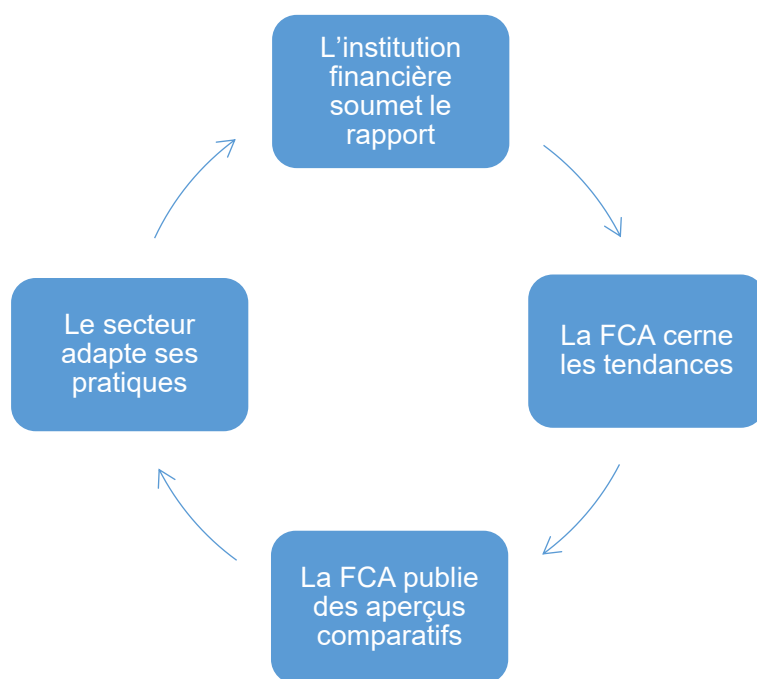
L'une des forces distinctives du modèle de la FCA réside dans son engagement envers l'apprentissage sectoriel par la transparence. Plutôt que de se fier uniquement aux inspections et aux sanctions, la FCA publie sur une base régulière des rapports sur les « bonnes et mauvaises pratiques » tirés de ses exercices de supervision. Ces publications tiennent lieu d'outils d'éducation et d'orientation pour le secteur et aident les établissements à comprendre à quoi ressemble une mise en œuvre de grande qualité dans les faits.

Par exemple:

- [**l'enquête de la FCA portant sur plusieurs établissements concernant le traitement des clients vulnérables**](#) (en anglais seulement) a compilé des exemples concrets de ce que les entreprises faisaient bien, comme l'intégration des considérations de vulnérabilité à la conception des produits et l'élaboration de guides sur les paliers d'intervention spécialisés, et les a comparées à des pratiques plus faibles, comme le fait de se fier uniquement à la formation de sensibilisation ou ne pas recueillir de données sur les résultats (Financial Conduct Authority, 2025).
- la **FCA publie des études de cas et des exemples anonymisés** dans ses [lettres « Cher PDG »](#) (en anglais seulement) et ses [examens thématiques](#) (en anglais seulement). Ces documents traduisent les attentes réglementaires en scénarios concrets que les équipes de conformité et de première ligne peuvent utiliser à des fins de formation (Financial Conduct Authority, n.d.).

Ils sont accessibles au public, ce qui favorise l'apprentissage par les pairs et souligne que la vulnérabilité et la protection des personnes âgées ne sont pas seulement des problèmes de conformité, mais aussi des points de référence de la qualité des services. Cette approche crée une boucle d'apprentissage en continu:

Tableau 4: Boucle d'apprentissage en continu de la *financial conduct authority* (FCA)



Au fil du temps, cela favorise une compréhension commune de « ce à quoi ressemble le bien et une culture de transparence du service offert à la clientèle vulnérable.

Outre les rapports sur les politiques, les institutions financières doivent recueillir, analyser et communiquer des données indiquant si la clientèle, notamment celle qui est vulnérable, obtient de bons résultats. Il s'agit d'obtenir des renseignements tels que :

- le nombre et la nature des plaintes de clients vulnérables;
- les habitudes de blocage ou de rétention des comptes en raison de présomptions d'exploitation;
- le délai de résolution des cas signalés;
- l'achèvement de la formation du personnel et les niveaux de confiance (Financial Conduct Authority, 2021).

La FCA exige que ces résultats soient examinés au niveau de la direction au moins une fois par année et que des preuves d'amélioration ou de mesures correctives soient soumises. Les entreprises doivent conserver les données démontrant la conformité et les fournir à la FCA sur demande (Financial Conduct Authority, 2021). Pour l'essentiel, le modèle de la FCA démontre que la mesure des résultats favorise la responsabilisation. En établissant un lien entre la transparence de la surveillance et les rapports sur les résultats, l'organisme de réglementation, en plus d'appliquer les normes, sensibilise et mobilise l'ensemble du secteur en vue de poursuivre l'amélioration continu.

Au Canada, lorsque l'ACFC cerne les points à améliorer, l'organisme communique ses attentes aux banques et utilise son [Cadre de surveillance](#) pour les aider à améliorer et à mettre à jour leurs services et leurs renseignements destinés aux personnes âgées.

Autorité plus claire pour la vérification de la procuration – Nouvelle-Zélande

La *Protection of Personal and Property Rights Act* (1988) de la Nouvelle-Zélande et les réformes connexes confèrent aux institutions financières un pouvoir sans ambiguïté, pour vérifier les procurations perpétuelles (également appelées procurations durables). Les banques peuvent demander une preuve de capacité au moment où une telle procuration est activée. Dans certains districts, elles peuvent accéder à un registre public des documents validés (The Law Commission of New Zealand, 2000). Ces démarches réduisent la probabilité que des procurations frauduleuses ou mal utilisées soient acceptées à première vue.

Équipes de spécialistes de l'exploitation financière (ESEF) – États-Unis

Bien qu'elle soit moins axée sur les politiques, l'idée d'inclure les institutions financières dans les équipes multidisciplinaires de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (EMD) semble également constituer une pratique exemplaire mondiale. Dans certaines administrations, dont la Californie, on a créé des équipes ESEF qui se concentrent sur des cas complexes d'exploitation financière. Les équipes peuvent inclure des représentants d'organismes publics seulement (c.-à-d. les Services de protection des adultes, les organismes d'application de la loi, le tuteur public) ou un mélange de représentants des secteurs public et privé, y compris des représentants de professionnels du droit, de l'immobilier et des services bancaires (National Center on Elder Abuse, 2023).

Les équipes ESEF se concentrent sur l'exploitation financière et sont généralement convoquées par les administrations locales ou étatiques. Elles se réunissent régulièrement pour:

- examiner les cas difficiles ou systémiques; notamment ceux qui impliquent souvent une mauvaise utilisation de la procuration, des préoccupations en matière de capacité ou des problèmes intergouvernementaux;
- permettre aux institutions financières, aux enquêteurs et aux spécialistes du droit de mettre en commun leur expertise;
- élaborer des plans d'intervention coordonnés, y compris des suspensions temporaires, des pétitions de tutelle ou des stratégies de restitution;
- cerner les tendances en matière de prévention pour éclairer la formation et l'éducation communautaire.

Les évaluations des programmes ESEF font état d'une meilleure coordination entre organismes, d'une résolution plus rapide des cas et de meilleurs résultats pour les cas complexes d'exploitation financière, de négligence et de violence physique (Malks, 2002; Navarro, 2010). Les ESEF montrent comment les banques peuvent fonctionner non seulement en tant qu'organismes signalant des présomptions d'exploitation, mais aussi en tant que membres actifs de réseaux de protection communautaires.

4. Mécanismes de signalement, d'application de la loi et de soutien

Comme il a été mentionné dans les sections précédentes, les personnes âgées qui sont maltraitées financièrement, notamment dans les cas d'utilisation abusive de la procuration, font face à des obstacles importants pour demander de l'aide ou un recours. Contrairement à la fraude commise par des étrangers, l'exploitation financière infligée par des personnes connues est souvent cachée et compliquée à cause des liens affectifs, du contrôle coercitif, du déclin cognitif ou de l'incertitude juridique. De nombreuses personnes âgées font face à d'importants obstacles structurels, procéduraux et psychologiques au signalement. Même lorsque de la maltraitance est décelée, les dispositifs chargés de faire appliquer la loi, d'assurer la protection des victimes et d'accorder des réparations sont fragmentés et manquent d'uniformité d'une province et d'un territoire à l'autre. La présente section explore les mécanismes actuels de déclaration, les obstacles à la divulgation, les mesures de soutien pour les adultes isolés, les défis liés à l'application de la loi et aux poursuites, ainsi que les stratégies d'intervention coordonnée.

4.1 Défis auxquels font face les personnes âgées qui n'ont pas accès aux banques

Les efforts actuels de collecte de données au Canada ne tiennent pas compte de l'intersection entre l'exclusion numérique, la dépendance financière et la MDPA financière, notamment lorsque la maltraitance est relationnelle plutôt que transactionnelle. Les personnes âgées qui ne sont pas en mesure de gérer les services bancaires en ligne ou qui n'ont pas un accès régulier aux institutions financières physiques peuvent devenir dépendantes des membres de leur famille ou des aidants naturels pour ce qui est des questions financières courantes, comme le paiement des factures, la vérification des soldes ou le retrait d'argent. Ces arrangements informels, qui partent souvent d'une bonne intention, peuvent néanmoins créer aussi des possibilités d'exploitation, de coercition ou de contrôle à long terme (Burnes, D. et Beaulieu, M., décembre 2023, pp. 9,14).

Bien que la recherche soit insuffisante au Canada, certaines recherches internationales fournissent des informations utiles. En Australie, des études ont révélé que les personnes âgées qui comptaient sur autrui pour exercer leurs activités bancaires étaient beaucoup plus vulnérables à l'exploitation financière, en particulier de la part de

leurs enfants maintenant adultes. La dépendance à l'égard d'une personne de confiance pour gérer l'accès aux banques ou les prestations gouvernementales constituait une dynamique courante dans les cas de maltraitance bien documentés (Australian Institute of Family Studies, 2022). De même, une étude menée au sujet des personnes âgées en Israël a décrit comment le processus de « vieillissement » de l'indépendance financière, en raison d'une déficience visuelle, d'une fatigue cognitive ou du passage aux systèmes numériques, a souvent précipité des formes subtiles de contrôle financier par les enfants d'âge adulte, en particulier dans les ménages où les rôles étaient flous et les limites juridiques manquaient de clarté (Band-Winterstein, 2014).

Les entrevues ont confirmé ces constatations. Les participants ont décrit des clientes et clients plus âgés qui avaient délégué des tâches financières à leurs enfants ou à leurs aidants naturels, d'abord pour des raisons de commodité, mais qui ont par la suite découvert des retraits non autorisés, des cartes de crédit mal utilisées ou des restrictions imposées à leurs dépenses. Dans certains cas, les aidants ont empêché la personne âgée d'accéder à son propre argent ou à son propre compte. Comme l'a dit un défenseur des droits :

[Traduction] « *Nous voyons beaucoup de situations dans lesquelles l'enfant maintenant adulte « aide » à faire des transactions bancaires, mais, dans les faits, a pris le contrôle complet. La personne âgée ignore combien d'argent elle dispose ou comment il est dépensé.* »

Cette situation était particulièrement marquée chez les personnes âgées qui n'avaient pas recommencé à utiliser les services en personne après la pandémie ou qui vivaient dans des régions rurales où les succursales bancaires physiques avaient fermé leurs portes (Burnes, D., and Beaulieu, M., 2023, décembre).

L'exclusion numérique aggrave ces risques. Les personnes âgées qui ne maîtrisent pas l'informatique sont moins en mesure de suivre les transactions, de surveiller les irrégularités ou de demander des conseils juridiques en ligne. Même le processus de dépôt d'une plainte ou d'accès à de l'aide peut nécessiter des formulaires numériques ou des courriels. Les participants ont fait remarquer que certaines personnes âgées évitaient carrément de signaler l'exploitation financière parce qu'ils n'avaient pas un accès privé ou sécurisé à la technologie. En l'absence de guichets bancaires en personne, de services à domicile ou de tiers de confiance, l'exploitation financière demeure cachée et incontestée.

4.2 Mécanismes actuels de signalement

Les personnes âgées victimes d'exploitation financière, y compris l'utilisation abusive d'une procuration, ont des moyens limités et souvent variés de signaler la maltraitance partout au Canada. Bien que chaque province et territoire offre une certaine forme de

service de signalement ou d'intervention dans les cas de MDPA, l'infrastructure varie d'une province ou d'un territoire à l'autre. La présente section décrit :

- le portrait actuel des déclarations, y compris
- les obligations juridiques officielles,
- les mécanismes sectoriels (par exemple: services bancaires et juridiques),
- le rôle des TCP et
- la contribution des équipes communautaires.

Mécanismes officiels de signalement

La déclaration obligatoire de la MDPA, en particulier l'exploitation financière et l'utilisation abusive de la procuration, est une question litigieuse dans les politiques et les pratiques. Les promoteurs soutiennent qu'il est essentiel de protéger le groupe des personnes âgées, en particulier ceux et celles qui ont des troubles cognitifs, qui sont isolés ou qui sont exploités par des personnes de confiance (Walsh, C.A., Dukart, A., Roger, K., et Goodridge, D., 2024). Comme il a été mentionné dans plusieurs administrations, l'exploitation financière est la forme de MDPA la plus souvent signalée, mais compte aussi parmi celles qui sont les moins détectées et font très peu l'objet de poursuites (ministère de la Justice du Canada, 2022). Les préoccupations sont particulièrement aiguës dans les cas d'exploitation financière ou d'utilisation abusive de la procuration. Dans de tels cas, les victimes peuvent craindre des représailles, la perte du soutien familial ou l'institutionnalisation.

Les participants ont souligné que, même si la déclaration obligatoire peut accroître la visibilité, elle doit être jumelée aux activités d'éducation, de renforcement des capacités et aux services adaptés à la culture locale, afin d'éviter tout préjudice involontaire.

Exigences provinciales en matière de signalement

Les approches de déclaration varient d'une province et d'un territoire à l'autre. À l'heure actuelle, aucune province n'a de loi sur la déclaration obligatoire qui s'applique universellement à tous les types de MDPA (ministère de la Justice du Canada, 2022). Voici trois grandes approches adoptées au Canada à ce jour:

- **Déclaration obligatoire générale** : la législation de certaines provinces et de certains territoires impose à toute personne de signaler les cas de présomptions de MDPA, y compris de l'exploitation financière, quel que soit le contexte. Cela s'applique à : la Saskatchewan, la Nouvelle-Écosse et l'Île-du-Prince-Édouard. Terre-Neuve-et-Labrador impose également une déclaration obligatoire pour toutes les formes de maltraitance, de négligence ou d'autonégligence (y compris l'exploitation financière) des adultes de plus de 18 ans.

- **Rapports sectoriels** : La loi (par exemple: la *Protection for Persons Care Act* de l'Alberta) oblige toute personne (ou, dans certains cas, seulement les aidants professionnels) au courant de l'existence de maltraitance commis dans les *établissements de soins de santé*, effectue le signalement. Cela s'applique : à la Colombie-Britannique, à l'Alberta, au Manitoba, au Nouveau-Brunswick, au et aux T.N.-O. En Ontario, deux dispositions législatives (l'article 75 de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* et l'article 28 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*) exigent que quiconque ayant constaté ou soupçonné un préjudice ou un risque de préjudice envers un résident d'une maison de retraite ou d'un établissement de soins de longue durée, le signale immédiatement. Au Québec, tout professionnel ou prestataires de services sociaux et de services de santé, au sens du Code des professions, qui dans l'exercice de leur fonction ou de leur profession ont un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance, doivent le signaler.
- **Signalements autorisés, mais non exigés**: la législation établit les responsabilités des organismes compétents, chargés de traiter les cas de maltraitance qui sont signalés. Cela s'applique au Manitoba, au Yukon et au Nunavut.

Cette disparité sur le plan de l'obligation légale contribue à la confusion quant à la façon et au contenu de ce qu'il faut signaler en matière d'exploitation financière. Bien que les rapports sectoriels aient un effet de clarification, ces outils législatifs tendent à mettre davantage l'accent sur la maltraitance physique et la négligence plutôt que sur l'exploitation financière ou l'utilisation abusive de la procuration.

Parcours institutionnel et sectoriel

Les personnes âgées qui sont victimes d'exploitation financière ou d'utilisation abusive d'une procuration se heurtent à un ensemble disparate de possibilités de signalement et de soutien à l'échelle du Canada, comportant de grandes variations en matière de mandat, de spécialisation et de capacité.

Lignes de soutien et sites Web

À l'heure actuelle, chaque province et territoire dispose d'une certaine forme de ligne de soutien aux victimes de MDPA ou de soutien général (voir l'Annexe G – Lignes d'assistance et réseaux provinciaux et territoriaux). Toutefois, leur portée et leur

spécialisation varient beaucoup. Voici quelques sites Web de soutien et lignes d'assistance qu'il convient de mentionner:

- le **répertoire des services aux victimes** qui est une ressource mise à la disposition des personnes âgées pour identifier les services aux victimes dans leur région (Department of Justice Canada, 2024);
- la **ligne SAIL de la Colombie-Britannique** offre des renseignements juridiques et des services aux victimes, y compris des conseils en matière de procuration;
- la **VictimLinkBC de la Colombie-Britannique** est également une ligne de soutien qui fournit des services d'information et d'orientation à toutes les victimes d'actes criminels. Cette ligne d'assistance fournit également des renseignements aux victimes d'actes criminels au **Yukon**;
- le **Québec** met à la disposition des citoyens la **Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)**, qui est une ligne téléphonique provinciale d'écoute, de référence et d'accompagnement spécialisée en matière de maltraitance envers les personnes âgées et les adultes en situation de vulnérabilité;
- la ligne **sans frais de lutte contre l'abus et la négligence de Terre-Neuve-et-Labrador** comprend de l'aide pour les personnes en situation de maltraitance, y compris l'exploitation financière. Les situations sont examinées par un travailleur social et, s'il y a lieu, un plan sera mis en place pour protéger l'adulte;
- la **Ligne d'assistance aux personnes âgées de l'Ontario** est une ligne de soutien aux personnes âgées en crise qui offre un soutien 24 heures sur* 24, 7 jours sur 7 avec du personnel formé capable de signaler l'exploitation financière au 1-866-299-1011 (Réseau canadien pour la prévention du mauvais traitement des aînés, 2022);
- **prévention de la maltraitance envers les aînés Ontario (PMAO)** offre de l'éducation, de la formation et de l'information sur la maltraitance envers les personnes âgées, y compris l'exploitation financière, au 1-833-916-6728;
- le **Manitoba, l'Alberta, le Nouveau-Brunswick et l'Île-du-Prince-Édouard** offrent des lignes d'assistance en matière de MDPA exploitées par des réseaux provinciaux ou des autorités sanitaires. Toutefois, bon nombre d'entre elles se concentrent surtout sur la sécurité ou la maltraitance physique (Réseau canadien pour la prévention du mauvais traitement des aînés, 2022);
- l'**Alberta** dispose d'une ligne d'information sur la violence familiale qui offre un soutien 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 par téléphone, message texte et clavardage en ligne (et disponible dans plus de 170 langues). Les personnes qui

répondent aux appels sont formées pour fournir de l'information et du soutien en matière de violence familiale et de MDPA et sont capables de détecter l'exploitation financière. Cette ligne d'assistance est financée par le gouvernement de l'Alberta et exploitée par un tiers. Des lignes d'assistance téléphonique dédiées uniquement aux régions existent aussi à Calgary et à Edmonton;

- la **Saskatchewan et les territoires** acheminent habituellement les appels aux régions en passant par les organisations régionales de santé et de services sociaux ou par la GRC (Réseau canadien pour la prévention du mauvais traitement des aînés, 2022).

Les membres du personnel des lignes d'assistance offrent habituellement de l'information et des références. Par conséquent, ils n'ont pas reçu de formation portant sur le traitement des questions financières complexes. Terre-Neuve-et-Labrador a recours à un continuum de risques pour trier les signalements de maltraitance ou de négligence, y compris de l'exploitation financière. D'autres administrations n'offrent pas de modèle de triage consacré à l'exploitation financière, malgré la prévalence de ce phénomène.

Police et application de la loi

Un mécanisme de signalement consiste simplement à fournir un signalement à la police. La police peut recevoir des signalements d'exploitation financière impliquant un vol, une fraude ou de la coercition. Toutefois, les participants et les recherches ont relevé ce qui suit:

- l'analyse documentaire laisse croire qu'en l'absence d'une formation spécialisée sur l'analyse des procurations ou du droit des personnes âgées, d'une capacité d'analyser des preuves financières ou d'aptitudes pour interroger les victimes frappées d'incapacité, les enquêteurs de la police ignorent, peut-être, qu'ils enquêtent sur un crime (Hansen, Morgan, Teaster, & Thomas, 2022);
- l'absence de documentation sur l'exploitation financière (par exemple le recours à la perception de la personne âgée ou l'absence de corroboration indépendante) complique rend la poursuite (Walsh, C.A., Dukart, A., Roger, K., et Goodridge, D., 2024);
- il se peut que les agents n'aient pas de formation spécialisée en MDPA financière.

Les unités spécialisées dans les grandes villes (par exemple: Toronto, Calgary, Peel) sont prometteuses, mais ces ressources ne sont pas disponibles à l'échelle nationale (Sécurité publique Canada, 2021).

Banques et institutions financières

Comme il est indiqué à la section 3, les banques sont souvent les premières à remarquer des activités douteuses et peuvent signaler des présomptions d'exploitation financière ou recevoir des signalements en ce sens. Le personnel doit composer avec:

- les tensions entre la confidentialité des clients,
- les présomptions d'exploitation financière et
- l'incertitude juridique quant à la capacité ou à la coercition.

Cliniques juridiques et organismes de défense des droits

Les cliniques juridiques comme l'Advocacy Centre for the Elderly (ACE) de l'Ontario ou la Community Legal Assistance Society (CLAS) de la Colombie-Britannique reçoivent régulièrement des signalements d'utilisation abusive présumée de la procuration. Bien que ces organismes puissent offrir des conseils et de l'aide pour les démarches juridiques, elles n'ont aucun pouvoir d'enquête et font souvent face à des contraintes de ressources.

Bureaux du tuteur et curateur public (TCP)

Les TCP sont souvent considérés à tort comme des organismes de référence pour signaler l'exploitation financière. Quand bien même ils possèdent une expertise en matière de protection des adultes incapables, leurs pouvoirs d'intervention sont très limités:

- les TCP n'interviennent en général que lorsque l'adulte est frappé d'incapacité au regard de la loi et qu'il n'existe aucune personne fiable habilitée à agir en leur nom,
- ils n'enquêtent pas de façon systématique sur l'utilisation abusive d'une procuration (ils agissent de façon réactive par nécessité) à moins que l'incapacité ne soit démontrée ou qu'aucun mandataire approprié ne soit disponible,
- dans certaines provinces (par exemple: la Colombie-Britannique et Terre-Neuve-et-Labrador), les TCP peuvent geler des comptes ou initier des demandes de tutelle, mais cela se produit seulement dans des circonstances particulières prévues par la loi.

Les participants ont souligné à plusieurs reprises, à quel point la confusion qui règne parmi les professionnels et le public au sujet de la portée du TCP, a entraîné des renvois inappropriés et des retards dans la mise en place de la protection.

Un responsable du TCP a partagé ce qui suit:

[Traduction] « *Notre rôle n'est pas de régir toutes les procurations. Nous recevons des dizaines d'appels au sujet d'une utilisation abusive, mais si la personne aînée est capable ou a un mandataire désigné, nous ne pourrions peut-être pas agir.* »

En outre, les personnes interrogées ont indiqué que les TCP font face à divers obstacles, tels que la limitation des capacités combinée aux contraintes de ressources dans un contexte où l'augmentation de la charge de travail demeure soutenue, malgré la réduction des effectifs et qu'il est nécessaire de respecter les processus pour assurer l'équité dans le traitement administratif des dossiers. Tout cela peut exacerber le préjudice pour les personnes qui ont besoin d'une intervention rapide afin de prévenir d'autres cas d'exploitation financière.

En conclusion, contrairement à la perception du public, les TCP ont un pouvoir limité d'agir à l'égard de l'exploitation financière des personnes.

4.3 Obstacles liés au signalement

Les obstacles sont multidimensionnels et persistants d'un milieu à l'autre, comme le confirment les publications et les entrevues.

- **Obstacles affectifs et relationnels:** Les personnes aînées peuvent craindre de perdre leur logement, leurs contacts familiaux ou leur dignité s'ils signalent un membre de leur famille. Les sentiments de honte et de culpabilité sont courants, surtout lorsque l'auteur est un enfant d'âge adulte (Walsh, C.A., Dukart, A., Roger, K., et Goodridge, D., 2024). Comme l'a souligné un participant:

[Traduction] « *Il manque vraiment des voies très claires pour signaler la maltraitance. Ils veulent avoir des signalements, mais ils craignent les répercussions. Ils ont peur de ce qui pourrait arriver avec leur fournisseur de soins. On voit beaucoup de peur.* »

- **Manque de clarté concernant l'utilisation abusive de la procuration:** De nombreuses personnes aînées et certains professionnels ne comprennent pas que l'utilisation abusive d'une procuration est habituellement criminelle (entrevue avec des répondants clés, 2025).
- **Complexité et inaction du système :** Le paysage des déclarations est fragmenté (comme il est indiqué ci-dessus), même dans les administrations où il existe des systèmes d'intervention officiels. Les personnes aînées et les fournisseurs de services ne savent pas avec certitude à qui s'adresser ni à quoi s'attendre. Dans la plupart des provinces, les équipes de la MDPA manquent de

ressources et n'ont pas le pouvoir d'agir (Réseau canadien pour la prévention du mauvais traitement des aînés, 2022).

- **Troubles cognitifs ou problèmes de capacité :** Le déclin cognitif peut compliquer la divulgation des renseignements par les personnes aînées, en particulier lorsqu'ils dépendent de l'auteur de la maltraitance pour obtenir des soins. Dans une étude, les fournisseurs de services ont souligné la complexité de la tâche à laquelle ils sont confrontés à travailler avec des personnes aînées éprouvant une fluctuation de la capacité cognitive. (Walsh, C.A., Dukart, A., Roger, K., et Goodridge, D., 2024). Cette question revêt une importance particulière pour les personnes aînées, car bon nombre d'entre eux ont mis en place une procuration en raison d'un déclin cognitif. C'est souvent un autre membre de la famille ou un ami qui remarque la maltraitance infligée par le mandataire. La maltraitance survient parce que le mandataire profite du fait que la personne aînée ne comprend pas la situation.
- **Obstacles culturels et linguistiques:** Les personnes aînées immigrantes et autochtones sont souvent confrontées à des obstacles bien distincts. En effet, la peur de l'expulsion, les limitations linguistiques et la méfiance à l'égard des autorités contribuent toutes à la sous-déclaration (Burnes, D., and Beaulieu, M., 2023, décembre).

4.4 Options pour améliorer l'application de la loi et les poursuites

Malgré le préjudice grave causé par l'exploitation financière et l'utilisation abusive de la procuration, les poursuites demeurent rares au Canada. Les voies d'application de la loi en matière criminelle sont disponibles d'un point de vue juridique. Toutefois, dans les faits, elles ne sont pas utilisées pour créer une obligation de reddition des comptes, en particulier lorsque l'auteur est un membre de la famille et qu'aucune forme de violence physique n'a pu être observée. La plupart des systèmes s'en remettent à des recours informels ou civils de règlement, ce qui laisse de nombreuses personnes aînées sans véritable moyen recours. Comme l'a fait remarquer un participant: [Traduction] « [...] *il doit y avoir plus qu'une tape sur les doigts.* »

Obstacles juridiques et systémiques

Les cas d'exploitation financière font face à de multiples défis d'application de la loi:

- la police classe souvent l'utilisation abusive de la procuration comme une affaire civile, même lorsque l'on présume un acte criminel (entrevue avec des répondants clés, 2025),
- Il se peut que les victimes ne disposent pas de la documentation ou de la capacité nécessaires pour appuyer les procédures judiciaires (Walsh, C.A., Dukart, A., Roger, K., et Goodridge, D., 2024),

- les procureurs et les juges manquent souvent de formation spécialisée liée aux finances, au droit en matière de capacité et à la dynamique de coercition (Beaulieu et Spencer, 2022).

Comme l'a dit un avocat: [Traduction] « À moins qu'il n'y ait carrément vol et incapacité, ces affaires donnent rarement des résultats ». Les participants ont, systématiquement déclaré que même lorsque la maltraitance est manifeste, le système de justice manque souvent d'outils, de volonté ou de ressources pour agir.

Préférence pour la réparation familiale

Dans la pratique, de nombreuses affaires sont réglées de façon informelle au moyen de réparations familiales, par exemple en demandant au mandataire de démissionner, en négociant le remboursement ou en réaffectant des rôles financiers (ministère de la Justice du Canada, 2022). Les personnes âgées préfèrent souvent éviter les poursuites judiciaires en raison de la honte, des liens affectifs ou de la peur de perdre l'accès aux soins ou à un logement (Band-Winterstein, 2014; Jackson, S.L. et Hafemeister, T.L., 2022). Les fournisseurs de services peuvent renforcer cette approche. Ils considèrent celle-ci comme plus pratique ou moins dommageable. Cette approche peut également être moins intrusive, ce qui est parfois obligatoire dans les cas de tutelle ou de protection des adultes.

Bien que la réparation puisse mettre fin au préjudice immédiat, elle donne rarement lieu à une reddition de comptes ou à une restitution. L'un des participants a parlé de la nécessité de mettre en place des sanctions plus sévères en cas d'utilisation abusive de la procuration. Ces sanctions tiendraient lieu de moyen de dissuasion. Sans conséquence, la maltraitance peut se poursuivre sans contrôle, surtout dans les cas de dépendance continue.

4.5 Solutions gouvernementales et communautaires

Aucun organisme ne peut, à lui seul, répondre pleinement aux préoccupations affectives, juridiques, financières et de sécurité qui surviennent dans ces formes complexes de maltraitance ancrées dans les relations interpersonnelles. Par conséquent, les chercheurs et les praticiens préconisent de plus en plus la collaboration multisectorielle comme moyen le plus efficace de prévenir, de repérer et de contrer l'exploitation financière.

La valeur des modèles multisectoriels

La documentation universitaire souligne l'importance des interventions communautaires coordonnées (ICC), des équipes multidisciplinaires améliorées (EMD-A) et des

approches de gestion de cas réparatrices qui réunissent des professionnels de la santé, des cliniques juridiques, des banques, des travailleurs sociaux et des policiers pour mettre en commun de l'information, mener des évaluations conjointes et offrir un soutien complet (Burnes, D., Pillemer, K., Rosen, T., Lachs, M. S. et McDonald, L. , 2022; Jackson, S.L. et Hafemeister, T.L., 2022). Ces approches sont particulièrement efficaces pour l'exploitation financière, qui nécessite souvent de d'accorder une attention simultanée au cadre légal (par exemple statut de procuration), à la capacité mentale, à la dynamique familiale et à la protection des biens.

La recherche souligne également que pour garantir des interventions efficaces en situation d'exploitation financière, il faut que les différentes administrations maintiennent une collaboration soutenue afin d'harmoniser les services offerts. Toutefois, il arrive fréquemment que les administrations canadiennes n'aient pas les mandats et l'infrastructure nécessaires pour le faire (ministère de la Justice du Canada, 2022).

Le rôle des réseaux de lutte contre la maltraitance des personnes âgées (MDPA) au Canada

Le rapport *Futur Nous: Feuille de route pour la prévention des mauvais traitements contre les personnes âgées au Canada* (2022) fait état de disparités importantes entre les provinces et les territoires en ce qui concerne l'infrastructure de prévention de la MDPA. Le présent rapport précise que huit provinces ou territoires disposent de stratégies officielles de prévention de la MDPA, que six exploitent des réseaux spécialisés de lutte contre la MDPA et que seulement quatre reçoivent un financement gouvernemental annualisé pour soutenir ces réseaux. Au cours des années suivantes, il est possible que des administrations aient apporté des changements qui ne sont pas pris en compte ici. Ce portrait fragmenté a des conséquences directes sur les personnes âgées qui subissent de l'exploitation financière ou une mauvaise utilisation de la procuration. Le tableau 3 présente les administrations, les stratégies pertinentes, les réseaux et le financement annualisé.

Tableau 5: Stratégies relatives à la maltraitance des personnes âgées, réseaux de prévention et financement annualisé dans l'ensemble des administrations

Administration	Stratégie relative à la MDPA	Réseau de prévention de la maltraitance	Financement annualisé
Alberta	Oui	Oui	Oui
Colombie-Britannique	Oui	Oui	Oui
Manitoba	Oui	Oui	Oui

Administration	Stratégie relative à la MDPa	Réseau de prévention de la maltraitance	Financement annualisé
Nouveau-Brunswick	Non	Non	Non
Terre-Neuve-et-Labrador	Oui	Oui	Non
Nouvelle-Écosse	Oui	Non	Non
Ontario	Oui	Oui	Oui
Île-du-Prince-Édouard	Non	Oui	Non
Québec	Oui	Oui	Oui
Saskatchewan	Non	Non	Non
Territoires du Nord-Ouest	Oui	Oui	Oui
Nunavut	Non	Non	Non
Yukon	Non	Non	Non

Là où des réseaux de prévention de la MDPa sont en place, ils jouent un rôle essentiel dans ce qui suit:

- former les professionnels, y compris les fournisseurs de services financiers et juridiques, pour reconnaître l'exploitation financière et réagir à celle-ci,
- coordonner les équipes d'intervention entre les secteurs,
- sensibiliser le public aux signes avant-coureurs et aux soutiens disponibles,
- faciliter l'orientation vers la police, les tuteurs et curateurs publics (TCP) et les cliniques juridiques.

Peu de provinces appuient une approche globale, multi-organisationnelle et intégrée de prévention de la MDPa. La Colombie-Britannique et l'Alberta se démarquent exceptionnellement. Grâce à un investissement de 1,4 million de dollars du gouvernement de la Colombie-Britannique, ses réseaux d'intervention communautaire ont pu élargir et renforcer la coordination entre plusieurs organismes et offrir des campagnes d'éducation publique ciblées axées sur l'utilisation abusive de la procuration et l'exploitation financière (Government of British Columbia, 2021). L'un des participants discute de l'impact de cet investissement relativement petit:

[Traduction] « *Même un petit investissement a aidé à faire parler les bonnes personnes, les banques, les cliniques juridiques, les équipes de santé, et tout à coup, nous prévenions les préjudices au lieu de simplement y réagir.* »

L'Alberta dispose également d'un modèle d'ICC auquel participent actuellement 25 collectivités de la province. La clientèle est directement orientée vers un gestionnaire de cas de MDPA formé dans sa région. Les fournisseurs de services locaux élaborent une approche multidisciplinaire propre à la collectivité pour prévenir et contrer la MDPA dans leur collectivité. Les ICC de l'Alberta regroupent des fournisseurs de services locaux pour lutter contre et prévenir la maltraitance des personnes âgées au moyen de mesures de soutien comme :

- le counseling,
- le règlement des différends,
- l'aide juridique,
- l'intervention en cas de crise,
- les services de santé,
- les services d'hébergement,
- le logement sûr et abordable,
- le soutien judiciaire ou
- l'aide financière.

Autres modèles collaboratifs

- **RISE (Canada/États-Unis)**: Le modèle RISE (réparation, intervention, soutien et autonomisation) offre une approche de gestion des cas tenant compte des traumatismes que subissent les personnes âgées dotées de leurs capacités, mais qui sont victimes de maltraitance. À l'heure actuelle, le programme RISE est offert partout en Ontario par l'entremise d'EAPD. Selon la recherche, il s'agit de l'un des rares modèles explicitement conçus pour lutter contre la maltraitance relationnelle, comme l'utilisation abusive de la procuration, au moyen de pratiques réparatrices, de la coordination des cas et de soutiens juridiques et psychosociaux (Burnes, D., Pillemer, K., Rosen, T., Lachs, M. S. et McDonald, L., 2022).
- **EMD-A (État de New York)** : Les EMD-A de l'État de New York offrent l'un des modèles les plus rigoureusement évalués pour répondre à la MDPA, en mettant fortement l'accent sur l'exploitation financière et l'utilisation abusive de la procuration. Ces équipes de comté réunissent des professionnels des services de protection des adultes, des organismes d'application de la loi, de la santé mentale, des services juridiques civils, des soins de santé et de la juridiction pour examiner et gérer conjointement les cas complexes. Les

EMD-A exercent leurs activités dans tous les comtés de New York et sont soutenues par le *New York State Office for the Aging*. Les évaluations ont montré que les EMD-A améliorent la résolution des cas et la communication entre les organismes et permettent des interventions plus rapides et plus efficaces, en particulier dans les situations de capacité contestée ou de coercition financière présumée (Morano, 2022; Office for the Aging, 2023). L'inclusion de l'expertise juridique et financière les rend particulièrement outillés pour lutter contre l'utilisation abusive de la procuration, tandis que leur structure de collaboration assure une approche équilibrée qui tient compte des traumatismes en matière d'application de la loi et de soutien.

Soutien juridique spécialisé pour l'exploitation financière et l'utilisation abusive de la procuration

Les réseaux multisectoriels de prévention de la MDPA sont essentiels à la coordination de la prévention et de l'intervention. Les organismes spécialisés de défense juridique jouent également un rôle essentiel dans la lutte contre l'exploitation financière et l'utilisation abusive de la procuration.

En Ontario, le Advocacy Centre for the Elderly (ACE) est un chef de file reconnu en droit des personnes âgées. L'ACE fournit:

- de services juridiques directs aux personnes âgées victimes d'exploitation financière;
- de l'éducation juridique du public sur l'utilisation abusive de la procuration, le consentement et la capacité;
- de la formation des professionnels des secteurs des soins de santé, du logement et des services sociaux (Advocacy Centre for the Elderly, 2025).

Bien que l'ACE ne fasse pas officiellement partie d'un réseau de prévention de la MDPA, cet organisme collabore souvent avec ces réseaux et cliniques juridiques partout en Ontario. Leurs outils, webinaires et orientations stratégiques sont largement utilisés pour améliorer la littératie juridique et renforcer la capacité du système à réagir à l'exploitation financière.

De même, en Alberta, l'Alberta Elder Abuse Awareness Council (AEAAC) offre une formation (portant notamment sur l'exploitation financière) aux professionnels et aux personnes âgées, coordonne le modèle d'ICC et offre de l'aide aux personnes en situation d'exploitation financière.

Dans les administrations qui n'ont pas d'équipes coordonnées de lutte contre la MDPA, les cliniques juridiques communautaires offrent un soutien essentiel en prodiguant des conseils juridiques et assurent une représentation aux personnes âgées qui font face à l'exploitation financière ou à l'utilisation abusive de la procuration. Bien que ces services

varient selon les régions, de nombreuses cliniques travaillent en partenariat avec les réseaux de prévention de la MDPA ou les services de santé et sociaux pour répondre à des cas complexes.

Ces organismes juridiques comblent des lacunes cruciales dans les administrations où les réseaux de lutte contre la MDPA peuvent être limités, sous-financés ou absents. Leur expertise approfondie en matière des cadres de procuration, du droit des capacités et des droits des personnes âgées fait également d'eux des partenaires importants dans l'élaboration d'interventions provinciales plus complètes. Les pratiques prometteuses, y compris les réseaux coordonnés de prévention de la MDPA, les cliniques juridiques spécialisées et les EMD comme les ICC en Alberta ou le programme RISE et les EMD-A de New York, démontrent la valeur des interventions collaboratives tenant compte des traumatismes.

5. Options stratégiques et recommandations

L'examen de la documentation, les politiques et programmes FPT et l'information recueillie dans le cadre d'entrevues ciblées ont mis en lumière les principaux domaines stratégiques dans lesquels des changements pourraient être recommandés pour mieux tenir compte de la MDPA financière. Les recommandations fondées sur ces constatations sont présentées aux pages suivantes. Ces recommandations fournissent des options stratégiques que les administrations FPT doivent examiner dans chaque contexte particulier. Par exemple, lorsque les réseaux sont robustes, les provinces et les territoires pourraient envisager des recommandations stratégiques différentes de celles d'une province ou d'un territoire dont le réseau est moins robuste.

5.1 Recommandation stratégique en matière d'éducation et de formation

Les répondants clés ont déclaré qu'il arrivait fréquemment que les mandataires qui détiennent une procuration, ainsi que les personnes âgées, ne comprennent pas bien les enjeux entourant la procuration. Ils ont déclaré avoir entendu dire que les mandataires en vertu d'une procuration se sentaient intimidés et que les éléments juridiques du processus leurs semblaient compliqués. Parallèlement, les membres des institutions financières et du système de justice pourraient bénéficier d'une compréhension approfondie de ce qu'est la procuration et de la façon de repérer l'exploitation financière. Les participants et la documentation ont décrit l'éducation et la formation comme un moyen peu coûteux de répondre à ces préoccupations.

Tableau 6: Recommandations stratégiques visant à renforcer l'éducation et la formation relatives aux procurations et à l'exploitation financière des personnes âgées

Recommandation	Description
----------------	-------------

Améliorer la formation sur les procurations et le soutien juridique	Les personnes âgées doivent avoir un meilleur accès à l'éducation au sujet de la procuration et de ses risques avant de nommer un mandataire ou d'accepter ce rôle. • Une formation générale devrait être offerte pour qu'une procuration soit en place à l'avance. La formation doit être offerte en langage clair et accessible par l'entremise des banques, des cliniques juridiques, des centres pour personnes âgées ainsi qu'en ligne. • Élaborer des cours autodirigés en ligne spécifiques à chaque province/territoire qui pourrait être relié à un registre centralisé. • Les efforts de sensibilisation devraient également cibler les aidants, les fournisseurs de soins de santé et de services sociaux (c.-à-d. les travailleurs sociaux) et les institutions financières pour que toutes les parties comprennent leurs responsabilités. • Améliorer la formation de la police afin qu'elle comprenne mieux si et comment réagir aux cas d'exploitation financière et d'utilisation abusive de la procuration.
--	--

5.2 Recommandations stratégiques à l'intention des institutions financières

Les recommandations suivantes s'appuient directement sur les points de vue partagés par les répondants clés, qui ont mis l'accent sur les lacunes généralisées en matière de surveillance, de coordination et de responsabilisation institutionnelle lorsqu'il s'agit de traiter l'exploitation financière et l'utilisation abusive de la procuration. Elles répondent aux appels des participants visant à obtenir des processus plus clairs, une collaboration intersectorielle plus forte et des systèmes plus transparents et mesurables au sein du secteur financier pour prévenir et détecter efficacement la MDPA financière et y réagir tout aussi efficacement.

Tableau 7: Recommandations stratégiques à l'intention des institutions financières pour prévenir, détecter et contrer l'exploitation financière des personnes âgées

Recommandation	Description
Créer des équipes d'intervention financière spécialisées liées aux	La plupart des provinces et des territoires ont déjà des réseaux coordonnés de prévention de la MDPA. Pour renforcer leur capacité à détecter l'exploitation financière et à y réagir, notamment dans les cas de procuration, des équipes spécialisées d'intervention financière au sein des

réseaux de prévention de la MDPA	institutions bancaires devraient être intégrées à ces réseaux ou être partenaires avec eux. • Les institutions financières devraient disposer d'équipes désignées qui s'attaquent à l'exploitation financière des personnes âgées. Ces équipes devraient travailler avec des représentants des services d'aide juridique ou des réseaux de prévention de la MDPA. • Elles offriraient des consultations fondées sur des cas, aideraient les institutions financières à réagir aux cas de présomptions d'exploitation et offriraient une formation conjointe entre les secteurs. • Mettre à l'essai des modèles d'intégration dans les régions où les réseaux de prévention de la MDPA sont bien établis, comme l'Elder Abuse Prevention Ontario de l'Ontario ou les réseaux d'ICC de l'Alberta.
Élaborer un « tableau de bord du Code des personnes âgées » à l'aide des indicateurs de résultats	Similaire à l'ACF au Royaume-Uni, élaborer un « tableau de bord du Code des personnes âgées », en encourageant la publication volontaire des indicateurs de résultats, en appuyant la transparence sans exiger de changements législatifs immédiats. • Fournir des exemples de pratiques exemplaires tirés de rapports publics. • Encourager les institutions financières à faire part de leurs commentaires sur la façon de rendre compte des résultats.

5.3 Recommandations stratégiques sur les réseaux

Les réseaux qui possèdent des connaissances spécialisées sur la MDPA savent que l'exploitation financière et l'utilisation abusive de la procuration comptent parmi les types de maltraitance les plus courants. Les répondants clés et l'analyse documentaire ont confirmé que même si toutes les administrations n'ont pas de réseaux et qu'il faut du temps pour les mettre en place, ils sont efficaces là où ils existent. Les réseaux ont besoin d'une spécialisation accrue pour s'attaquer à l'exploitation financière et à l'utilisation abusive de la procuration.

Tableau 8: Recommandations stratégiques visant à renforcer les réseaux et les interventions coordonnées en matière de l'exploitation financière des personnes âgées et de mauvaise utilisation des procurations

Recommandation	Description
Établir et envisager de financer des réseaux de prévention de la MDPA dans toutes les administrations, et veiller à ce que l'exploitation financière et l'utilisation abusive de la procuration soient intégrées.	Les réseaux de prévention de la MDPA sont essentiels pour coordonner les réponses à l'exploitation financière et à l'utilisation abusive de la procuration. Bien que certaines provinces entretiennent des réseaux solides, d'autres administrations ne disposent pas d'un mécanisme officiel de collaboration. • Lorsque les administrations ont besoin de renforcer leurs capacités, il convient de collaborer avec les réseaux actuels pour trouver des ressources. • Financer et mandater des réseaux de prévention de la MDPA dans chaque province et territoire, ayant un champ d'action bien définie qui comprend l'exploitation financière et l'utilisation abusive de la procuration. • Exiger et permettre que les réseaux mobilisent les institutions financières locales, les cliniques juridiques, les services de santé et les services sociaux et les organismes d'application de la loi dans le cadre d'interventions coordonnées grâce au renforcement des capacités et au financement.
Créer et tenir à jour un répertoire public des voies de signalement de l'exploitation financière	Souvent, les personnes âgées et leurs familles ne savent pas vers qui se tourner pour obtenir de l'aide en cas d'exploitation financière et d'utilisation abusive de la procuration. Une ressource publique centralisée et tenue à jour améliorerait l'accès et la sensibilisation. • Élaborer un répertoire national accessible en ligne et par téléphone indiquant les mécanismes de signalement de l'exploitation financière et de l'utilisation abusive des procurations dans chaque province et territoire. • Inclure des renseignements détaillés sur les types de maltraitance que chaque service traite, sur ce à quoi il faut s'attendre lors du signalement et sur les coordonnées des services juridiques, financiers et de protection.

	Assurer l'accessibilité pour les personnes âgées ayant une littératie numérique limitée, y compris la navigation par téléphone et le soutien multilingue.
Élaborer un cadre national pour la réponse multisectorielle à l'exploitation financière	- À l'heure actuelle, il n'existe pas de cadre national sur la façon dont les secteurs devraient collaborer pour réagir à la MDPA financière et à l'utilisation abusive de la procuration. Des directives claires appuieraient la mise en place d'interventions uniformes et de grande qualité. - Établir des lignes directrices nationales pour les équipes communautaires de prévention de la MDPA, inspirées de pratiques prometteuses comme les ICC en Alberta, le modèle RISE et les EMD-A. - Inclure des lignes directrices de mise en commun de l'information, d'évaluation des risques, de collaboration en matière juridique et en santé et de soutien aux personnes âgées ayant une capacité fluctuante ou réduite.

5.4 Recommandations stratégiques pour améliorer la surveillance des procurations

Les répondants clés ont confirmé qu'il arrive souvent que les mandataires qui agissent en vertu de procurations ne connaissent pas avec certitude la nature de leurs fonctions. En outre, les mesures prises en vertu des procurations font souvent l'objet de peu de conseils et de surveillance. L'analyse documentaire étayait ces constatations et indiquait que les registres et d'autres fonctions pouvaient constituer des antidotes contre l'exploitation financière des personnes âgées. L'analyse documentaire a également relevé diverses fonctions associées au rôle de TCP. Lorsque les mandataires agissant en vertu d'une procuration ont compris que la surveillance était élargie, ils ont souvent changé de comportement. L'analyse documentaire soulignait que le rétablissement de bonnes relations familiales constituait le meilleur résultat de l'application de la loi.

Tableau 9: Recommandations stratégiques visant à renforcer la surveillance, la responsabilisation et les mécanismes de protection relatifs aux procurations

Recommandation	Description
Harmoniser les directives sur les procurations à l'échelle du Canada	Les lois et les directives relatives aux procurations varient beaucoup d'une administration à l'autre, ce qui entraîne de la confusion et des lacunes en matière de protection. • Établir des normes nationales minimales pour évaluer la capacité, les fonctions de mandataire et les mesures de protection contre l'utilisation abusive. • Promouvoir l'uniformité de la terminologie, des formulaires et des procédures entre les provinces et les territoires. • Encourager la collaboration par l'entremise d'un groupe de travail national sur la protection juridique des personnes âgées.
Renforcer la surveillance des mandataires agissant en vertu de la procuration	• Une fois qu'une procuration est activée, il y a souvent peu de mécanismes en place à l'échelle provinciale ou territoriale pour veiller à ce que le mandataire agisse dans l'intérêt supérieur de la personne âgée. • Explorer les exigences périodiques en matière de production de rapports ou de comptes à rendre, surtout une fois la capacité cognitive perdue. • Renforcer le processus de traitement des plaintes et les mécanismes d'enquête si une plainte est déposée. • Permettre aux mandataires spéciaux de se faire surveiller par des organismes de surveillance ou des services de défense des intérêts.
Établir des registres centralisés des procurations	En l'absence d'un système centralisé, les fournisseurs de services n'ont souvent aucun moyen de vérifier si une procuration est valide ou à jour. • Élaborer un formulaire normalisé de procuration qui répond aux besoins particuliers des administrations. • Créer des registres de procuration (semblables à ceux utilisés pour les testaments) qui permettent aux professionnels du droit et aux organismes autorisés de confirmer les nominations. • Permettre aux institutions financières et aux fournisseurs de soins de santé d'accéder aux

Recommandation	Description
	renseignements nécessaires sans enfreindre la vie privée (comme en Nouvelle-Zélande). • Inclure des alertes automatiques concernant les risques connus (par exemple: si un mandataire a été retiré pour un motif valable dans un autre cas).
Élargir les alternatives à la procuration pour la prise de décisions accompagnée	Effectuer des évaluations pour déterminer l'efficacité des programmes de prise de décisions accompagnée. • Élaborer des stratégies de surveillance et d'évaluation pour suivre les répercussions sur la sécurité financière, l'autonomie et la satisfaction des participants aînés. • Consulter divers intervenants et personnes aînées ayant une expérience vécue dans la conception participative de politiques et de mesures de protection.
Élaborer un cadre national pour la réponse multisectorielle à l'exploitation financière	À l'heure actuelle, il n'existe pas de cadre national sur la façon dont les secteurs devraient collaborer pour réagir à la MDPA financière et à l'utilisation abusive de la procuration. Des directives claires appuieraient la mise en place d'interventions uniformes et de grande qualité. • Établir des lignes directrices nationales pour les équipes communautaires de prévention de la MDPA, inspirées de pratiques prometteuses comme les ICC en Alberta, le modèle RISE et les EMD-A. • Inclure des lignes directrices de mise en commun de l'information, d'évaluation des risques, de collaboration en matière juridique et en santé et de soutien aux personnes aînées ayant une capacité fluctuante ou réduite.
Renforcer les services juridiques de défense des droits des personnes aînées aux prises avec l'exploitation financière et une mauvaise utilisation de la procuration	Les personnes aînées n'ont souvent pas accès à des services juridiques qui peuvent les aider à composer avec l'exploitation financière et les différends liés aux procurations. Les soutiens juridiques spécialisés des personnes aînées sont répartis de façon inégale à l'échelle du Canada. • Accroître le financement des cliniques juridiques qui offrent des services en droit des personnes aînées, y compris le renforcement des capacités,

Recommandation	Description
	le consentement, l'exploitation financière et les différends relatifs aux procurations. Veiller à ce que les services juridiques soient sécuritaires sur le plan culturel et accessibles aux personnes âgées dans les collectivités rurales, éloignées et diversifiées sur le plan linguistique.
Renforcer les voies juridiques alternatives dans les cas d'exploitation financière	De nombreuses personnes âgées ne veulent pas porter d'accusations criminelles, mais cherchent tout de même à trouver une solution valable. À l'instar des ICC en Alberta, d'autres voies juridiques doivent être renforcées. • Explorer le financement et l'évaluation d'options de justice réparatrice et de règlement civil spécialement adaptées aux cas de MDPA financière. • Envisager un mécanisme de signalement sécuritaire permettant d'enquêter sur l'utilisation abusive de la procuration. • Lors de la conception de ces programmes, veiller à y mentionner l'importance de la collaboration avec les organismes de services aux personnes âgées dans le cadre de leur réalisation de sorte qu'ils puissent y inclure des mesures de protection des personnes âgées contre tout autre préjudice découlant de leur participation à ces processus et qu'ils assurent une participation volontaire et éclairée. • Explorer des mécanismes de restitution financière et de réaffectation ou de surveillance officielle des ententes de procuration dans le cadre d'interventions non criminelles.

5.5 Recommandations stratégiques pour mieux répondre aux besoins des personnes âgées des groupes en quête d'équité qui sont victimes d'exploitation financière

L'analyse documentaire a permis de cerner des lacunes dans la compréhension de la prévalence et de la détection de la MDPA financière, en particulier lorsqu'il s'agit des personnes âgées appartenant à des groupes en quête d'équité. Elle a également décrit les limites de la détection, notamment à l'égard des barrières culturelles et linguistiques. Les répondants clés ont également mentionné des groupes particuliers de personnes

aînées qui étaient plus vulnérables sur le plan de leur expérience, en raison d'obstacles croisés.

Tableau 10: Recommandations stratégiques visant à mieux répondre aux besoins des personnes aînées issues de groupes méritant l'équité en matière d'exploitation financière

Recommandation	Description
Améliorer la recherche et la collecte de données désagrégées sur l'exploitation financière	Il est nécessaire d'investir dans la collecte de données désagrégées pour mieux comprendre la prévalence et la détection de l'exploitation financière parmi: • les femmes âgées, notamment celles qui vivent seules ou qui reçoivent un faible revenu; • les personnes aînées immigrantes et parrainées; • les personnes aînées autochtones; • les personnes aînées en situation de handicap; • les personnes aînées 2ELGBTQI+. Ces démarches devraient comprendre à la fois des études communautaires et l'intégration d'indicateurs pertinents dans des enquêtes à grande échelle (comme ELCV, l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes (ESCC)).
Éliminer les inégalités géographiques en matière de détection et d'intervention	Les personnes aînées des collectivités rurales et éloignées font face à des obstacles importants à la détection, à la réparation et au soutien. Il faut: • Envisager de financer des réseaux régionaux de sensibilisation à la MDPa et de prévention de celle-ci; • Élargir les cliniques juridiques et financières mobiles; • Soutenir l'infrastructure numérique et les alternatives en personne pour les transactions financières et le signalement de la maltraitance.
Soutenir la sécurité culturelle et l'accessibilité linguistique dans le cadre des services	Pour éliminer les obstacles sociaux et systémiques à la détection et à la déclaration, les services de première ligne doivent : • Être offerts en plusieurs langues et formats; • Comprendre une formation sur la compréhension culturelle des rôles familiaux et le respect des personnes aînées; • Collaborer avec des organismes culturellement adaptés pour concevoir conjointement des outils de prévention de la MDPa.

6. Conclusion

Dans l'ensemble de la documentation consultée et dans le cadre de la mobilisation générale des intervenants, les données probantes sont claires : l'exploitation financière est généralisée, sous-détectée et profondément liée à l'isolement social, au déclin cognitif, aux conflits familiaux et à la dynamique du pouvoir sexospécifique. Les cas les plus nuisibles surviennent souvent dans des relations de confiance, en général au sein des familles ou dans le cadre des ententes de prestation de soins où le contrôle coercitif, la dépendance et la maltraitance affective rendent la détection difficile. La recherche montre en outre que les personnes âgées qui font face à une marginalisation croisée (sexe, statut d'immigrant, incapacité, identité 2ELGBTQI+, pauvreté) courent des risques plus élevés et disposent de peu de voies de recours pour effectuer le signalement de façon sécuritaires. Collectivement, les données probantes sur la prévalence démontrent que l'exploitation financière ne constitue pas seulement un préjudice financier. Il s'agit d'un problème relationnel et structurel.

L'analyse intergouvernementale révèle des variations importantes dans les définitions, les pouvoirs de surveillance, l'autorité d'enquête et la disponibilité des données entre les provinces et les territoires. Aucune administration n'a mis en place un système de surveillance des procurations entièrement intégré ou évalué de façon uniforme. La plupart dépendent de modèles axés sur les plaintes et de bureaux de tuteur et curateur public (TCP) sous-dotés en ressources, ce qui limite la prévention proactive. Dans l'ensemble, cette recherche laisse croire qu'un régime de procurations plus harmonisé, préventif et accessible permettrait de mieux détecter et prévenir l'exploitation financière.

Les personnes interrogées ont souligné que les banques sont souvent les premières à remarquer les signaux d'alarme financiers. Néanmoins, on constate selon certaines recherches, que les politiques, la formation et les pratiques de production de déclaration varient d'une institution à l'autre. En outre, les recherches ont révélé que le personnel de première ligne fait face à des tensions entre les obligations de protection des renseignements personnels, l'incertitude quant à la capacité et à la coercition ainsi que et les craintes de responsabilité. Cette situation peut entraîner des hésitations et des occasions ratées d'intervenir rapidement. Le Code des aînés a permis d'améliorer la sensibilisation. Toutefois, d'autres améliorations pourraient être apportées. Des données internationales (provenant par exemple des équipes FAST, des équipes EMD-A, des modèles de formation obligatoire) ont permis de mieux comprendre comment les banques peuvent jouer un rôle plus proactif.

Du point de vue des personnes âgées, ils font face à un système fragmenté et incohérent lorsqu'ils demandent de l'aide. Bien qu'il existe des lignes téléphoniques d'aide dans l'ensemble des provinces et des territoires, la plupart ne se spécialisent pas dans les questions financières ou de procuration. Les policiers peuvent être mieux formés sur les cas de procuration. Les cliniques juridiques peuvent apporter leur aide, mais elles ont une portée limitée et ne possèdent pas de pouvoir d'enquête. Les

personnes âgées qui n'ont pas accès aux banques, à la technologie ou au transport font face à des obstacles supplémentaires. Les modèles prometteurs comprennent des systèmes de triage fondés sur le risque, des unités de spécialistes de l'exploitation financière, des tables d'intervention communautaire coordonnées et des équipes multidisciplinaires. Ces modèles démontrent que les approches intersectorielles sont plus efficaces.

L'ensemble des données probantes exposées dans le présent rapport donne lieu à plusieurs conclusions générales.

- Premièrement, la prévention et la détection nécessitent une éducation plus solide et cohérente, jumelée à des efforts de sensibilisation du public adaptés à diverses personnes âgées.
- Deuxièmement, le secteur financier a besoin de meilleures directives, d'une surveillance des résultats associée à une formation uniformisée pour agir avec confiance en cas de présomptions de maltraitance.
- Troisièmement, les réseaux et les modèles multidisciplinaires sont les plus prometteurs pour les cas complexes, mais ils ont besoin d'un financement stable, d'une coordination spécialisée et d'une évaluation.
- Quatrièmement, les régimes de procuration provinciaux et territoriaux doivent être modernisés et harmonisés et comporter des mécanismes de surveillance plus accessibles, y compris des options d'enregistrement, de vérification et d'audit.
- Enfin, les groupes en quête d'équité ont besoin d'interventions adaptées et culturellement sûres, d'options décisionnelles accompagnées et de l'accès aux mécanismes des déclarations.

Annexe A – Méthodologie

Le présent rapport s'appuie sur trois sources de données probantes complémentaires :

- 1) un examen ciblé de la documentation,
- 2) un examen des politiques et des programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux (FPT) et
- 3) l'engagement ciblé des intervenants principaux.

Ces sources ont été choisies pour assurer une compréhension complète des enjeux entourant l'exploitation financière des personnes âgées au Canada, et mettent particulièrement l'accent sur l'utilisation abusive de la procuration.

Analyse documentaire

L'analyse documentaire s'appuie sur deux sources principales :

- **Documents du groupe de travail FPT** : Au total, 22 documents ont été désignés par le groupe de travail FPT.
- **Recherche indépendante dans les études universitaires et la documentation parallèle** : De plus, 43 documents ont été recensés au moyen d'une analyse structurée de la documentation universitaire et parallèle à l'aide de termes de recherche ciblés dans des plateformes comme Google Scholar. Ces termes de recherche comprenaient :
 - « Prévention de l'exploitation financière » (depuis 2021)
 - « Procuration maltraitance aînés »
 - « Procuration » ET « maltraitance des aînés » ET comparatif OU international OU ROYAUME-UNI OU Australie
 - « Exploitation financière des aînés » ET « banques » ET Canada
 - « Prévalence de l'exploitation financière »
 - « Prévention de l'exploitation financière ET aînés autochtones ET Canada »
 - « Maltraitance des aînés » ET « Canada rural » ET services OU programmes
 - « Application de la loi sur l'exploitation financière des aînés »
 - « Utilisation abusive de procuration au Canada COVID-19 »
 - « Procuration » ET « Premières Nations » ET exploitation financière
 - « Maltraitance des aînés » ET collectivités « nordiques » OU « éloignées » Canada

Cette base documentaire combinée a éclairé le contexte, les tendances et les lacunes dans les connaissances qui ont étayé notre analyse.

Examen des politiques et des programmes FPT

L'information accessible au public sur les lois, les politiques et les programmes opérationnels fédéraux, provinciaux et territoriaux a été examinée afin d'évaluer la façon dont chaque administration aborde :

- la réglementation et la surveillance de la procuration,
- la prévention et la détection de l'exploitation financière et
- la prestation de soutien aux personnes âgées.

Les chercheurs ont également effectué une recherche sur LexisNexis pour relever la jurisprudence pertinente.

Engagement ciblé

L'équipe de projet, de concert avec Emploi et Développement social Canada (EDSC) et en utilisant les commentaires du groupe de travail FPT, a désigné un éventail d'organisations d'intervenants à inviter à participer aux entrevues. Au total, des activités de sensibilisation ont été menées auprès de 27 organismes, et des entrevues ont été menées avec succès auprès de représentants de 9 organismes.

Les participants ont été informés qu'ils participaient à titre professionnel et qu'ils représentaient leur organisme, plutôt que de s'exprimer sous le couvert de l'anonymat. Les entrevues ont été menées en anglais et en français au besoin. Les notes de toutes les entrevues ont été colligées et analysées par thème afin d'extraire les défis communs, les pratiques prometteuses et les lacunes du système actuel.

Les personnes et les organismes avec lesquels nous avons discuté avec succès comprenaient¹³:

- Joanne Blinco, directrice générale
Alberta Elder Abuse Awareness Council
- Kevin Coughlin, gestionnaire, Services décisionnels personnels
Tuteur et curateur public de la Colombie-Britannique
- Patti Redmond, directrice, Direction générale des services à la clientèle
Emily Griffith, tutrice publique adjointe et curatrice
Keith Taller, avocat, Politiques, Services juridiques ministériels
Bureau du tuteur et curateur public de l'Ontario
- Sara O'Dea, directrice générale
Bureau du tuteur et curateur public de l'Alberta
- Laura Ostler, consultante en prévention
Raeann Rideout, directrice, Partenariats stratégiques
Marta Hajek, cheffe de la direction
Elder Abuse Prevention Ontario (EAPO)

¹³ Certaines provinces ont été incluses dans les entrevues.

- Michel Tremblay, directeur général
Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario (FARFO)
- Huong Pham, directeur général
Ligne d'aide pour femmes agressées (LAFA)-Ligne de sécurité pour les aînés (LSA)
- Bethanie Pascutto, avocate spécialisée en litige
Kimber-lee Wargalla, technicienne juridique agréée et coordonnatrice des relations communautaires
Steven Caswell, avocat spécialisé en litige
Advocacy Centre for the Elderly (ACE)
- Bénédicte Schoepflin, directrice générale
Réseau canadien pour la prévention du mauvais traitement des aînés (RCPMTA)
- Kimberly Leanord, cheffe de la direction
Newfoundland and Labrador Network for the Prevention of Elder Abuse (Seniors NL)

Ces données qualitatives ont joué un rôle déterminant dans la triangulation des constatations tirées de l'examen de la documentation et des politiques et dans la vérification que les recommandations étaient fondées sur l'expérience concrète. Voir l'Annexe B pour un résumé des constatations.

Annexe B – Résumé des constatations relatives aux engagements ciblés

Parmi les 27 organismes identifiés, 9 ont participé à des entrevues. Un guide d'entrevue personnalisé a été élaboré pour chaque organisme. Les questions d'entrevue figurent dans le résumé ci-après. Elles traitent d'enjeux comme:

- les défis et les lacunes dans les approches de l'exploitation financière entre les administrations,
- les façons dont les systèmes équilibrent les risques et l'autonomie des aînés dans les cas d'exploitation financière, et
- la façon dont les organismes gouvernementaux, les organismes communautaires, les institutions financières et le public pourraient collaborer plus efficacement pour prévenir et contrer l'exploitation financière des personnes aînées, entre autres sujets.

Sept entrevues ont été réalisées en anglais sur Zoom et une a été menée en français. Dans un cas, un organisme a reçu les questions en anglais et en français et a fourni des réponses écrites.

Comment votre organisme soutient-il les personnes aînées victimes d'exploitation financière ou d'utilisation abusive d'une procuration?

Les organismes offrent des services comme :

- l'admission, le triage et l'orientation,
- des services juridiques directs (par exemple. le Bureau du tuteur et curateur public),
- la surveillance de la tutelle et
- la formation juridique publique (FJP).

Les organismes interviennent également dans les domaines :

- des politiques et des réformes,
- de l'engagement et de la sensibilisation communautaires (comme les ateliers/webinaires destinés aux personnes aînées) et les partenariats, et
- de la collaboration avec les organismes de surveillance.

Quels types d'exploitation financière ou d'utilisation abusive des procurations sont le plus souvent portés à l'attention de votre organisme? Quels mécanismes ou processus votre bureau a-t-il mis en place lorsque des préoccupations concernant l'utilisation abusive de la procuration (par exemple: la capacité cognitive) sont soulevées? Dans quelles circonstances votre bureau intervient-il?

Les problèmes courants liés à l'utilisation abusive des procurations ont été désignés principalement comme de l'exploitation financière par la famille ou les aidants naturels. Par exemple:

- une mauvaise compréhension des pouvoirs conférés par la procuration (surtout lorsqu'elle est créée sans avis juridique);

- l'isolement, le déclin cognitif et la coercition qui peuvent accroître la vulnérabilité; ou
- les procurations conjointes ou concurrentes qui compliquent la prise de décisions.

Les participants ont fait remarquer que leurs bureaux n'ont en général pas le pouvoir d'enquêter sur l'utilisation abusive de la procuration. Les plaintes sont plutôt examinées et renvoyées aux tribunaux ou à d'autres organismes de soutien. Les cas graves (comme des fonds manquants ou le risque lié aux biens) sont renvoyés au tuteur et curateur public (TCP).

Un participant a déclaré que si son bureau assume le pouvoir décisionnel d'une personne, toutes les préoccupations sont gérées au moyen du système de traitement des plaintes afin d'assurer la responsabilisation et la transparence. Un autre a souligné que le personnel se conforme à des politiques et des procédures strictes pour favoriser la transparence, et que les règlements exigent la transparence des dossiers pour la famille et le respect des plans de gestion.

Les participants ont également mentionné des obstacles systémiques, y compris:

- l'absence de mécanismes de surveillance ou de traitement des plaintes concernant les procurations,
- des poursuites judiciaires coûteuses et lentes, et
- le fossé numérique, la langue et les facteurs culturels limitant l'accès à l'aide.

Les recommandations visant à prévenir l'utilisation abusive comprenaient plus de formation, une intervention précoce, des outils normalisés pour les procurations et un meilleur accès au soutien juridique.

Y a-t-il des groupes de personnes âgées qui font face à des obstacles plus importants en matière de protection juridique ou d'application de la loi?

Les participants ont mentionné les principaux défis et ont cerné des groupes particuliers de personnes âgées. Les défis comprenaient :

- Manque de soutien familial ou d'alliés attentifs capables de repérer la maltraitance.
- Barrières linguistiques et culturelles, en particulier pour les immigrants et les nouveaux arrivants.
- Différences socioéconomiques qui influent sur la sensibilisation et l'accès au soutien.
- Conflits familiaux et honte qui empêchent le signalement.
- Sous-déclaration de la maltraitance des personnes âgées (principalement financière).
- Facteurs de risque comme l'isolement, le genre, les conditions de vie et les déficiences cognitives/physiques.

- Personnes âgées racisées qui font face à des préjugés et à moins de services.
- Traduction inadéquate et formation juridique qui limitent la compréhension.
- Normes patriarcales qui influencent la dynamique des procurations.

Quels sont les principaux défis ou obstacles auxquels votre bureau est confronté lorsqu'il s'agit d'enquêter et de traiter les cas d'exploitation financière liés aux procurations? Selon vous, quels sont les obstacles dans le cadre juridique actuel qui rendent difficile pour les personnes âgées la contestation de l'utilisation abusive de la procuration ou la lutte contre l'exploitation financière?

Les participants ont souligné les défis suivants :

- Le manque de ressources qui limite la surveillance proactive de l'utilisation abusive de la procuration.
- Les répercussions de la protection des renseignements personnels sur la collecte de preuves.
- Le recours à une coopération bancaire perçue comme lente et incohérente.
- Le processus judiciaire coûteux, lent et inaccessible pour de nombreuses personnes âgées.
- Les documents de procuration sont souvent faits maison et ne sont pas toujours acceptés par les banques.
- La variation des pratiques et les retards des institutions financières augmentent les risques d'exploitation.

Quelles réformes ou précisions apportées aux lois sur les procurations, à l'échelle provinciale ou fédérale, permettraient d'améliorer les mesures de protection contre l'utilisation abusive?

Les participants ont formulé les suggestions suivantes :

- Créer un tribunal spécialisé. Il s'agirait d'un organisme d'experts à faible coût chargé de régler rapidement et en dehors des tribunaux les différends relatifs aux procurations.
- Formulaire de procuration et registre normalisés. Il s'agirait de formulaires en langage clair contenant des renseignements juridiques pour les deux parties et d'un registre central pour faire le suivi des procurations actives/révoquées et appuyer la vérification.
- Conseils juridiques plus clairs. Ils feraient en sorte que les mandataires comprennent les obligations dès le départ et précisent quand les procurations entrent en vigueur, car de nombreuses personnes âgées supposent à tort que cela se produit seulement après l'incapacité.
- Meilleur accès au soutien juridique. Élargit l'aide juridique abordable; la plupart des personnes âgées n'ayant pas les moyens de payer des avocats du secteur privé.

- Reddition de comptes intégrée. Inclusion des mécanismes de recours dans les documents de procuration pour remédier à l'utilisation abusive.
- Éducation publique et culturelle. Sensibilisation ciblée, en particulier pour les nouveaux arrivants, au sujet des risques et des responsabilités en vertu de la procuration.
- Formation du personnel de la banque. Outiller les banques pour détecter l'exploitation financière et y réagir avec délicatesse.
- Services de soutien et sensibilisation communautaire. Financer et promouvoir des services anonymes et accessibles comme la Seniors Safety Line.

Quelles améliorations doivent être apportées en matière de prévention, de détection et d'application des lois touchant les cas d'exploitation financière et liés à la procuration? Existe-t-il des modèles prometteurs provenant d'autres administrations?

Dans le cadre de la prévention, les participants ont recommandé d'accorder la priorité à la sensibilisation du public et à l'éducation juridique sur les procurations et l'exploitation financière. Ils ont également suggéré de lancer des campagnes nationales de sensibilisation et d'uniformiser les outils éducatifs.

En ce qui concerne la détection, les participants ont recommandé :

- de former le personnel de première ligne (par exemple le personnel des banques) aux pratiques inclusives pour les personnes âgées,
- de créer des systèmes de surveillance uniformes et
- d'améliorer la collecte de données, et d'accroître la capacité de gestion des cas et d'intervention.

Enfin, en ce qui concerne l'application de la loi, les recommandations comprenaient :

- l'établissement de voies de signalement claires et sécuritaires,
- l'imposition de sanctions plus sévères en cas d'utilisation abusive de la procuration et
- l'élargissement de modèles d'intervention éprouvés à l'échelle nationale.

On a dit que les modèles prometteurs comprenaient des ICC (comme ceux de l'Alberta et de l'Ontario) qui unissent:

- la santé,
- le travail social,
- la police et d'autres,
- des protocoles de déclaration obligatoire pour les institutions financières (par exemple: la C.-B.)
- des cadres juridiques clairs et
- des ressources de navigation dans le système, et
- des équipes spécialisées en maltraitance des personnes âgées dans certains services de police.

On percevait que le Québec et l'Australie avaient des stratégies de vieillissement financées permettant la collecte et la prévention des données. D'autres ont déclaré que la formation et l'éducation intersectorielles, ainsi que l'investissement dans la prévention, sont efficaces, et que l'évaluation des capacités et l'équilibre entre l'autonomie et la protection sont également importants. Toutefois, plusieurs participants ont mentionné qu'il n'existe pas encore de pratiques exemplaires nationales, de sorte qu'un soutien fédéral et des stratégies unifiées sont nécessaires.

Comment votre bureau collabore-t-il avec les institutions financières, les professionnels du droit, les fournisseurs de soins de santé et les organismes communautaires lorsque surviennent des préoccupations au sujet de l'utilisation abusive de la procuration?

Selon les participants, la collaboration est axée sur des liens solides avec les autorités sanitaires, qui aident à coordonner les enquêtes sur la maltraitance. Les institutions financières fournissent également des données probantes clés, mais leur réactivité varie en raison :

- des politiques différentes,
- des préoccupations en matière de protection de la vie privée et
- de la compréhension limitée de leurs fonctions.

On souligne qu'il y a des équipes spécialisées en prévention de la fraude et une formation continue pour améliorer la coopération.

De plus, les groupes communautaires soutiennent les adultes vulnérables qui ne relèvent pas du TCP, tandis que les fournisseurs de soins de longue durée et de services participent aux enquêtes. Le TCP maintient des contacts bancaires pour faciliter les enquêtes, bien que le roulement du personnel et la validation incohérente posent des défis. Dans l'ensemble, une collaboration efficace nécessitait une communication, de la formation et une coordination continue entre tous les partenaires.

Y a-t-il des lacunes dans la compréhension du public concernant les procurations ou des obligations des professionnels du droit? Quel rôle l'éducation juridique ou la formation des juristes pourraient-elles jouer pour prévenir l'exploitation financière ou améliorer l'accès à la justice? Quels changements systémiques ou stratégiques au niveau fédéral, provincial, territorial ou communautaire permettraient de mieux protéger les aînés contre l'exploitation financière, en particulier en ce qui concerne les procurations?

Les participants ont souligné que le public a une compréhension limitée des procurations. Ils ont mentionné que les mandataires en vertu des procurations ignorent souvent :

- à quel moment elles s'appliquent,
- en quoi consiste l'obligation de tenir des dossiers ou
- que la notion de « biens » englobe tous les actifs.

Il y a également de la confusion au sujet des rôles des avocats, y compris les personnes qu'ils représentent et les affaires civiles par rapport aux affaires criminelles. De plus, les professionnels du droit ne peuvent représenter que le client principal et non les membres de la famille, et les parajuristes ne peuvent fournir que des renseignements généraux. Il a été mentionné qu'une meilleure éducation juridique et une formation professionnelle pourraient:

- clarifier ces points,
- aider à prévenir la maltraitance et
- améliorer l'accès à la justice.

En ce qui concerne les changements systémiques et stratégiques, les participants ont suggéré ce qui suit :

- Normaliser les lois sur les procurations et créer un registre national obligatoire des procurations.
- Financer des équipes multidisciplinaires d'intervention en cas de maltraitance envers les personnes âgées.
- Fournir un soutien juridique abordable aux personnes âgées.
- Mettre à jour les politiques du tuteur public et préciser les rôles des professionnels de la santé dans les évaluations de la capacité.
- Favoriser la collaboration entre les secteurs financier, juridique et de la santé avec la coordination fédérale.
- Mobiliser les politiciens locaux pour sensibiliser la communauté.
- Élargir les lois sur le contrôle coercitif pour protéger les personnes âgées au-delà de la violence conjugale.

Comment votre organisme s'est-il adapté ou a-t-il réagi au problème de l'exploitation financière pendant la pandémie et par la suite?

Deux participants ont commenté les mesures prises par leur organisme. Ils ont:

- élargi la formation virtuelle et en personne sur l'exploitation financière,
- offert du soutien aux cas dans le cadre de leurs programmes,
- collaboré avec les unités de sécurité et les professionnels,
- utilisé les médias sociaux pour la sensibilisation et
- participé à un réseau national.

Enfin, ils visaient à tirer parti du Centre antifraude du Canada et à accroître le nombre d'ateliers en personne.

Dans quelle mesure les cadres législatifs actuels sont-ils efficaces pour protéger les personnes âgées contre l'exploitation financière liée aux procurations?

Il a été souligné que les lois et les mesures prises par les banques pour contrer l'exploitation financière liées aux procurations sont incohérentes et limitées par les règles de protection des renseignements personnels. En outre, l'application de la loi est inégale et il existe peu de processus de surveillance ou de traitement des plaintes pour les procurations. Il a été suggéré qu'un meilleur soutien juridique, une autorité claire

pour les banques, une surveillance régulière et une éducation pour les titulaires de procuration sont nécessaires pour prévenir efficacement la maltraitance.

Quelles autres stratégies pourraient renforcer la sensibilisation du public, la formation professionnelle ou les initiatives d'éducation pour mieux prévenir l'exploitation financière des personnes âgées?

Les stratégies visant à renforcer la prévention de l'exploitation financière comprenaient :

- la normalisation des premières conversations sur la planification financière et la procuration au moyen de campagnes publiques;
- l'obligation d'offrir une formation continue sur la maltraitance infligée aux personnes âgées à des professionnels comme les avocats et les conseillers financiers, appuyée par des lignes directrices et des outils pratiques;
- l'élaboration de documents et de services éducatifs adaptés à la culture pour diverses collectivités; et
- l'augmentation des annonces et des publicités d'intérêt public pour accroître la sensibilisation, surtout compte tenu des pénuries de financement actuelles.

Annexe C – Cadres provinciaux et territoriaux canadiens sur l'exploitation financière des personnes âgées

Tableau 11: Aperçu des cadres législatifs provinciaux et territoriaux visant à contrer l'exploitation financière des personnes âgées au Canada

Province/territoire	Législation sur les procurations	Principales caractéristiques de la procuration	Autres lois sur l'exploitation et l'exploitation financières
Alberta	<i>Powers of Attorney Act</i> , RSA 2000, chap. P-20 (Powers of Attorney Act, R.S.A. 2000, c. P-20., 2000a)	Permet une procuration perpétuelle, comprend des dispositions relatives aux fonctions et aux responsabilités du mandataire et décrit le processus de traitement de la maltraitance. Traite l'exploitation financière au moyen de tâches et de responsabilités détaillées du mandataire.	En Alberta, l'exploitation financière englobe le détournement ou la conversion inappropriée et illégale d'une importante somme d'argent ou d'autres biens de valeur (Protection for Persons in Care Act, SA 2009, c P-29.1, 2009). La Protection Against Family Violence Act définit la violence familiale comme étant tout acte ou menace d'acte qui intimide un membre de la famille en créant une crainte raisonnable de dommages matériels ou de blessures à un membre de la famille (Protection Against Family Violence Act, RSA 2000, c P-27, 2000b). À l'heure actuelle, la déclaration obligatoire de l'exploitation financière en Alberta se limite aux personnes résidant dans un hôpital ou un établissement de soins, sans obligation de déclaration en dehors de ces milieux. La <i>Adult Guardianship and Trusteeship Act</i> appuie la prise de décisions par la tutelle et la curatelle (Adult Guardianship and Trusteeship Act: Statutes of Alberta; 2008 Chapter A-4.2, 2008).

Colombie-Britannique	<i>Power of Attorney Act</i> , RSBC 1996, chap.370. (Power of Attorney Act, RSBC 1996, c. 370., 1996)	Prévoit une procuration perpétuelle, y compris des exigences particulières en matière de validité et d'exécution. Cette loi comprend des dispositions visant à prévenir l'exploitation financière, comme des mesures de surveillance et de responsabilisation.	En Colombie-Britannique, l'exploitation financière se caractérise par l'utilisation abusive de fonds et de biens qui appartiennent à une personne prise en charge par une personne qui n'est pas prise en charge, ou par l'acquisition de biens et de fonds d'une personne prise en charge par une personne qui n'est pas prise en charge à son insu et sans son plein consentement, ou celui de son parent ou de son représentant (Residential Care Regulation, B.C. Reg. 96/2009, 2009). La <i>Adult Guardianship Act</i> inclut également l'exploitation financière dans ses définitions de la maltraitance et de la négligence (Public Guardian and Trustee Act, [RSBC 1996] Chapter 383, 1996). La première loi ne précise pas de critère d'âge, et la seconde s'applique aux adultes âgés de 19 ans et plus. Selon le <i>Residential Care Regulations</i> (Residential Care Regulation, B.C. Reg. 96/2009, 2009), la déclaration obligatoire de l'exploitation financière n'est requise que pour les personnes qui vivent dans un établissement de soins. La <i>Representation Agreement Act</i> gère les affaires personnelles et financières et favorise la sensibilisation (Representation Agreement Act, RSBC 1996, c. 405, 1996b) pour les personnes qui pourraient être incapables de gérer leurs affaires en raison d'une incapacité. Cette loi met également l'accent sur la sensibilisation aux droits et aux processus de création d'ententes de représentation.
-----------------------------	---	--	---

Manitoba	<i>Loi sur les procurations</i> , CPLM, chap. P97. (Manitoba, 1996)	Cette loi comprend des dispositions relatives à la procuration durable et des mécanismes de protection contre la maltraitance. Contient des mesures visant à prévenir l'exploitation financière, y compris des mécanismes de surveillance	La législation provinciale a intégré des définitions de l'exploitation financière dans ses définitions plus générales de l'exploitation et de la négligence. Bien qu'il n'y ait pas de critère d'âge pour la « maltraitance », la « négligence » désigne spécifiquement les personnes âgées de 18 ans et plus. La déclaration obligatoire de l'exploitation financière n'est pas requise pour les adultes vivant dans la collectivité. Il existe toutefois une obligation de déclaration pour les personnes qui résident dans les établissements de soins. (Manitoba, 2000) De plus, la <i>Loi sur les personnes vulnérables ayant une déficience mentale</i> exige de signaler tous les cas présumés d'exploitation financière chez les personnes vulnérables à Services à la famille et Consommation du Manitoba. (Manitoba, 1993)
Nouveau-Brunswick	<i>Loi sur les procurations durables</i> , SNB 1987, ch. E-7.1 (Nouveau-Brunswick, 1973)	Régit l'utilisation d'une procuration durable et comprend des dispositions relatives aux fonctions et aux responsabilités du mandataire. Contient des mesures visant à prévenir l'exploitation financière, y compris des mécanismes de surveillance	Au Nouveau-Brunswick, la loi régissant les procurations est la <i>Loi sur les procurations durables</i>, qui est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2020 (New Brunswick, 2019). Cette loi a remplacé les dispositions antérieures de la <i>Loi sur les biens</i> et de la <i>Loi sur les personnes déficientes</i>. Elle fournit un cadre complet pour les procurations durables, y compris celles qui visent les biens et les soins personnels. Un « aîné victime de maltraitance » est défini comme un adulte maltraité âgé de 65 ans ou plus, mais la définition exclut l'exploitation financière. (New Brunswick, 1980) Par conséquent, il n'existe pas de

			définition précise, de loi ou d'exigences de déclaration obligatoire pour l'exploitation financière. La <i>Loi sur les personnes déficientes</i> a été abrogée et remplacée par la <i>Loi sur la prise de décision accompagnée et la représentation</i>, qui a reçu la sanction royale le 16 décembre 2022. Cette nouvelle loi instaure un cadre moderne pour les adultes qui ont besoin d'accompagnement décisionnel. Elle met l'accent sur l'autonomie et les droits de la personne. (Nouveau-Brunswick, 2022)
Terre-Neuve-et-Labrador	<i>Enduring Powers of Attorney Act</i>, SNL 2005, c E-11 (Terre-Neuve-et-Labrador, 2005a).	Cette loi comprend des dispositions relatives à la procuration durable et des mécanismes de protection contre la maltraitance. Traite l'exploitation financière au moyen de tâches et de responsabilités détaillées du mandataire.	La <i>Family Violence Protection Act</i> comprend l'exploitation financière dans ses définitions de la violence conjugale et de la violence familiale. (Newfoundland and Labrador, 2005b) La violence conjugale est décrite comme toute omission ou tout acte intentionnel ou téméraire ou menace qui donne lieu à une crainte raisonnable de blessures corporelles ou de dommages matériels. La violence familiale englobe les mesures qui contrôlent, exploitent ou limitent l'accès du demandeur à des ressources financières pour assurer sa dépendance financière. Aucun critère d'âge n'est précisé. Document intitulé <i>Adult Protection Act Provincial Policy Manual</i> : Bien que la loi intitulée <i>Adult Protections Act</i> elle-même ne donne pas de précisions au sujet de la procuration, elle prévoit des mécanismes de déclaration obligatoire, d'intervention et de protection qui pourraient être pertinents dans les situations d'utilisation abusive de la procuration. Par

			exemple, cette loi permet une intervention d'urgence dans les affaires financières et la participation du directeur provincial des adultes ayant besoin d'une intervention de protection. (Newfoundland & Labrador Centre for Health Information, 2020)
Territoires du Nord-Ouest	<i>Powers of Attorney Act, SNWT 2001, ch. 15</i> (Territoires du Nord-Ouest, 2001), <i>Guardianship and Trusteeship Act</i> (Territoires du Nord-Ouest, 1994)	À l'instar des lois des provinces, la législation comprend des dispositions relatives à la procuration durable et des mécanismes de lutte contre la maltraitance. Contient des mesures visant à prévenir l'exploitation financière, y compris des mécanismes de surveillance Prévoit la prise de décision au nom d'autrui.	La <i>Protection Against Family Violence Act</i> englobe l'exploitation financière et la violence psychologique et émotionnelle, qui causent un préjudice ou une crainte de préjudice au demandeur, à ses enfants ou à tout enfant dont il a la garde. À l'heure actuelle, il n'est pas obligatoire de signaler l'exploitation financière. (Northwest Territories, 2003)
Nouvelle-Écosse	<i>Powers of Attorney Act, RSNS 1989, c 352</i> (Nouvelle-Écosse, 1989), <i>Adult Capacity and Decision-making Act</i>	Prévoit une procuration durable, y compris des exigences particulières en matière de validité et d'exécution. Traite l'exploitation financière au moyen d'exigences strictes en	Le <i>Protection for Persons in Care Regulations</i> définit l'exploitation financière comme le détournement ou la conversion inappropriée et illégale d'argent ou d'autres biens de valeur pour des personnes âgées de 16 ans ou plus. (Nova Scotia, 2007) Ce règlement exige le signalement de l'exploitation financière pour toute personne qui réside dans un établissement de soins de santé ou de soins. (Nouvelle-Écosse, 2004)

	(Nouvelle-Écosse, 2017)	matière d'exécution et de surveillance. Gère les affaires personnelles et financières sous tutelle.	
Nunavut	<i>Loi sur les procurations</i> , LNun 2005, ch. 12 (Nunavut, 2005), <i>Loi sur la tutelle</i> (Nunavut, 1994)	À l'instar des lois des provinces, la législation comprend des dispositions relatives à la procuration durable et des mécanismes de lutte contre la maltraitance. Traite l'exploitation financière au moyen de tâches et de responsabilités détaillées du mandataire. Assure la gestion de la succession et de la tutelle.	La <i>Loi sur l'intervention en matière de violence familiale</i> définit l'exploitation financière comme tout comportement visant à contrôler, exploiter ou restreindre l'accès d'une personne à des ressources financières pour assurer sa dépendance financière (Nunavut, 2006). Il n'existe pas d'obligation de signaler l'exploitation financière.
Ontario	<i>Loi sur la prise de décisions au nom d'autrui</i> , L.O. 1992, chap. 30.	Régit la procuration relative aux biens et aux soins personnels; cette loi comprend des dispositions relatives à la nomination d'un mandataire, à ses fonctions et à des mécanismes de lutte contre la maltraitance.	La <i>Loi sur les foyers de soins de longue durée</i> définit expressément l'exploitation financière comme étant « le détournement ou la mauvaise utilisation de l'argent ou des biens d'un résident » (Ontario, 2007). En vertu de cette loi, toute personne ayant des soupçons d'exploitation financière à l'égard d'un résident d'un établissement de soins de longue durée doit le signaler au directeur de l'établissement (Carr, 2023). Il existe également la <i>Loi sur les maisons de retraite</i> , (Retirement Homes Act, 2010) qui exige que

		Cette loi comprend des dispositions pour régler l'exploitation financière, comme l'utilisation non autorisée de fonds et les opérations avec apparentés.	quiconque voit ou soupçonne un préjudice ou un risque de préjudice à un résident d'une maison de retraite le signale sur-le-champ.
Île-du-Prince-Édouard	<i>Powers of Attorney Act</i> , RSPEI 1988, c P-16 (Île-du-Prince-Édouard, 1988a), <i>The Public Trustee Act</i> (Île-du-Prince-Édouard, 2022)	Prévoit une procuration durable, y compris des exigences particulières en matière de validité et d'exécution. Contient des mesures visant à prévenir l'exploitation financière, y compris des mécanismes de surveillance Gestion des fiducies et des successions, services de tutelle.	La loi sur les procurations et les directives personnelles (Loi sur les procurations et les directives personnelles, LPDP) a été promulguée le 29 novembre 2023 et est entrée en vigueur le 1er novembre 2025. La LPDP élargie permet désormais à une personne de désigner quelqu'un pour prendre des décisions personnelles ainsi que des décisions financières. La loi intitulée <i>Adult Protection Act</i> englobe l'exploitation financière dans ses définitions de maltraitance et de négligence. (Île-du-Prince-Édouard, 1988b) Toute personne peut signaler au ministre de la Santé et du Mieux-être les cas soupçonnés d'exploitation financière à l'égard de personnes qui, selon elle, ont besoin d'aide ou de protection. Toutefois, il n'existe pas d'obligation de signaler de tels cas.
Québec	<i>Code civil du Québec</i> , RLRQ ch. CCQ-1991.	Le mandat de protection et la procuration sont définis sous mandat dans le code civil du Québec. Le mandat de protection exige un acte notarié ou un écrit privé	En vertu de la <i>Charte des droits et libertés de la personne</i> (Charte canadienne des droits et libertés, partie I de la Loi constitutionnelle de 1982, soit l'Annexe B de la Canada Act 1982 (UK), chap. 11., 1982), toute personne âgée ou handicapée a droit à une protection contre toute forme d'exploitation, y

	(Québec, 1991)	avec témoin. Traite l'exploitation financière au moyen d'exigences strictes en matière de validité et d'exécution.	compris l'exploitation des personnes âgées. Selon la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, l'exploitation suppose la maltraitance d'une personne âgée vulnérable et dépendante d'autrui pour ses besoins de base. (Commission des droits de la personne (Szoldatits) c. Brzozowski, 1994 CanLII 1792 (QC TDP), 1994) Il peut s'agir de maltraitance économique, physique, psychologique, sociale et morale. Dans certaines circonstances, la maltraitance peut être de l'exploitation financière, et dans ces cas- là, le signalement peut être obligatoire s'il répond aux critères de l'article 21 de la <i>Loi sur la maltraitance</i> . Invalid source specified.
Saskatchewan	<i>The Powers of Attorney Act, 2002</i> , SS 2002, c P-20.3 (Saskatchewan, 2002), <i>The Adult Guardianship and Co-decision-making Act</i> (Saskatchewan, 2000)	Régit la création et l'utilisation de la procuration, y compris la procuration durable, décrit les obligations du mandataire et le processus de traitement de la maltraitance. Cette loi comprend des dispositions pour régler l'exploitation financière, comme les opérations non autorisées. Gère les décisions matérielles et personnelles au moyen de la tutelle.	Selon la <i>Public Guardian and Trustee Act</i> , l'exploitation financière s'entend du détournement de fonds, de ressources ou de biens par la fraude, la tromperie ou la coercition (Saskatchewan, 1983). De plus, l'exploitation financière est comprise dans la législation sur la violence familiale, qui englobe tout acte ou omission intentionnel ou téméraire qui entraîne des lésions corporelles ou des dommages matériels, tout acte ou toute menace d'acte qui donne lieu à une crainte raisonnable de lésions corporelles ou de dommages matériels, de confinement forcé ou de violence sexuelle. (Saskatchewan, 1994) Il n'existe pas d'obligation de signaler l'exploitation financière.

Yukon	<i>Loi sur les procurations perpétuelles</i>, LRY 2002, ch. 73 (Yukon, 2002a), <i>Loi sur le consentement aux soins</i> (Loi sur le consentement aux soins, L.Y. 2003, chap. 21, Ann. B, 2003b)	À l'instar des lois des provinces, la législation comprend des dispositions relatives à la procuration durable et des mécanismes de lutte contre la maltraitance. S'attaque à l'exploitation financière au moyen de définitions et de protections exhaustives. Prise de décisions au nom d'autrui en vertu de la <i>Loi sur le consentement aux soins</i>.	L'exploitation financière est traitée en vertu des lois sur la protection des adultes et sur la violence familiale. La <i>Loi sur la protection des adultes et la prise de décisions les concernant</i> définit la maltraitance comme un mauvais traitement infligé à un adulte qui cause à l'adulte des dommages ou des pertes d'ordre financier, y compris le refus d'utilisation ou de possession de biens meubles. (Yukon, 2003a) La négligence est expressément définie comme causant des dommages ou des pertes d'ordre financier à l'adulte, et comprend la négligence de soi. En vertu de la <i>Loi sur la prévention de la violence familiale</i>, la violence familiale s'entend de tout acte ou omission commis intentionnellement ou avec insouciance qui cause des lésions corporelles ou des dommages matériels, ainsi que de tout acte ou menace qui cause une crainte raisonnable de lésions corporelles ou de dommages matériels. (Yukon, 2002b) Il n'existe pas d'obligation de déclarer l'exploitation financière. Toutefois, toute personne peut signaler les cas présumés d'exploitation financière à l'Unité des services aux personnes âgées/protection des adultes, sauf dans le cas des personnes hébergées dans des établissements correctionnels. (Yukon, 2003a)
-------	--	---	--

Annexe D - Définitions de la maltraitance des personnes âgées et types de l'exploitation financière par province ou territoire du Canada

Reproduit en partie de (ministère de la Justice du Canada, 2022)

Tableau 12: Définitions et types de maltraitance des personnes âgées dans les provinces et territoires du Canada

Province/territoire	Définitions ¹⁴	Types de maltraitance
Alberta	[Traduction] « La maltraitance des personnes âgées: • comprend tout acte intentionnel ou téméraire ou tout mépris délibéré et négligent, survenu dans le cadre d'une relation de famille, de confiance ou de dépendance, envers une personne de 65 ans ou plus qui cause des préjudices physiques, émotionnels ou psychologiques; • comporte le détournement ou l'utilisation abusive d'argent ou d'autres effets personnels ou biens personnels ou immobiliers; • soumet une personne à des contacts, des activités ou des comportements sexuels non consensuels;	Financière Affective Physique Sexuelle Négligence

¹⁴ Le type de publication dont ils proviennent est désigné par des astérisques – : * site Web du gouvernement/** lois/*** politiques publiques/*** services**.

Province/territoire	Définitions ¹⁴	Types de maltraitance
	ne fournit pas les nécessités de la vie. » (Gouvernement de l'Alberta, 2022, en ligne) *	
Colombie-Britannique	[Traduction] « maltraitance » désigne la maltraitance infligée délibérément à un adulte qui lui cause: a) des préjudices physiques, mentaux ou émotionnels, ou b) des dommages ou des pertes à l'égard des affaires financières de l'adulte.» (Gouvernement de la Colombie-Britannique, 1996, en ligne) **	Agression physique Agression sexuelle Humiliation Intimidation Surmédication Privation de médicaments Censure Atteinte à la vie privée Refus d'accès aux visiteurs Négligence de soi
Manitoba	«Mauvais traitements»: « acte ou omission qui constituent de la maltraitance sur les plans physique, sexuel, mental, affectif ou financier ou sur plusieurs de ces plans, causent ou peuvent vraisemblablement causer le décès d'un patient, un préjudice physique ou psychologique grave à un patient ou des pertes matérielles importantes à un patient ». (Gouvernement du Manitoba, 2000, en ligne) **	Physique Mentale et affective Sexuelle Financière Négligence

Province/territoire	Définitions ¹⁴	Types de maltraitance
Nouveau-Brunswick	Est un adulte négligé ou maltraité « toute personne adulte handicapée, toute personne âgée ou tout adulte entrant dans un groupe prescrit par règlement, qui est ou risque de devenir victime de sévices, d'atteinte sexuelle, de cruauté mentale ou de toute combinaison de ces divers éléments ». (Gouvernement du Nouveau-Brunswick, 2021, en ligne) **	Violence physique Violence sexuelle Cruauté mentale Négligence
Terre-Neuve-et-Labrador	[Traduction] « La maltraitance est le mauvais traitement délibéré d'un adulte qui cause ou est raisonnablement susceptible, dans un court laps de temps, de lui causer (1) un préjudice physique, psychologique ou émotionnel grave, ou (2) des dommages importants ou une perte importante de biens immobiliers ou personnels, y compris des actifs financiers. Les mauvais traitements peuvent être physiques, sexuels, affectifs, psychologiques, spirituels, culturels, verbaux ou financiers. » (Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador, 2021, en ligne) *	Physique Psychologique Affective Verbale Sexuelle Financière Spirituelle, religieuse et culturelle Négligence Négligence de soi

Province/territoire	Définitions ¹⁴	Types de maltraitance
Territoires du Nord-Ouest	[Traduction] « La maltraitance des personnes âgées peut prendre la forme d'exploitation physique, sexuelle, psychologique ou affective et financière, ou de négligence. » * (Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, s.d., en ligne)	Physique Sexuelle Psychologique Exploitation financière Négligence
Nouvelle-Écosse	[Traduction] « La maltraitance des personnes âgées consiste à infliger un préjudice à une personne âgée. Il s'agit de tout acte, ou défaut d'agir, qui met en péril la santé et/ou le bien-être d'une personne âgée. Une telle action ou inaction est particulièrement préjudiciable lorsqu'elle se produit dans le cadre d'une relation où il existe une attente de confiance. » (Gouvernement de la Nouvelle-Écosse, 2005, p.28) ***	Physique Sexuelle Financière Affective Violation des droits humains/civils Négligence
Nunavut	« Il y a violence familiale lorsqu'une personne, l'enfant d'une personne ou dont une personne a la garde, ou encore le père, la mère ou un autre membre de la famille d'une personne est l'objet d'un ou de plusieurs actes ou omissions intentionnels ou téméraires qui sont l'œuvre d'une autre personne avec laquelle elle a, selon le cas, a) une relation conjugale; b) une relation intime; c) une relation familiale; ou d) une relation	Mentale ou affective Dommages aux biens Préjudice physique Violence sexuelle Exploitation financière Privation des nécessités de la vie

Province/territoire	Définitions ¹⁴	Types de maltraitance
	de soins. » (Gouvernement du Nunavut, 2006, p. 2-3) **	
Ontario	« ...tout acte ou toute omission se produisant dans une relation au sein de laquelle on s'attend à un sentiment de confiance, qui est source de préjudice et de détresse chez une personne âgée ou pose un risque pour sa santé ou son bien-être » (Gouvernement de l'Ontario, 2021, en ligne) *	Physique Psychologique Sexuelle Financière Négligence
Île-du-Prince-Édouard	[Traduction] « La maltraitance des personnes âgées » désigne des gestes qui nuisent à une personne âgée ou qui mettent en péril sa santé ou son bien-être. Il n'y a pas de cause unique de maltraitance des personnes âgées. Elle peut se produire en lien avec un seul événement ou une combinaison d'événements de la vie comme une maladie physique ou mentale, une retraite, des difficultés d'emploi ou familiales, une dépendance ou un conflit. Elle peut toucher les personnes âgées, peu importe leur origine, leur culture, leur religion et leur situation économique. » (Gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard, 2015, en ligne) *	Physique Affective/verbale Financière Sexuelle Négligence Déni des droits civils et humains Négligence de soi

Province/territoire	Définitions ¹⁴	Types de maltraitance
Québec	« Il y a maltraitance quand une attitude, une parole, un geste ou un défaut d'action appropriée, singulier ou répétitif, se produit dans une relation avec une personne, une collectivité ou une organisation où il devrait y avoir de la confiance et que cela cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse chez une personne adulte » (Gouvernement du Québec, 2022, p. 6) *** « 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 » chapitre L-6.3	Violence ou négligence sous les formes suivantes : Physique Psychologique Sexuelle Matérielle ou financière Organisationnelle Âgisme Violation des droits
Saskatchewan	[Traduction] « La maltraitance des personnes âgées est la maltraitance infligée à une personne âgée. Il peut s'agir de violence physique ou affective ou de négligence. La personne qui le fait peut être un aidant naturel, un membre de la famille, un conjoint ou un ami. Il existe trois types de maltraitance	Types de maltraitance Violence conjugale Maltraitance institutionnelle Négligence de soi Actes : Violence

Province/territoire	Définitions ¹⁴	Types de maltraitance
	des personnes âgées. Ce sont les suivants: Violence conjugale: Se produit habituellement chez la personne ou chez le soignant. L'auteur de la maltraitance est souvent un parent, un ami proche ou un compagnon rémunéré. Maltraitance institutionnelle: Se produit dans un foyer de soins infirmiers, un foyer d'accueil ou un établissement avec services d'assistance. Le travail de l'auteur de la maltraitance est d'aider à prendre soin de l'adulte vulnérable. Négligence de soi: Outre la maltraitance infligée par autrui, un adulte vulnérable peut ne pas prendre très bien soin de lui-même. » (Saskatchewan Health Authority, 2021, en ligne) *	Violence affective ou psychologique Violence sexuelle Négligence Abandon Exploitation financière
Yukon	« Maltraitance: maltraitance infligée à un adulte qui a) cause à l'adulte un préjudice physique, mental ou émotionnel; ou b) cause à l'adulte des dommages ou des pertes d'ordre financier. » (Gouvernement du Yukon, 2003, p.67) **	Physique Mentale/affective Financière

Annexe E – Organismes de réglementation et protocoles d’infraction liés aux documents financiers

Tableau 13: Organismes de réglementation et protocoles d’infraction liés aux documents financiers

Administration	Commissaire à la protection de la vie privée/ ombudsman	Organisme de surveillance	Personnes devant être avisées	Seuil/déclencheur
Alberta	Commissaire à la protection de la vie privée	Commissariat à l’information et à la protection de la vie privée de l’Alberta	Commissaire et personnes touchées	Risque véritable de préjudice important (RVDPI pour la PIPA; risque de préjudice en vertu de la HIA
Colombie-Britannique	Commissaire à la protection de la vie privée	Commissariat à l’information et à la protection de la vie privée de la Colombie-Britannique	Les organismes publics doivent aviser le commissaire et les personnes touchées en vertu de la FIPPA; le secteur privé est encouragé	Attente raisonnable d’un préjudice important
Manitoba	Ombudsman	Ombudsman du Manitoba	Ombudsman et personnes touchées LAIPVP/LRMP	Risque de préjudice important RDPI
Nouveau-Brunswick	Ombudsman	Bureau de l’ombudsman (Nouveau-Brunswick)	Ombudsman et personnes touchées LDIPVP; ombudsman et personnes touchées LAPRPS	Risque de préjudice important

Terre-Neuve-et-Labrador	Commissaire à la protection de la vie privée	Commissariat à l'information et à la protection de la vie privée de Terre-Neuve-et-Labrador	Bureau du CIPVP et de l'AIPRP pour les organismes publics; les tuteurs en vertu de la LRMP avisent le CIPVP et les personnes touchées	Évaluation fondée sur le risque selon les protocoles
Territoires du Nord-Ouest	Commissaire à la protection de la vie privée	Commissariat à l'information et à la protection de la vie privée des Territoires du Nord-Ouest	Les dépositaires visés par la LRS avisent le CIPVP et les personnes touchées comme l'exige la réglementation	Obligation de donner un avis en vertu de l'article 87 de la LRS; le CIPVP peut entreprendre un examen
Nouvelle-Écosse	Commissaire à la protection de la vie privée	Commissariat à l'information et à la protection de la vie privée de la Nouvelle-Écosse	En vertu de la PHIA, aviser les personnes touchées ou l'agent de révision (art. 69 à 70). FOIPOP/MGA	Avis requis en vertu de la PHIA; pratiques exemplaires en vertu de la FOIPOP/MGA
Nunavut	Commissaire à la protection de la vie privée	Commissariat à l'information et à la protection de la vie privée du Nunavut	Aucune disposition explicite de notification obligatoire	Fondé sur des politiques; consulter le Bureau du CIPVP
Ontario	Commissaire à la protection de la vie privée	Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario	Institutions provinciales visées par la LAIPVP : aviser le CIPVP et les personnes touchées en	RRDPG public; pénalités/SAP en vertu de la LPRPS

			cas de RRDPG; LPRPS: aviser le CIPVP et les personnes touchées; LAIMPVP en attente de mises à jour	disponibles depuis 2024
Île-du-Prince-Édouard	Commissaire à la protection de la vie privée	Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Île-du- Prince-Édouard	Les dépositaires de la LRS doivent aviser le commissaire et les personnes touchées.	Obligatoire pour les manquements à la LRS
Québec	Commission d'accès à l'information du Québec OU Autorité des marchés financiers	Commission d'accès à l'information du Québec OU Autorité des marchés financiers	Les entreprises et les organismes publics avisent la CAI et les personnes touchées lorsqu'elles présentent un risque de blessure grave; tenue d'un registre des incidents.	Risque de préjudice grave, y compris les pertes financières
Saskatchewan	Commissaire à la protection de la vie privée	Commissariat à l'information et à la protection de la vie privée de la Saskatchewan	Institutions gouvernementales/autor ités locales : aviser les personnes concernées au besoin	Fondé sur le risque; obligation de protection en vertu de la FOIP/LA FOIP
Yukon	Commissaire à la protection de la vie privée et ombudsman	Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée du Yukon et ombudsman du Yukon	Les dépositaires de la LPGRM doivent aviser les personnes touchées et le CIPVP; les organismes publics de	Seuil de préjudice important en vertu de la LPGRM

			la LAIPVP suivent le protocole.	
--	--	--	---------------------------------	--

Annexe F – Tableau sommaire de la mise en œuvre du Code des aînés par les institutions financières canadiennes¹⁵

Tableau 14: Aperçu des mesures de mise en œuvre du Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés dans les institutions financières canadiennes

Institution	Formation des employés	Communication	Politiques et pratiques	Références
Banque Amex du Canada	- Présentation du Code des aînés, - Fraude et escroqueries, - Exploitation financière, - Procurations.	Page consacrée au soutien aux aînés : - comment gérer un compte en ligne, - magasiner en toute confiance (y compris la protection contre la fraude et le vol d'identité), - tirer le meilleur parti de votre carte, soutien aux cartes de membre (y compris l'information dans des	- Formation annuelle obligatoire pour les employés et les dirigeants qui interagissent avec la clientèle. - Suivi régulier des transactions pour repérer les transactions inhabituelles (offert à toute la clientèle). - Signaler aux échelons supérieurs les incidents et les plaintes liés à la clientèle des personnes aînées.	(Banque Amex du Canada, 2023)

¹⁵ L'information a été recueillie à partir des rapports affichés sur le [site Web de l'ACFC](#)

		formats accessibles et la procuration).	Le champion des aînés examine les changements apportés aux politiques, aux procédures ou aux processus.	
Banque de Chine (Canada)	Préoccupations des personnes aînées : - Gestion et protection des actifs, - procuration, - compte conjoint, - exploitation financière, - fraude et - escroquerie, - expérience bancaire de haut niveau, - engagements et code de conduite volontaires, - code de conduite des personnes aînées, - mesures prises par la Banque de Chine (Canada). Les personnes-ressources, notamment le champion des aînés, les agents de	Divulcation affichée physiquement dans les succursales et numériquement sur le site Web: - services aux personnes aînées, - divulcation consolidée de renseignements pertinents pour les personnes aînées, déclaration du compte de dépôt conjoint et de la procuration, - Procédure de traitement des plaintes de la clientèle,	- Programmes existants de surveillance des transactions de blanchiment d'argent et de détection et de prévention de la fraude. - Les procédures de traitement des plaintes comprennent des directives à l'intention des employés pour traiter les plaintes faites par des personnes aînées et pour acheminer toute plainte de fraude ou d'exploitation financière éventuelle au mécanisme de signalement dans le cadre de la Politique de gestion des risques de fraude de la Banque.	(Banque de Chine (Canada), 2024)

	conformité et les gestionnaires de succursale, peuvent aider les employés en leur fournissant des renseignements supplémentaires sur des sujets comme: • les ressources bancaires liées aux personnes âgées, • l'exploitation financière, • la fraude, • les escroqueries, • l'incapacité, • les procurations et • les comptes de dépôt conjoints.			
Banque de Montréal (BMO)*	• Plan d'accessibilité de la BMO • Site Web des Services bancaires aux personnes âgées portant sur: • services bancaires quotidiens conçus pour les personnes âgées, • soutien et formation en matière de services bancaires numériques,	La section Aînés du site Web couvre : • solutions bancaires quotidiennes conçues pour les personnes âgées, • soutien et formation en matière de services bancaires numériques, • information sur les services accessibles en succursale ou à domicile,	• Formation annuelle obligatoire offerte au personnel de BMO sur les questions touchant notre clientèle âgée. • Détection – analyses continues des menaces et des escroqueries éventuelles sur le marché; guide du personnel sur les signaux d'alarme axés sur les cas soupçonnés d'exploitation financière	(BMO, 2025)

	• information sur les services accessibles en succursale ou à domicile, • renseignements sur la compréhension des procurations et des comptes de dépôt conjoints, • lien vers le centre de sécurité en ligne, qui comprend des ressources sur les escroqueries courantes et sur la façon de reconnaître et de prévenir l'exploitation financière des personnes âgées, • instructions pour signaler une fraude.	• Renseignements sur la compréhension des procurations et des comptes de dépôt conjoints, • lien vers le centre de sécurité en ligne, qui comprend des ressources sur les escroqueries courantes à surveiller et sur la façon de reconnaître et de prévenir l'exploitation financière envers les personnes âgées, • instructions pour signaler une fraude.	envers la clientèle vulnérable. • Réponse – processus simplifiés en cas de fraude ou de fraude présumée; obligation pour le personnel de remplir des RAI électroniques; examen des demandes RAI soumis pour déterminer si une DOD doit être déposée auprès du Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE). • Suivi et production de rapports: Suivi trimestriel du nombre de RAI et de DOD déposés qui sont liés à l'exploitation des personnes âgées, y compris le nombre de cas uniques et la cause de chaque cas.	
Banque de Nouvelle-Écosse (La) (Banque Scotia)	Formation obligatoire sur les interactions avec la clientèle. Sujets abordés: • aperçu de la clientèle âgée,	Succursale: • centre d'information client – comprend des sujets sur les procurations et les	• Soutien au personnel (y compris une série de modules de formation et de ressources internes) et aux représentants pour les aider à	(Banque Scotia, 2024)

	• pratiques adaptées aux personnes âgées, • comprendre la capacité mentale et la prise de décisions, • procurations et comptes conjoints, • fraude, • escroqueries et • exploitation financière.	comptes de dépôt conjoints, • guide de sensibilisation à la fraude, • liste de vérification pour prévenir la fraude, • série de présentations sur l'éducation financière, • document de la succursale amie des personnes âgées. En ligne : • centre de ressources pour les personnes âgées – fournit de l'information sur: ○ les services bancaires numériques et en ligne, ○ les caractéristiques d'accessibilité, ○ la sécurité des comptes et ○ la protection contre la fraude, • centre de sécurité et page consacrée aux escroqueries courantes ciblant les personnes âgées,	reconnaître les situations dans lesquelles les personnes âgées peuvent avoir besoin d'aide supplémentaire pour repérer et signaler les cas soupçonnés d'exploitation financière ou de fraude. • Les procédures de signalement permettent au personnel de première ligne de s'adresser aux équipes de direction et de soutien afin d'aider les personnes âgées. • La politique sur la clientèle âgée permet au personnel de tenir compte des besoins des personnes âgées. • Cadre de mesures d'adaptation et guide des pratiques exemplaires pour offrir une expérience bancaire sans obstacle. • Les sept principes du Code sont inclus dans le cadre de gestion de	
--	---	---	---	--

		• financement pour les personnes âgées, • communications en temps opportun sur la littératie financière envoyées à la clientèle âgée par courriel.	la conformité à la réglementation. • L'équipe responsable des personnes âgées contribue à ce que la Banque respecte le Code tout en élaborant et en mettant en œuvre une orientation stratégique. • Balado Perspectives : Qu'est-ce qu'une procuration au juste? Avec Laura Tamblyn Watts, cheffe de la direction de CanAge	
Banque Bridgewater	Formation obligatoire pour le nouveau personnel et formation d'appoint tous les deux ans. Couvre : • conformité au Code (sept principes), • communiquer avec les personnes âgées, • fraude et exploitation financière et signes à surveiller lorsqu'on traite avec des personnes âgées, • fraude et exemples d'escroqueries ciblant les personnes âgées,	Site Web accessible pour les personnes âgées (en anglais seulement) : • comprend des renseignements sur le Code de conduite, • procurations et comptes de dépôts conjoints, • maltraitance des personnes âgées, • accessibilité. Brochure Renseignements fiscaux pour les personnes âgées canadiens (en anglais seulement)	• En ce qui concerne la gamme de produits hypothécaires, la Banque a élaboré des procédures pour les situations qui nécessitent un avis juridique indépendant, comme une indication ou un soupçon que la personne qui fournit du soutien ne comprend ou n'est peut-être pas capable de comprendre ou une indication qu'elle ne fournit pas du	(Banque Bridgewater , 2023)

	• engagement de l'ABC à l'égard des procurations et des comptes de dépôt conjoints, • ressources disponibles pour les membres du personnel qui peuvent les aider tout en aidant les personnes âgées, • processus de signalement des plaintes et comment soutenir les personnes âgées.		soutien volontairement et de son plein gré. • Toute fraude ou activité suspecte est signalée au moyen du processus de DOD. • Amélioration du processus de retrait d'épargne qui comprend un examen de chaque retrait avec diligence raisonnable accrue pour déterminer que la personne cliente ne reçoit pas de quelqu'un d'autre la directive de retirer des fonds.	
B2B Banque	Inconnu	Documents en format accessible	• Inconnu	(B2B Banque, n.d.)
Caisse populaire acadienne ltée (UNI)	Formation obligatoire pour le personnel: • Exploitation financière des personnes âgées: ○ reconnaître, ○ analyser et ○ intervenir, • autoformation sur les régimes de retraite gouvernementaux .	• Soutien personnalisé pour aider les personnes âgées à comprendre leurs besoins et leurs préoccupations. • Offre une variété de façons de communiquer en personne, par téléphone, au moyen d'affichages en	Des procédures sont mises à la disposition du personnel, des responsables de la représentation de première ligne et des unités spécialisées afin que les personnes âgées puissent communiquer avec le champion des aînés pour obtenir des conseils dans	(UNI, 2024)

		succursales, de publipostages, de médias traditionnels et de réseaux sociaux. • Offre des relevés de compte mensuels en format papier ou virtuel. • Offre un guide de soutien pour les procurations et les comptes conjoints, qui fournit un cadre pour la prestation de services bancaires. • Met à disposition des espaces privés dans ses succursales afin que les membres aînés et la clientèle puissent effectuer leurs transactions bancaires en toute confidentialité. • Offre un soutien supplémentaire pour l'utilisation des services électroniques. • Publie des articles sur la fraude sur ses réseaux sociaux pour les informer.	les cas éventuels d'exploitation financière. Par exemple: • processus de soutien aux victimes d'exploitation financière, • reconnaissance de l'exploitation financière, • exploitation financière envers les personnes aînées : reconnaître, examiner et réagir, • arbre décisionnel en matière de maltraitance des personnes aînées, • procurations et comptes conjoints. Des blogues contribuant à la littératie financière et à la prévention de la fraude sont publiés sur son site Web.	
--	--	--	--	--

		• Publie sur son site Internet des informations pertinentes pour cette clientèle. • S'engage à créer une culture inclusive en intégrant l'accessibilité à ses comportements. Encourage l'éducation et la sensibilisation à l'importance de l'accessibilité dans toutes les sphères de l'organisation: son environnement bâti, ses technologies et ses communications. De plus, une section du portail d'information est réservée à la prestation de services bancaires aux membres et à la clientèle âgée de 60 ans et plus et contient des liens vers : • Code de conduite des aînés, • Rapport du champion des aînés.		
Banque Canadienne	• Formation sectorielle obligatoire et évaluation	• Le Centre de soutien des aînés CIBC et le	• Création d'une vidéo pour informer la clientèle	(Banque Canadienne)

Impériale de Commerce (CIBC)	(FSOE). Passée en revue et mise à jour chaque année pour s'assurer que le contenu est exact, pertinent et entièrement accessible.	Centre de soutien des aînés Simplii (en anglais seulement) regroupent des renseignements pertinents pour les personnes âgées, notamment en répondant à leurs besoins en matière d'accessibilité et en présentant les types courants d'escroqueries ciblant les personnes âgées, les programmes et les produits destinés aux personnes âgées, ainsi que des conseils financiers et du contenu sur le bien-être. • Élaboration de deux nouvelles vidéos à ajouter à la vidéothèque existante destinée aux personnes âgées: ○ (1) escroqueries: accroître la sensibilisation aux escroqueries courantes et à la façon dont la clientèle peut se protéger.	des types courants d'escroqueries et de signaux d'alarme à éviter. • Nous avons envoyé un courriel à la clientèle au sujet des escroqueries et de l'hameçonnage par code de vérification unique (CVU) pour la sensibiliser à ce qu'il faut surveiller pour éviter d'être victime de ces escroqueries.	Impériale de Commerce, 2023)
-------------------------------------	--	--	--	-------------------------------------

		○ (2) procuration: sensibiliser les personnes aînées aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints. • Sensibiliser de façon proactive aux ressources mises à la disposition des personnes aînées au moyen d'une campagne par courriel et en promouvoir l'utilisation. • En 2023, nous avons joint la clientèle âgée actuelle et de nouvelles personnes aînées à mesure qu'elles atteignent leur 60^e anniversaire.		
Banque Canadienne de l'Ouest (BCO)	• Formation annuelle axée sur les rôles pour sensibiliser les membres de notre équipe aux divers besoins des personnes aînées et à la façon de repérer la maltraitance infligée aux personnes aînées ou l'exploitation financière,	• Une page Web sur les services bancaires adaptés aux aînés. • Brochures numériques et imprimées présentant une police de caractères et un contraste de couleurs plus grand, et guide de ressources à l'intention des	• Politiques de gouvernance interne et procédures opérationnelles à l'intention de nos équipes travaillant directement avec la clientèle. Elles décrivent les exigences de formation, la façon de	(Banque Canadienne de l'Ouest, 2024)

	les fraudes soupçonnées et les escroqueries ciblant les personnes âgées. • Offre une formation sur l'accessibilité à tout le personnel. • Les membres du personnel peuvent consulter le centre d'information sur le Code des aînés sur l'intranet interne. • Réunions bimensuelles de triage pour discuter des enjeux liés aux personnes âgées et des expériences récentes avec le champion des aînés. • Préoccupations de nombreuses personnes âgées transmises au champion des aînés	personnes âgées, des membres de leur famille et d'autres personnes-ressources de confiance. • Communications et documents Web conçus en tenant compte de l'accessibilité des personnes âgées. • Canaux de communication par téléphone et par courriel spécialisés permettant aux personnes âgées de joindre des ressources internes spécialisées. • Aires réservées au sein de nos centres bancaires pour faciliter les conversations privées et respecter la vie privée et la sécurité des personnes âgées.	déterminer les circonstances dans lesquelles les personnes âgées peuvent avoir besoin d'une aide supplémentaire dans le cadre de leurs activités bancaires et les processus de signalement aux échelons supérieurs des cas soupçonnés d'exploitation financière et de fraude à l'égard des personnes âgées. • Intégration du Code des aînés à notre cadre de gestion de la conformité réglementaire, ce qui assure une gouvernance et des contrôles solides liés à notre programme pour les personnes âgées. • Une équipe dévouée d'experts en la matière qui s'est concentrée sur la résolution des questions qui touchent les personnes âgées. • Tirer parti de nos capacités de lutte contre	
--	--	---	--	--

			le blanchiment d'argent pour repérer les fraudes présumées contre les personnes âgées.	
Capital One	Formation annuelle sur le Code des aînés axée sur les compétences à l'intention du personnel à l'interne et des fournisseurs en contact direct avec la clientèle: • l'exploitation financière, les fraudes et les escroqueries; • les procurations; • les ressources disponibles pour le personnel sur les questions pertinentes pour les personnes âgées, y compris les modes de transmission aux échelons supérieurs.	• Capital One Canada propose un guide des aînés en ligne consolidé qui fournit des renseignements particulièrement pertinents pour les personnes âgées, notamment sur la sécurité en ligne, la gestion des comptes (y compris comment établir une procuration), les services bancaires en ligne, les options d'accessibilité et notre rapport annuel sur le Code des aînés.	• Continuer d'effectuer une lutte contre le blanchiment d'argent et une détection de la fraude complètes, ainsi qu'une surveillance des transactions afin d'atténuer les préjudices financiers potentiels pour la clientèle, y compris les personnes âgées. • Fournir aux personnes âgées de l'information sur les escroqueries courantes utilisées pour cibler les personnes âgées et sur ce qu'il faut faire en cas d'activité suspecte à leur compte, ainsi que sur les mesures supplémentaires que les personnes âgées peuvent prendre pour plus de sécurité en ligne.	(Capital One, 2023)

			Tous les membres du personnel qui servent des personnes âgées ont un accès direct au champion des aînés de Citi pour demander des conseils sur des questions liées aux personnes âgées.	
Citibanque Canada	Formation obligatoire sur le Code des aînés deux fois par année sur le portail en ligne. Le nouveau personnel doit la suivre dans le cadre de la formation d'intégration. Au 3 janvier 2024. Voici les sujets : - communication efficace avec les personnes âgées; - reconnaître et comprendre les besoins de la clientèle; - prévention et détection de l'exploitation financière et de la fraude; - maltraitance envers les personnes âgées et	- Citi dispose d'une page Web publique dédiée – Ressources pour les personnes âgées qui fournit des renseignements sur les besoins bancaires courants des personnes âgées et des renseignements pertinents, y compris sur les procurations et les comptes de dépôt conjoints. - Des copies de ces renseignements peuvent être fournies aux personnes âgées sur demande.	- Connaissance de la clientèle et diligence raisonnable de la clientèle, formation du personnel, surveillance continue des activités et des transactions de la clientèle. - Lorsque Citi prend conscience du risque de préjudice financier pour une personne âgée en raison d'une exploitation financière, d'une fraude ou d'une escroquerie, elle s'efforce d'atténuer cette exposition tout en respectant la vie privée, la sécurité et l'autonomie de la personne âgée.	

	exploitation financière avec exemples; • engagements de procuration et comptes de dépôts conjoints; • ressources disponibles pour le personnel et les responsables de la représentation sur les questions pertinentes pour les besoins bancaires des personnes âgées; • processus d'acheminement aux échelons supérieurs; • surveillance des entreprises, y compris • la surveillance des transactions, • la détection de la capacité réduite, • la maltraitance des personnes âgées et • la détention temporaire.		• Tout préjudice financier éventuel est transmis au champion des aînés aux fins d'examen et de suivi.	
--	---	--	---	--

Coopérative de crédit fédérale Coast Capital Savings	Formation annuelle obligatoire sur le Code des aînés. La formation comprend : • exploitation financière, fraude et escroqueries • procuration, • comptes conjoints, • traitement des plaintes, • incidents liés à la vie privée.	Section du site Web intitulée Senior Banking (en anglais seulement) qui présente des produits et services conçus expressément pour les membres aînés: • produits: comptes gratuits et à rabais • façons de faire des transactions bancaires : en succursale, en ligne et par téléphone, • planification future : planification de la retraite, testament et planification, successorale, procurations et comptes de dépôts conjoints, • outils et ressources de planification : calculatrice de planification de la retraite, calculatrice du fonds enregistré de revenu de retraite (FERR), calculatrice du compte d'épargne libre d'impôt (CELI) ou du régime enregistré	• Mise sur pied d'un comité d'adhésion des personnes aînées en 2021 afin de sensibiliser l'ensemble de l'organisation au Code des aînés et de favoriser la sensibilisation aux besoins et aux défis bancaires uniques des membres aînés. • Semaine des personnes aînées et Mois des personnes aînées : tenue d'une série de séminaires virtuels et en personne sur la fraude en juin 2023 visant à sensibiliser aux escroqueries courantes et aux tendances en matière de fraude et à prévenir ces tendances. • Journée nationale des personnes aînées et Mois des personnes aînées : tenue d'un séminaire en personne sur la gestion du patrimoine et la prévention de la fraude	(Coast Capital, 2023)
---	---	--	---	------------------------------

		d'épargne-retraite (REER) et calculatrice de remboursement anticipé des prêts hypothécaires • Carrefour de cybersécurité : doter les personnes âgées de connaissances pour se protéger elles-mêmes	et participation à un balado sur les finances et les impôts diffusé en octobre. Le balado Fridays with Seniors est produit par la Seniors Services Society of BC et invite régulièrement des experts en la matière à s'exprimer sur des sujets d'intérêt pour les personnes âgées.	
Banque Concentra/ Banque Équitable	Les membres du personnel qui interagissent avec la clientèle suivent la formation obligatoire sur la prestation de services bancaires aux personnes âgées, qui couvre des sujets tels que: • principes du Code, • procurations, • comptes de dépôt conjoints, • exploitation financière et fraude,	Pages Web dédiées sur equitablebank.ca et eqbank.ca intitulées « Les aînés et nous » et « Les aînés sont importants »¹⁶ respectivement. Comprennent des renseignements sur: • gammes de produits ciblant les personnes âgées, • procuration et compte conjoint, • accessibilité,	• Des outils et des procédures d'enquête exhaustifs sont en place pour prévenir, détecter et réduire les préjudices financiers pour toute la clientèle, y compris les personnes âgées. • Prendre d'autres mesures pour atténuer le risque d'exploitation financière ou de fraude touchant les personnes âgées. • Lorsqu'il y a des questions sur les prochaines étapes à	(Banque Équitable, 2024)

¹⁶ Le chercheur n'a pas trouvé « Les aînés sont importants » sur le site Web de la Banque EQbank

	- maltraitance et fraude envers les personnes âgées, - indicateurs de maltraitance des personnes âgées et escroqueries, - renvoi au champion des âgés, - ressources disponibles pour la clientèle des personnes âgées.	- comprendre la maltraitance des personnes âgées et la fraude financière, - autres ressources portant sur les escroqueries et les fraudes, publications et recherche, ainsi que programmes et services destinés aux personnes âgées.	suivre ou sur la façon de régler un problème de préjudice financier, les membres du personnel doivent transmettre toute préoccupation au champion des âgés de la Banque, qui communiquera directement avec l'entreprise avant de déterminer si d'autres mesures d'atténuation ou des changements aux processus sont justifiés.	
Banque CS Alterna	- Ressources internes permettant au personnel de mieux faire connaître les outils, la formation, les politiques et les procédures. - La formation annuelle obligatoire pour tout le personnel porte sur des sujets comme les procurations, les comptes de dépôt conjoints, le soutien aux personnes âgées ayant une capacité réduite,	Centre d'assistance pour âgés – offre des ressources aux personnes âgées. Les ressources comprennent des renseignements sur: - services bancaires en libre-service, - rabais sur les forfaits bancaires, - protection contre la fraude en ligne, - planification financière,	Sensibiliser le personnel d'Alterna aux enjeux qui touchent les personnes âgées et mobiliser les personnes âgées, les organismes qui les représentent et les experts en la matière pour veiller à ce qu'Alterna continue de répondre aux besoins des personnes âgées.	(Banque Alterna, 2023)

	l'exploitation financière, la fraude, les escroqueries, l'identification des préjudices financiers, les processus de recours hiérarchique et les ressources disponibles pour la clientèle des personnes âgées.	• renseignements sur les procurations et les comptes conjoints, • options d'accessibilité, • formulaires utiles, • webinaires éducatifs réguliers.		
La Banque Fairstone du Canada	• Tous les membres du personnel de Fairstone suivent une formation annuelle sur le Code des aînés, qui est régulièrement mise à jour pour tenir compte de l'évolution des besoins des personnes âgées et de l'identification des secteurs vulnérables.	• Une page Ressources pour les aînés (en anglais seulement) pour mettre en lumière les ressources pertinentes. Diffusion proactive de contenu axé sur la retraite sur le site Fairstone.ca, en mettant l'accent sur l'amélioration de la littératie financière chez les personnes âgées. Ce contenu inclut divers aspects de la planification financière de la retraite, y compris les considérations relatives aux emprunts d'argent pendant la retraite. De plus,	• Fairstone a nommé un champion des aînés pour promouvoir et sensibiliser les gens aux questions qui touchent les personnes âgées et exercer un leadership dans la mise en œuvre du Code.	(Banque Fairstone, 2023)

		Fairstone a publié en 2023 un volume de contenu axé sur la retraite sur Fairstone.ca afin d'appuyer la littératie financière de notre population vieillissante. Le contenu vise à appuyer la planification financière des Canadiens pendant qu'ils planifient leur retraite. Ces ressources sont disponibles dans la section Apprentissage du site Web de Fairstone.		
General Bank of Canada (GBC)	- La formation sur l'exploitation financière des personnes âgées est offerte à tout le personnel de la banque tous les 2 ans, et les nouveaux membres du personnel suivent la formation dans les 30 premiers jours de leur emploi à la banque. - Le cours de formation aborde différents aspects de la maltraitance des	- Une page Web sur son site à l'intention des personnes âgées, à l'adresse www.generalbank.ca/seniors, qui comprend des renseignements clés sur les procurations, les comptes conjoints et la reconnaissance de la maltraitance des personnes âgées. - Conserver un courriel réservé aux personnes âgées afin qu'elles	- Le processus de vérification de la clientèle comprend des pratiques de communication pour les personnes âgées pendant les interactions par téléphone ou par courriel. - Des examens périodiques des personnes âgées à risque élevé sont effectués pour s'assurer qu'une diligence	(General Bank of Canada, 2023)

	personnes âgées, y compris la procuration et la reconnaissance et l'identification de la maltraitance des personnes âgées. • Nous avons offert une formation supplémentaire propre au rôle à tous les membres du personnel qui servent des personnes âgées afin de veiller à ce que les principaux développements soient inclus et que la formation demeure pertinente. • Maintenir un processus amélioré de traitement des plaintes qui comprend une formation sur les plaintes qui touchent notre clientèle principale.	puissent communiquer toute préoccupation ou demande de renseignements (seniors@generalbank.ca) fournie sur le site Web.	raisonnable appropriée est exercée et qu'elle est conforme aux procédures. • Maintenir un processus de transmission à l'échelon supérieur des plaintes relatives à la clientèle plus âgée, en veillant à ce que le champion des aînés soit avisé en temps opportun. • Maintenir un processus amélioré pour les personnes âgées vulnérables et à risque. Ce processus comprend une communication directe avec la personne âgée afin d'éliminer les préoccupations de fraude ou d'influence négative. • Envoyer une lettre à toutes les personnes âgées de l'emprunteur conjoint, qui comprend des renseignements liés au compte récemment ouvert et fournit des ressources	
--	--	--	--	--

			liées aux personnes âgées.	
Banque Habib Canadienne (BHC)	Nous continuerons de former notre personnel de première ligne et d'arrière-guichet afin d'assurer une communication efficace avec la clientèle des personnes âgées. En 2023, les séances de formation suivantes ont été offertes: • conférences téléphoniques comprenaient une formation, suivie de séances de discussion ouverte, • présentations de formation comportant un test de connaissances avec notes minimales de passage, • Banque Habib Canadienne : Rapport sur le Code des aînés 2023. Au cours de l'année, une formation a été offerte dans les domaines suivants:	• Des affiches de référence sont installées dans toutes les aires du personnel aux trois endroits. • L'aide de bureau est également offerte au personnel de première ligne de la fonction de conformité, au besoin. • Des documents pertinents sont fournis à la clientèle aînée. • Il en est de même dans la section du site Web de la Banque consacrée aux personnes âgées, sous « Trousse d'outils pour les aînés ». La Banque regroupe les renseignements pertinents pour les personnes âgées.	• La fonction de conformité, la fonction de gestion des risques, le champion des aînés, l'agent principal des plaintes et les fonctions opérationnelles pertinentes doivent aider conjointement le personnel de première ligne en cas de préjudice financier éventuel découlant d'exploitation financière, de fraude ou d'escroquerie, et atténuer le risque de préjudice financier, tout en respectant la vie privée, la sécurité et l'autonomie de la clientèle. • Le cadre de gestion de la fraude repose sur les éléments clés de la prévention, de la détection et de l'intervention.	(Banque Habib Canadienne , 2023)

	• les dispositions relatives aux consommateurs, y compris les procurations et les comptes de dépôt conjoints; • les plaintes de la clientèle aînée et le processus de transmission à l'échelon supérieur; • les pratiques de promotion et de vente d'entreprises axées sur la clientèle aînée et les personnes en situation de handicap; • s'occuper individuellement des personnes aînées et les former afin de prévenir la fraude et les escroqueries; • fraude et escroqueries: divers types de fraude, contrôles préventifs et de détection contre la fraude, enquêtes et rapports sur la fraude; • faciliter l'ancien processus		• Connaissance de la clientèle, processus de diligence raisonnable et de diligence raisonnable accrue et, surtout, système automatisé de surveillance des transactions qui peut générer une alerte pour le personnel de première ligne au sujet d'activités inhabituelles sur le compte, ce qui permet au personnel de première ligne de prendre immédiatement des mesures préventives.	
--	--	--	---	--

	d'identification de la clientèle âgée; • utiliser le processus de rappel pour protéger notre clientèle contre la fraude par la vérification de l'identité pour les demandes en ligne; • rôle et responsabilités du champion des aînés; • rôle et responsabilités du responsable des plaintes des aînés; • traitement des comptes de la clientèle aînée décédée; • identification de la clientèle aînée confrontée à des obstacles; • questions délicates liées à la protection de la vie privée qui pourraient nuire aux personnes aînées.			
Banque Haventree	Le programme de formation sur la « prestation de services bancaires aux personnes aînées » a été	• Documentation accessible. • Site Web dédié aux personnes aînées qui	Si un membre du personnel soupçonne qu'un membre de la clientèle aînée est victime d'exploitation	(Banque Haventree, 2023)

	lancé au personnel de première ligne en octobre 2021 et a pris fin en décembre 2021. Il s'agit d'un programme de formation obligatoire qui doit être suivi dans les 30 jours suivant la date d'entrée en fonction d'un nouveau membre du personnel, avec des campagnes de sensibilisation trimestrielles et une mise à jour annuelle: • expliquer l'importance d'une expérience bancaire sécuritaire pour la clientèle aînée, • nommer le champion des aînés à la Banque Haventree, • décrire le processus de signalement d'une préoccupation présumée concernant un membre de la clientèle aînée, • repérer les signaux d'alarme dans les transactions de service à la clientèle ou de	regroupe de l'information, des ressources et des outils comme : ○ Encourager la littératie financière, ○ Liens vers les ressources de l'Association des banquiers canadiens, ○ Soutien de la Banque Haventree à un organisme de bienfaisance national dédié aux personnes financièrement vulnérable, ○ Instructions pour signaler une fraude, ○ Information sur la compréhension des Procurations et des comptes de dépôt conjoints, • Lien vers le rapport annuel sur le Code des aînés.	financière ou de fraude, il lui incombe d'intervenir pour le protéger tout en respectant sa vie privée et son autonomie. Cela s'effectue comme suit: • solides processus de connaissance et de diligence raisonnable de la clientèle, • la formation du personnel portait sur la lutte contre le blanchiment d'argent (LBA), les facteurs de vulnérabilité des personnes aînées, les signes d'exploitation financière, l'utilisation abusive de procuration et les types d'escroqueries des personnes aînées, • analyses continues des menaces financières et des escroqueries éventuelles dans le marché, • le guide du personnel sur les signaux d'alarme portait sur les cas	
--	---	--	---	--

	souscription lors des interactions avec la clientèle aînée, • énumérer les recours disponibles pour contrer les signaux d'alarme, Deux études de cas discutées pour présenter une application concrète : • repérer les signaux d'alarme dans les demandes de prêt hypothécaire pour refinancer un prêt existant (par exemple: risque de préjudice financier, problèmes réglementaires et répercussions juridiques), • repérer les signaux d'alarme lors de la prestation de services à la clientèle aînée (par exemple: littératie financière et tiers non autorisés),		soupçonnés d'exploitation financière envers de la clientèle vulnérable, y compris les signaux d'alarme propres aux personnes aînées, • obligation pour le personnel de remplir des rapports d'opérations inhabituelles (ROI) pour appuyer une enquête plus approfondie sur des cas éventuels d'exploitation financière ou d'exploitation des personnes aînées, • examen des présentations de ROI pour déterminer si une DOD doit être transmise au CANAFE, • activités supplémentaires au besoin, comme la surveillance des transactions, les changements de signaux d'alarme, les communications de première ligne et	
--	---	--	---	--

			l'acheminement à l'échelon supérieur de la direction.	
Banque Home	La formation annuelle tient compte des consultations menées auprès d'experts internes en la matière: • détection et prévention de l'exploitation et de l'exploitation financière, de la fraude et des escroqueries, • engagement de l'ABC à l'égard des procurations et des comptes de dépôt conjoints, • ressources disponibles sur des questions pertinentes pour les besoins bancaires des personnes âgées, • processus de signalement aux échelons supérieurs pour les plaintes et les signalements de fraude, d'exploitation financière ou d'escroqueries.	• Les communications avec la clientèle sont offertes dans des formats qui tiennent compte des besoins des personnes âgées. • Formation du personnel sur les formats et les modes de prestation. • Améliorer continuellement la présentation de l'information pertinente pour les personnes âgées. • Respecter des principes de langage clair. • Sites Web élaborés à l'aide des Règles pour l'accessibilité des sites Web (WSAG) 2.0, niveau AA.	Le champion des aînés collabore avec les unités d'affaires pour: • déterminer et consigner les indicateurs de préjudice financier éventuel pour les personnes âgées, • réviser les pratiques des banques afin d'améliorer la détection et la prévention des préjudices financiers causés aux personnes âgées, y compris un programme efficace de surveillance des opérations qui permet de repérer les opérations inhabituelles, • veiller à ce que les nouveaux produits et services fassent l'objet d'un examen afin de déceler les préjudices financiers éventuels pour les personnes âgées.	(Banque Home, 2024)

Banque HomeEquity	Dans les six premières semaines, les nouveaux membres de l'équipe doivent suivre des séances de formation ponctuelles et annuelles. La formation porte sur les politiques en matière de fraude et les processus de gestion des incidents, la politique sur les pratiques de vente, la protection de la vie privée de la clientèle et les procédures de traitement des plaintes. Les nouveaux membres de l'équipe doivent également suivre la formation obligatoire CHIP Hero pour s'assurer de bien comprendre le Code des aînés et ses principes dans les 60 jours suivant leur entrée en fonction. Cette formation inclut: • comprendre les principes du Code des aînés, • processus de procuration,	• La Politique sur les pratiques de vente comprend des attentes claires en matière de langage et veille à ce que toutes les communications de la Banque soient axées sur la clientèle : claires, simples et honnêtes. • Les communications comme les documents de demande, les relevés annuels ou le matériel de marketing peuvent être mis à la disposition de la clientèle en gros caractères ou en braille sur demande. • Le site Web est conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 de niveau AA, et le personnel est disponible pour soutenir la clientèle au moyen d'activités en ligne si elle a besoin d'aide.	• Continuer de mettre en commun des points de vue et des connaissances approfondies sur des sujets pertinents et émergents liés à la santé financière et au bien-être à la retraite. • Intégrer les principes du Code des aînés au cadre de gestion de la conformité à la réglementation de la Banque. • Tenir à jour les politiques et procédures relatives à l'ajout de procuration aux comptes clients. • Créer des politiques robustes en matière de fraude pour gérer et atténuer les risques. • Processus de gestion des plaintes conçu pour assurer une résolution objective et équitable des plaintes, y compris une formation annuelle obligatoire pour tous les	(Banque HomeEquity, 2023)
--------------------------	--	--	---	----------------------------------

	• repérer l'exploitation financière et les escroqueries, • quand et comment signaler les cas d'exploitation financière ou d'escroqueries soupçonnés à l'échelon supérieur, • communiquer efficacement avec notre clientèle de 55 ans et plus.	• Depuis janvier 2022, la clientèle de la Banque HomeEquity reçoit des relevés annuels plus faciles à lire.	membres du personnel en contact avec la clientèle. • Un processus de gestion des incidents pour signaler les plaintes, enquêter sur celles-ci et y remédier. • Système de gestion des plaintes et Centre de ressources sur les plaintes pour veiller à ce que les plaintes des consommateurs soient gérées efficacement et en temps opportun. • Consulter les avis de la clientèle sur Google et Trustpilot pour assurer la transparence, la responsabilisation et l'amélioration continue de l'expérience client. • Le chef de la clientèle, de la marque et des conseils agit à titre de champion des aînés depuis l'instauration du Code des aînés il y a près de six ans.	
--	---	---	--	--

Banque ICICI du Canada	Fournir à tout le personnel qui interagit avec la clientèle une mise à jour annuelle des ressources à sa disposition concernant les questions liées aux personnes âgées, notamment: • la détermination de l'exploitation financière; • le processus de signalement aux échelons supérieurs pour déclarer les cas aux ministères concernés.	S'efforcer de maintenir la simplicité, la clarté et l'exactitude de nos communications, en veillant à ce que toute la clientèle, y compris les personnes âgées, puissent facilement avoir accès à des renseignements importants. Le site Web de la Banque comporte une section distincte consacrée à répondre aux besoins bancaires des personnes âgées. La section comporte des renseignements et des ressources utiles sur: • les possibilités d'épargne pour les personnes âgées; • un guide de protection des personnes âgées contre l'exploitation financière, la fraude et les escroqueries; • des renseignements sur les procurations et les comptes conjoints;	Mise sur pied d'un groupe de travail interne sur le Code des aînés pour surveiller la conformité adéquate au Code des aînés. Les procédures comprennent: • le mandat du champion des aînés, • un processus d'examen et de mise en œuvre continu du processus de bout en bout sur les situations et les besoins bancaires des personnes âgées, • mettre à jour les processus de signalement interne des cas éventuels ou soupçonnés d'exploitation financière ou de fraude, • mettre en œuvre un processus rigoureux de lutte contre le blanchiment d'argent et de connaissance de la clientèle pour surveiller	(Banque ICICI du Canada, 2023)
-------------------------------	--	---	---	---------------------------------------

		des moyens sûrs, sécurisés et accessibles de faire des opérations bancaires.	et contrôler les risques d'exploitation financière, offrir une formation périodique au personnel sur la détection des signaux d'alarme et l'identification des incidents présumés d'exploitation financière ou de fraude à l'égard des personnes âgées.	
Banque Industrielle et Commerciale de Chine (Canada)	- Tous les membres du personnel de la Banque, y compris les responsables de la représentation, suivent une formation annuelle obligatoire axée sur les compétences portant sur le Code et sur la façon dont la Banque respecte son engagement, notamment sur: - l'exploitation financière, la fraude et les escroqueries, et la façon d'avoir ces discussions qui peuvent être délicates;	- Offrir des services bancaires en anglais, en cantonais et en mandarin pour mieux aider la clientèle, en particulier les personnes âgées, en réduisant les barrières linguistiques et en donnant un soutien précis. - Les membres du personnel; y compris les responsables de la représentation, sont encouragés à faire preuve de respect et de patience et à accorder le temps nécessaire au service des personnes âgées qui pourraient	En 2023, la Banque a aidé avec succès des personnes âgées à repérer et à éviter deux cas de fraude financière. Voici des exemples de mesures appropriées: - mettre en œuvre un suivi des opérations de lutte contre le blanchiment d'argent et de détection de la fraude, - offrir des espaces tranquilles et accessibles où des discussions privées peuvent avoir lieu,	(Banque Industrielle et Commerciale de Chine (Canada), 2023)

	• l'engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints; • les ressources disponibles pour le personnel sur des questions liées aux besoins bancaires des personnes âgées; • les processus d'acheminement aux échelons supérieurs.	avoir des questions et avoir besoin de soutien supplémentaire. • Les membres du personnel, y compris les personnes chargées de la représentation, sont formés pour fournir des explications claires et transparentes sur tous les produits et services lorsqu'ils répondent aux questions des personnes âgées, en veillant à ce qu'ils comprennent bien les offres de la Banque. • Disposer de documents de communication dans des lieux physiques (comme les succursales) et dans des lieux publics numériques (comme une page dédiée sur le site Web de la Banque) que les personnes âgées peuvent consulter. • Fournir des renseignements dans des formats accessibles,	• envoyer en temps réel des alertes de solde faible et d'opérations aux adresses courriel enregistrées de la clientèle, ce qui la tient informée des dernières activités dans les comptes, • former les membres du personnel, y compris les personnes chargées de la représentation, afin de cerner et d'aborder la possibilité de préjudice financier pour les personnes âgées tout en respectant leur vie privée et leur autonomie, • tenir régulièrement des séminaires sur les connaissances en matière de sécurité financière à l'intention des personnes âgées de diverses collectivités de personnes âgées. En 2023, quatre séminaires ont eu lieu, • effectuer des inspections mensuelles	
--	--	---	--	--

		y compris des documents en gros caractères, et aviser dans les succursales que des divulgations en gros caractères sont disponibles sur demande. • Veiller à ce que les membres du personnel, y compris les personnes chargées de la représentation, connaissent les formats accessibles et les modes de prestation offerts aux personnes âgées. • Toutes les succursales disposent d'espaces privés pour aider les personnes âgées à répondre à leurs besoins bancaires, ce qui leur permet de rencontrer le personnel dans un espace calme et isolé pour discuter des finances et des demandes de renseignements.	des services offerts aux personnes âgées dans les succursales.	
--	--	---	--	--

		• Toutes les succursales sont munies d'installations accessibles, y compris des comptoirs de différentes hauteurs pour répondre aux besoins des personnes âgées. • Services bancaires téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au 1 877 779-5588.		
Innovation Federal Credit Union	• Mettre à jour la formation obligatoire annuelle existante à l'intention du personnel qui interagit avec les membres et qui porte sur des sujets comme les procurations, les comptes de dépôt conjoints, l'exploitation financière, la fraude, les escroqueries, l'identification et l'acheminement à l'échelon supérieur des préjudices financiers, et les ressources	• Élaboration d'une brochure imprimée à l'intention de nos centres de conseils sur les conseils et services aux personnes âgées. • Accessibilité et convivialité de notre site Web, de nos services bancaires en ligne, de notre application mobile et de nos services bancaires téléphoniques pour les personnes âgées, en particulier celles qui peuvent faire face à des obstacles comme la vision, l'ouïe,	• Nommer un champion des aînés, un vice-président, conseillers en consommation, pour assurer le leadership dans la mise en œuvre du Code, promouvoir les questions touchant les personnes âgées et les sensibiliser à celles-ci, et mobiliser les personnes âgées, les experts en la matière et les organismes représentant les personnes âgées. • Renforcer nos politiques et procédures pour aider	(Innovation Federal Credit Union, 2023)

	disponibles pour les membres aînés.	la mobilité ou des déficiences cognitives. • Une page de ressources en ligne, de services aux personnes aînées, qui fournit des ressources complètes et des conseils utiles sur des questions d'intérêt pour les personnes aînées, y compris notre compte bancaire sans frais, nos services bancaires en libre-service, la protection contre la fraude, des renseignements sur les procurations et les comptes conjoints ainsi que des services de planification successorale.	le personnel qui interagit avec les membres à repérer et à signaler les cas présumés de fraude et d'exploitation financières et d'escroqueries, y compris les escroqueries amoureuses, car elles visent souvent les personnes aînées. • Fournir à notre personnel en contact avec les membres de l'information sur les signaux d'alarme et les signes avant-coureurs indiquant qu'un membre pourrait avoir une capacité réduite, et fournir des conseils sur la façon de transmettre toute préoccupation à un échelon supérieur.	
Banque KEB Hana du Canada (BKHC)	Tous les membres du personnel des succursales et du centre d'appels, y compris la direction, reçoivent une formation sur la façon de repérer l'exploitation financière	• Adoption de lignes directrices et formation à l'intention du personnel pour lui permettre de communiquer efficacement avec les personnes aînées lors	• Mettre en œuvre des lignes directrices et de la formation à l'intention du personnel des succursales et des centres d'appels pour l'aider à repérer	(Banque KEB Hana du Canada, 2024)

	éventuelle des personnes âgées et sur la façon d'intervenir. Cette formation porte sur les sujets suivants : • qu'est-ce que l'exploitation financière des personnes âgées, qui est vulnérable, pourquoi les personnes âgées sont vulnérables à l'exploitation et qui pourrait exploiter financièrement les personnes âgées? • divers types d'exploitation financière des personnes âgées, • escroqueries ciblant les personnes âgées*, • indicateurs d'exploitation financière des personnes âgées et de comportements suspects chez les personnes âgées, • intervention en cas d'exploitation financière présumée de personnes âgées,	de la prestation de services bancaires. • Les membres du personnel ont reçu des directives sur la façon de lancer des discussions avec des personnes âgées sur des sujets comme l'exploitation financière. On leur a fourni des sources de renseignements utiles qui peuvent profiter aux personnes âgées lorsqu'elles exercent des activités bancaires. • Création d'une page « Seniors Centre » (en anglais seulement) sur son site Web qui regroupe de l'information pertinente pour les personnes âgées, y compris les renseignements requis en vertu de l'engagement de l'ABC sur les procurations et les comptes de dépôt conjoints et des renseignements sur les	l'exploitation financière éventuelle des personnes âgées et à prendre des mesures pour atténuer ou prévenir les préjudices financiers causés aux personnes âgées. • Les lignes directrices et la formation fournissent de l'information sur les formes courantes d'exploitation financière chez les personnes âgées, la détermination des indicateurs d'exploitation financière (signaux d'alarme), les techniques de prévention et les procédures de signalement. • Les membres du personnel sont formés à communiquer avec des personnes âgées qui pourraient être victimes d'exploitation financière et à prendre des mesures pour retarder ou prévenir les transactions si la	
--	--	---	---	--

	• discussion avec des personnes âgées au sujet d'exploitation financière présumée de personnes âgées, • ressources disponibles sur des questions pertinentes pour les besoins bancaires des personnes âgées, • signaler l'exploitation financière présumée des personnes âgées au service de la conformité.	options d'accessibilité. Le « Centre pour personnes âgées » fournit également des conseils sur le signalement de l'exploitation financière et des liens vers d'autres ressources qui peuvent être utiles aux personnes âgées pour gérer leurs affaires financières et pour repérer et prévenir l'exploitation financière.	clientèle est en danger immédiat de perdre de l'argent. • Reconnaître et récompenser le personnel lorsqu'il prend des mesures pour atténuer ou prévenir l'exploitation financière envers les personnes âgées.	
Banque Laurentienne du Canada (incluant la Banque B2B)	Tous les membres de l'équipe ont reçu une formation pour s'assurer qu'ils sont les mieux outillés pour servir les personnes âgées. La formation offerte au personnel porte sur les sujets suivants: • repérer les signes d'exploitation financière éventuelle ou avérée; • mesures à prendre pour traiter avec les clients âgés victimes d'exploitation ou de maltraitance;	• Mise en place d'une page Web dédiée aux personnes âgées. • Mise à jour de la brochure sur la résolution de problèmes pour inclure le champion des âgés comme option d'acheminement à l'échelon supérieur pour les personnes âgées. La page Web réservée décrit tous les produits et services offerts aux personnes âgées:	• Nommer un champion des âgés qui participe activement à la mise en œuvre du Code. Un processus de signalement interne facilite la transmission de cas éventuels d'exploitation, d'exploitation financière ou de fraude au champion des âgés, qui soutient rapidement tous les membres de l'équipe. • Mettre à la disposition des membres de	(Banque Laurentienne du Canada, 2023)

	• procédures de signalement d'un cas d'exploitation ou de préjudice éventuel; • types de fraude; • pratiques exemplaires pour interagir avec les personnes âgées.	• décrit les mécanismes de prêt que nous offrons aux personnes âgées; • fournit des renseignements importants sur les FERR et d'autres produits de placement. La clientèle âgée peut également consulter des tutoriels sur nos services électroniques et des liens utiles pour avoir accès à nos services LBCDirect. Les personnes âgées peuvent en outre communiquer directement avec la Banque ou le champion des âgés à partir de cette page si des besoins particuliers se présentent, comme l'accès à certains documents dans des formats précis.	l'équipe, des représentants et représentantes de première ligne et des unités spécialisées des procédures permettant de repérer les cas éventuels d'exploitation financière et de les transmettre au champion des âgés.	
Banque Manuvie du Canada	• Offrir un solide programme de formation au personnel de première ligne sur les	• Une section Soutien bancaire pour les âgés sur notre site Web.	• Nommer un champion des âgés pour superviser le Code et	(Société Financière Manuvie, 2023)

	signaux d'alarme qui peuvent indiquer de la maltraitance des personnes âgées, des fraudes et escroqueries et l'utilisation abusive de procurations.		les programmes conçus pour le soutenir. • Disposer de procédures d'acheminement à l'échelon supérieur pour régler la situation lorsqu'un de ces signaux d'alarme est détecté.	
Banque Motus	Élaboration d'un programme de formation complet à l'intention du nouveau personnel qui comprend du contenu consacré à la prestation de services bancaires aux personnes âgées. Le programme de formation constitue une exigence pour tout le personnel de première ligne. Le programme de formation comprend les éléments suivants: • protection des personnes âgées contre l'exploitation financière; • accès à des ressources pour répondre aux	• La page Web de soutien aux aînés (en anglais seulement) a été améliorée pour inclure des renseignements sur l'engagement de l'ABC à l'égard des procurations et des comptes de dépôt conjoints et sur l'accessibilité. • Élaboration de modules pouvant être transmis par voie électronique aux personnes âgées pour expliquer notre environnement bancaire numérique et la façon d'utiliser les options de libre-service.	• La politique sur les personnes âgées et le mandat du champion des aînés ont été examinés par le champion des aînés, le chef de l'exploitation et le dirigeant principal de la conformité en 2022. Le prochain examen a eu lieu en 2024 dans le cadre du cycle d'examen biennal. • Les exigences du Code sont intégrées au cadre de gestion de la conformité réglementaire de la Banque.	(Banque Motus, 2023)

	besoins bancaires des personnes âgées; • Procurations et comptes de dépôt conjoints; • processus d'acheminement des plaintes à l'échelon supérieur; • plusieurs programmes de formation sur la fraude qui mettent l'accent sur les signaux d'alarme liés à l'exploitation financière et aux escroqueries des personnes âgées.			
Banque Nationale	Formation obligatoire pour tout le personnel, surtout à l'embauche. Cette formation englobe les sujets suivants : • comment détecter l'exploitation financière et les fraudes • atténuation des préjudices financiers éventuels, • le processus de signalement interne des cas éventuels d'exploitation financière ou de fraude,	Documentation Documentation imprimée en caractères plus gros pour faciliter la lecture Révision en continu de notre contenu dans un langage clair et simple Brochure Servir et protéger les aînés Dans les succursales Espaces calmes et isolés pour discuter avec un représentant en toute confidentialité	• Intégrer la surveillance des transactions au cadre de gestion de la conformité à la réglementation afin de prévenir et d'atténuer les préjudices financiers éventuels pour les personnes âgées. • Cette surveillance permet de détecter les cas éventuels d'exploitation financière, de fraude, d'escroqueries et de blanchiment d'argent.	(Banque Nationale, 2023)

	• incapacité légale et procurations (Engagement de l'Association des banquiers canadiens à l'égard des procurations et des comptes de dépôt conjoints), • ressources disponibles pour répondre aux besoins bancaires des personnes âgées, • disposer de locaux tranquilles et accessibles pour discuter en privé	Explications sur le fonctionnement des liseuses (outils de lecture à voix haute) pour la clientèle ayant un handicap visuel • Fonction audio des guichets automatiques • Accompagnement pour l'utilisation des guichets automatiques Téléphone • Ligne téléphonique pour notre clientèle de 70 ans et plus, afin de nous contacter rapidement et d'avoir accès aux services bancaires : 1 844 413-5598. En ligne • Regroupement des outils, des renseignements et des informations pour les personnes âgées, notamment quant aux procurations, aux comptes conjoints et à la fraude sur notre page	• Elle englobe les transactions liées au financement, aux cartes de crédit, aux placements et aux transactions bancaires. Les critères de surveillance évoluent constamment. • La vigilance du personnel est essentielle. Si un membre du personnel a des raisons de croire qu'un membre de la clientèle est victime d'exploitation financière ou de fraude, il lui incombe d'intervenir pour protéger ses intérêts tout en respectant sa vie privée, sa sécurité et son indépendance.	
--	--	--	---	--

		« Protéger nos clients de 60 ans et plus ».		
Banque Populaire	Offrir une formation en continu au personnel qui interagit avec la clientèle afin de lui fournir les connaissances, les aptitudes, les compétences et l'information nécessaires pour la prestation de services bancaires aux personnes âgées. La formation axée sur les compétences comprend des renseignements sur les sujets suivants: • obligations en vertu du Code, • comment communiquer efficacement avec la clientèle âgée, • options bancaires accessibles offertes à la clientèle âgée, • ressources mises à la disposition des personnes âgées et du personnel,	• Il s'agit d'un carrefour de ressources et d'informations internes pour distribuer des communications, des mises à jour et des documents éducatifs que les membres du personnel devraient connaître lorsqu'ils aident des personnes âgées. • Tout le personnel a accès à ces ressources à partir de la page d'accueil de son navigateur Internet. • Préparer et envoyer un bulletin interne bimensuel, Le Bulletin, qui informe le personnel des développements réglementaires et juridiques, y compris ceux qui concernent les personnes âgées. • Si un soutien supplémentaire est nécessaire pour	• Le Code et ses principes sont intégrés au cadre de gestion de la conformité à la réglementation. • Le contenu du Code est intégré à l'infodhèque du système de gestion de la conformité à la réglementation. • Ainsi, la banque peut évaluer sur une base régulière la conformité de la Banque Populaire au Code. • Les processus, les procédures et les autres contrôles clés sont examinés de façon régulière afin de demeurer applicables et appropriés pour se conformer aux principes du Code.	(Banque Populaire, 2023)

	• comment reconnaître les préjudices financiers présumés et y réagir , • avec qui communiquer pour transmettre les préoccupations aux échelons supérieurs ou obtenir du soutien ou de l'aide supplémentaire, • ce qu'il faut savoir au sujet des procurations et des comptes bancaires conjoints, • études de cas pertinentes sur les cas récents et les tendances en matière d'exploitation financière, de fraude et d'escroqueries. Notre programme de formation est suivi chaque année et, pour les nouveaux membres du personnel en contact direct avec la clientèle, dans le cadre de leurs exigences de formation en intégration.	répondre aux besoins d'une clientèle aînée, notre champion des aînés et notre personne-ressource attitrée sont disponibles pour offrir un soutien supplémentaire.		
--	---	---	--	--

Banque le Choix du Président	• Nous avons conçu une formation sur les principes du Code des aînés pour notre personnel et pour les personnes chargées de la représentation qui interagissent directement avec la clientèle. Cette formation a été offerte pour la première fois en 2021. • Cette formation est obligatoire pour l'ensemble du personnel et des personnes chargées de la représentation qui interagissent directement avec la clientèle. Notre personnel et nos représentants et représentantes qui interagissent directement avec la clientèle chaque année et pendant l'intégration du nouveau personnel continuent de suivre la formation. Le module de	• Accessibilité Site Web de soutien aux personnes aînées (en anglais seulement) • Protégez-vous contre les escroqueries • Procuration et documents importants	• Politique de traitement des plaintes • Notre champion des aînés nommé, le vice-président, Produits de paiement, stratégie et communications au sein de notre équipe de la haute direction, continue d'assurer un leadership dans l'ensemble de notre organisation, notamment en faisant connaître les besoins des personnes aînées à mesure que nous améliorons nos produits et services pour mieux servir les personnes aînées.	(PC Finance)
---	---	---	--	-----------------

	formation porte les éléments suivants : ○ comment communiquer et soutenir efficacement notre clientèle de personnes âgées et leurs activités bancaires, ○ cas d'exploitation financière, de fraude et d'escroqueries auxquels les personnes âgées peuvent faire face, ○ cerner et signaler les situations comportant des cas éventuels d'exploitation financière et de fraude, ○ renseignements sur la procuration. À la fin du module de formation, les compétences doivent être évaluées pour jauger la connaissance et la compréhension du contenu de la formation et renforcer			
--	---	--	--	--

	davantage les concepts clés.			
Banque RFA du Canada.	Élaboration d'une formation axée sur les compétences pour son personnel et ses représentants et représentantes qui servent les personnes âgées. Tirer parti de notre matériel de formation grâce aux conseils de sources externes, comme les sites Web du gouvernement canadien et nos équipes internes. Cette formation comprend des renseignements sur les sujets suivants: • exploitation financière des personnes âgées; • fraude et escroqueries ciblant les personnes âgées; • engagement de l'Association des banquiers canadiens à l'égard des procurations et des comptes de dépôt conjoints;	• Une page Web réservée aux aînés (en anglais seulement) pour fournir des renseignements facilement accessibles sur le Code et sur les questions qui peuvent être pertinentes pour les personnes âgées, y compris une procuration, les options d'accessibilité, la protection des renseignements personnels, la maltraitance des personnes âgées, la fraude et les escroqueries, ainsi que les programmes et services pour les personnes âgées. • Une politique sur l'accessibilité des services à la clientèle et notre personnel sont encouragés à répondre aux besoins des personnes âgées et à leur fournir de	• Intégration du Code à notre cadre de gestion de la conformité à la réglementation.	

	- ressources disponibles pour les membres du personnel qui peuvent les aider tout en aidant les personnes âgées; - processus de renvoi aux échelons supérieurs et comment soutenir les personnes âgées.	l'information dans divers formats accessibles.		
Banque Rogers du Canada	La formation annuelle obligatoire continue pour les membres de l'équipe et les entrepreneurs permanents nouveaux et existants qui desservent les personnes âgées a été achevée en décembre 2024. Le matériel de formation pour nos équipes de première ligne comprend ce qui suit. L'équipe du centre d'appels de première ligne de la Banque Rogers est formée dans les domaines suivants: reconnaître les signaux d'alarme et d'autres problèmes touchant les personnes âgées, comme la fraude	- Respect des Règles pour l'accessibilité des contenus Web du World Wide Web Consortium (W3C) Notre page Soutenir nos personnes âgées sur le site Web de la Banque Rogers comprend des ressources que les personnes âgées pourraient trouver utiles : - un résumé de nos fonctions en libre-service, notamment l'application de la Banque Rogers, les services bancaires en ligne et notre système téléphonique automatisé,	Des contrôles sont disponibles pour s'assurer que les changements apportés aux projets n'ont pas d'incidence sur les caractéristiques d'accessibilité qui soutiennent nos anciens titulaires de carte. Continuer de surveiller les titulaires de carte, y compris les personnes âgées. Disposer d'un ensemble de règles monétaires et non monétaires conçues pour détecter les fraudes éventuelles sur le compte d'un titulaire de carte de la Banque Rogers.	

	amoureuse, la fraude « grands- parents » et l'exploitation financière, et les épauler à cet égard, • informer les personnes âgées au sujet du suivi de la limite de crédit et des déclarations de consommateur auprès de l'agence d'évaluation du crédit, • reconnaître les situations dans lesquelles une personne âgée a besoin de soutien supplémentaire pour comprendre l'information, • encourager les spécialistes du Service à la clientèle à informer les personnes âgées au sujet de nos options libre-service, comme l'appli Banque Rogers et les services bancaires en ligne, afin qu'elles puissent consulter leurs relevés et leurs transactions récentes, verrouiller et	• comment s'inscrire au prélèvement automatique pour faciliter le paiement des relevés de la Banque Rogers, • renseignements sur les techniques courantes de fraude, d'escroquerie et d'hameçonnage, • la façon d'établir une procuration aide les personnes âgées à accéder à leurs relevés au moyen du site Web ou de l'application de la Banque.	• Les règles sont conçues principalement pour détecter les tendances de dépenses inhabituelles sur les comptes établis, ainsi que les dépenses risquées sur les nouveaux comptes, en particulier celles qui ne sont pas faites en personne. • Lorsqu'une occasion ou un problème est décelé, la Banque Rogers communique avec les services de la Banque concernés pour régler le problème. • Cela peut se faire en lançant un projet dans le cadre duquel une équipe d'experts travaille ensemble à l'élaboration d'une solution.	
--	---	---	---	--

	déverrouiller leur compte, s'inscrire aux débits préautorisés, etc., • informer les personnes âgées au sujet des fonctions de la page Soutenir nos personnes âgées qui devraient être utilisées à titre de référence et des endroits où elles peuvent trouver plus d'information sur notre processus de procuration et d'autres façons de communiquer avec nous, • montrer aux membres de l'équipe où trouver de l'information sur le Code de conduite volontaire – services bancaires aux personnes âgées, • nous avons enseigné au personnel comment sensibiliser les personnes âgées aux caractéristiques que nous avons mis en place pour les protéger contre l'exploitation			
--	---	--	--	--

	financière et la maltraitance, • une formation spécialisée a été créée à l'intention des agents et agentes de lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent afin d'attirer davantage l'attention sur les besoins des personnes âgées et les enjeux qui peuvent toucher les personnes âgées plus que les autres groupes d'âge, • une file d'attente pour signaler la fraude aux personnes âgées a été créée pour les personnes âgées titulaires de carte qui sont vulnérables.			
Banque Royale du Canada	Le personnel et les spécialistes de la représentation qui interagissent avec la clientèle suivent la formation obligatoire sur la fraude et la procuration. Cette formation comprend	La RBC offre ce qui suit pour faciliter une communication efficace pour les personnes âgées : • brochures en succursale sur des sujets qui tiennent compte des besoins des personnes	• Le champion désigné des personnes âgées dirige la mise en œuvre • Améliorer les protocoles de surveillance des transactions pour prévenir la fraude, les escroqueries financières	(Banque Royale du Canada, 2023)

	de l'information sur l'exploitation financière, la fraude et les escroqueries, y compris sur la façon de discuter de ces sujets avec les personnes âgées. Plus précisément, les objectifs de cette formation comprennent notamment: • reconnaître les formes courantes de fraude et les signaux d'alarme éventuels, avec des exemples pertinents, • appuyer l'utilisation appropriée d'une procuration et de comptes de dépôt conjoints conformément à l'engagement de l'Association bancaire canadienne à l'égard de la procuration et des comptes de dépôt conjoints, • repérer et contribuer à prévenir l'exploitation financière, • tenir compte de la capacité mentale du détenteur d'une	âgées (par exemple: prévention de la fraude, encaissement des chèques du gouvernement du Canada, investissements, planification en cas d'événements imprévus, services d'exécuteurs testamentaires, protection des dépôts), • site Web dédié aux personnes âgées, le centre de ressources pour les personnes âgées RBC, qui regroupe l'information pertinente et offre des options d'accès aux ressources en formats non numériques • variété de formats accessibles, y compris des documents imprimés en médias substituts et des services de téléscripteur (ATS), permettant aux personnes âgées de recevoir de l'information	et le blanchiment d'argent dans le cadre de nos efforts continus visant à atténuer les préjudices financiers éventuels pour les personnes âgées, tout en respectant la vie privée, la sécurité et l'autonomie de la clientèle. • Pour faciliter les discussions confidentielles, nos succursales à services complets offrent des espaces tranquilles et privés. • Compte tenu de l'augmentation du nombre d'escroqueries ciblant les personnes âgées, des investissements supplémentaires ont été faits pour développer des capacités de détection des escroqueries avec des experts en la matière dans les services de	
--	--	---	---	--

	procuration et des considérations relatives à la nomination juridique, • formation fondée sur des scénarios de retraite pour nos conseillers et conseillères, conçue pour les guider dans la prestation de conseils adaptés aux personnes âgées.	et de communiquer avec la banque • une plateforme de planification spécialisée et exclusive, MyAdvisor®, qui aide nos clients à prendre le contrôle de leurs finances dans le confort de leur maison ou en succursale, avec l'aide des conseillers et conseillères de RBC, qu'il s'agisse de planifier, de passer à la retraite ou de vivre à la retraite • Les conseillers et conseillères de nos succursales sont équipés d'une technologie de vidéoconférence pour faciliter les rendez-vous virtuels en personne. • Service de première ligne en succursale dans la plupart de nos succursales pour les personnes âgées et la clientèle ayant des	détection et d'enquête de la fraude.	
--	---	--	---	--

		besoins particuliers en matière d'accessibilité RBC a mis sur pied un groupe directeur interentreprises chargé de superviser et de diriger les efforts de RBC en matière d'accessibilité, y compris de recevoir la rétroaction de sa clientèle, de ses partenaires communautaires et de son personnel, conformément à son plan d'accessibilité.		
Banque SBI Canada (SBIC)	Nous avons encadré le personnel au sujet du Code des aînés afin qu'il comprenne la sensibilité dont il a besoin pour servir nos personnes aînées.	- Les succursales sont outillées pour fournir des renseignements sur les procurations et les comptes conjoints afin d'aider la clientèle à comprendre comment elle pourrait utiliser ces options. - Travailler à améliorer la communication avec la clientèle et veiller à ce que toutes nos communications soient claires et simples et qu'elles ne comportent pas de jargon ou d'information difficile qui	- A désigné son chef, Services bancaires de détail, qui est également un membre principal de la direction de la Banque à titre de champion des aînés. - Établir et mettre en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés à l'appui du Code. - S'efforcer d'atténuer les préjudices financiers éventuels pour les personnes aînées. Mettre à la disposition du personnel qui traite	(Banque SBI Canada)

		pourrait nuire à la compréhension et à l'intention de la communication. Pour s'en assurer, la Banque a formé un comité qui examine toutes les communications envoyées à la clientèle.	avec des personnes âgées des ressources adéquates pour l'aider à comprendre leurs besoins bancaires. • Offrir de la formation à notre personnel qui sert les personnes âgées. • Communiquer efficacement avec les personnes âgées. • Tenir compte des caractéristiques démographiques du marché et des besoins des personnes âgées tout en élaborant des produits et des services offerts à la clientèle. • Divulguer publiquement les mesures prises par SBIC pour appuyer les principes énoncés dans le Code.	
Banque Shinhan du Canada	Obligatoire pour tout le personnel de première ligne et mise à jour chaque année pour tenir compte des plus récents développements dans	• Communication claire, accessible et personnalisée • Pour répondre aux divers besoins linguistiques de notre	• Les politiques internes sont conçues avec grand soin pour répondre aux besoins complexes des personnes âgées, en	(Banque Shinhan du Canada, 2024)

	l'industrie et des directives réglementaires. Principaux domaines d'intérêt : • lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, • Gestion des procurations et des comptes de dépôt conjoints, • Prévenir l'exploitation financière, la fraude et les escroqueries, • Stratégies de communication efficaces, • Soutien confidentiel aux personnes âgées, • Protocoles d'acheminement des plaintes à l'échelon supérieur.	clientèle, fournir des services bilingues en anglais et en coréen, ce qui assure une communication transparente sur tous les canaux. La page Web des services bancaires aux personnes âgées (en anglais seulement) sert de plateforme centralisée et conviviale conçue pour fournir aux personnes âgées des outils et des renseignements essentiels pour gérer leur bien-être financier. La page offre ce qui suit: • solutions bancaires personnalisées, • conseils financiers personnalisés, • directives sur les procurations et les comptes conjoints, • soutien à la littératie numérique : guides et tutoriels détaillés conçus pour accroître la confiance des	mettant l'accent sur les procurations, les comptes de dépôt conjoints, les avis de fermeture ou de cessation d'activités proposées de la succursale, la procédure de traitement des plaintes, la divulgation de renseignements, la surveillance de la lutte contre le blanchiment d'argent et la détection de la fraude. Ces politiques font l'objet d'un examen et d'une amélioration en continu, afin qu'elles demeurent pertinentes et adaptées aux nouveaux défis. • Le champion des aînés offre un soutien spécialisé au personnel de première ligne, en veillant à ce qu'il soit bien préparé à répondre aux préoccupations financières propres aux personnes âgées avec une sensibilité et une expertise, accrues.	
--	---	--	--	--

		personnes âgées dans l'utilisation des services bancaires numériques. De plus, les ressources de prévention de la fraude (en anglais seulement) offrent des outils et des conseils pratiques pour aider les personnes âgées à reconnaître et à éviter les escroqueries courantes.		
Banque Tangerine	Les membres du personnel en contact direct avec la clientèle et les représentantes et représentants tiers qui vendent des produits ou des services bancaires doivent suivre une formation qui leur permet d'acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour communiquer efficacement avec la clientèle âgée, y compris les procédures à suivre par le personnel pour cerner et signaler	- Le Centre des aînés de la section Centre d'aide de notre site Web regroupe des renseignements très utiles pour aider les personnes âgées à effectuer des transactions bancaires en toute confiance. On y trouve des informations sur les services bancaires numériques et en ligne, sur les dispositifs d'accessibilité, sur la sécurité et la protection contre la fraude. - Le Centre des aînés comprend également des renseignements	Les politiques et procédures internes aident le personnel à interagir avec notre clientèle âgée. Ces politiques et procédures comprennent une série de modules de formation et de ressources internes pour aider le personnel à reconnaître les situations dans lesquelles les personnes âgées peuvent avoir besoin d'aide supplémentaire pour repérer et signaler les cas présumés	(Tangerine, 2023)

	les problèmes. Sujets abordés: • aperçu de la clientèle aînée, • pratiques adaptées aux personnes aînées, • comprendre la capacité mentale et la prise de décisions, • procurations et comptes conjoints, • fraude et exploitation financière.	utiles sur des sujets comme les procurations et les comptes conjoints. • Notre blogue « À propos d'argent » contient des informations sur la culture financière des personnes aînées et sur la façon dont ils peuvent gérer au mieux leur argent. • Nous sommes déterminés à répondre aux besoins en matière d'accessibilité. • Des guichets automatiques accessibles physiquement qui comprennent la navigation audio pour la clientèle ayant une déficience visuelle. • Formats de documents accessibles ou alternatifs disponibles à la demande de la clientèle. • Le site	d'exploitation financière ou de fraude. • Les procédures d'acheminement à l'échelon supérieur permettent au personnel de première ligne de s'adresser aux équipes de direction et de soutien afin d'aider les personnes aînées dans des situations complexes ou uniques. • La politique sur la clientèle aînée permet aux partenaires de tenir compte des besoins des personnes aînées dans la conception et la prestation de solutions et de services bancaires. • Les sept principes du Code sont inclus dans le cadre de gestion de la conformité réglementaire, qui assure l'examen régulier de nos politiques et procédures.	
--	---	--	--	--

		• Web comprend également un centre de sécurité qui fournit à la clientèle des conseils sur la façon d'éviter la fraude et des instructions à ceux et celles qui soupçonnent qu'ils ont été victimes de fraude.	• L'équipe des personnes âgées veille à ce que la banque respecte le Code tout en officialisant et en exécutant une feuille de route stratégique qui tient compte des besoins de nos clients âgés.	
Banque Toronto-Dominion (TD)	Les membres du personnel qui interagissent avec la clientèle doivent suivre la formation, y compris les renseignements suivants: • exploitation financière, détection de la fraude et signaux d'alarme; • engagement de l'Association des banquiers canadiens à l'égard des procurations et des comptes de dépôt conjoints; • ressources disponibles et façon de transmettre les problèmes à la TD.	Secteur réservé aux personnes âgées « Conseils bancaires pour les âgés (60 ans et plus) » sur TD.com. Inclut des renseignements sur: • services bancaires en libre-service, • protection contre la fraude, • conseils pour l'avenir et rabais sur le compte bancaire des personnes âgées.	• Renseignements internes mis à la disposition du personnel qui interagit avec la clientèle pour le sensibiliser à la façon dont la TD peut aider à protéger la clientèle vulnérable. • Séances d'éducation financière, • Ressources disponibles sur la page Web « Conseils bancaires pour les âgés (60 ans et plus) ».	(Banque Toronto-Dominion, 2023)

Banque UBS Gestion de patrimoine Canada	Tout le personnel en contact avec la clientèle et leurs responsables de la supervision doivent suivre un module de formation pour la clientèle aînée et vulnérable. Tout le nouveau personnel doit suivre cette formation lorsqu'il se joint à UBS pour la première fois et la revoir chaque année. La formation porte sur la façon de reconnaître les signes de déclin cognitif et d'exploitation financière, de préparer la clientèle à ces possibilités et de transmettre les préoccupations aux échelons supérieurs.	• Communication conçue en tenant compte de l'accessibilité. • Les conseillers et conseillères de la clientèle ont établi une relation personnelle avec la clientèle et communiquent avec elle au moyen de courriels accessibles, d'appels téléphoniques directs et de réunions en personne ou vidéo selon les préférences et les besoins de la clientèle. • Communications par courriel accessibles • Confirmer que tout le personnel qui interagit avec la clientèle connaît les formats accessibles et les modes de prestation offerts aux personnes aînées et faciliter une communication efficace avec ces dernières en fonction de leur préférence.	Désigner un membre de l'équipe de gestion opérationnelle pour promouvoir les intérêts des personnes aînées appelé « champion des aînés » dont le rôle au sein d'UBS est de diriger la mise en œuvre des politiques et procédures internes. Depuis l'adoption du Code des aînés, nous avons mis en œuvre les mesures suivantes et continuons de les améliorer : • mettre à jour nos procédures et manuels internes afin qu'ils soient plus complets et pertinents dans le cadre des relations d'affaires avec les personnes aînées, • offrir de la formation au personnel sur les enjeux qui touchent notre clientèle aînée, • améliorer l'expérience client grâce à une communication personnalisée de la part	
--	---	---	--	--

			de son conseiller ou de sa conseillère, • prendre des initiatives en matière de prévention de la fraude et d'exploitation financière, • effectuer des vérifications régulières auprès de la clientèle aînée pour répondre à ses besoins bancaires, • obtenir des renseignements sur le TCP en cas de préoccupations concernant une exploitation financière éventuelle ou une diminution de la capacité mentale, • offrir de vastes voies de communication pour communiquer les préoccupations soulevées par les personnes aînées et la clientèle vulnérable et les transmettre immédiatement au champion des aînés	
--	--	--	--	--

			pour assurer une résolution rapide.	
Banque d'investissement communautaire Vancity	• Veiller à ce que le personnel et les représentants et représentantes comprennent bien les principes de base et les pratiques exemplaires du Code des aînés; à cet effet, a mis en place et offert un programme de formation axée sur les compétences qui est obligatoire pour tout le personnel au moment de l'embauche et chaque année en continu. • La formation comprend un examen annuel du Code de conduite et des mises à jour régulières des politiques et procédures de l'organisation sur le soutien aux personnes aînées, ce qui permet au personnel de bien comprendre des sujets comme la fraude, l'exploitation financière	• Nous avons établi des approches de communication appropriées pour interagir avec de la clientèle aînée ou vulnérable afin de l'aider à comprendre ses besoins bancaires. • Travailler à améliorer notre portée auprès de la clientèle et veiller à ce que nos communications soient claires et simples.	• Ces politiques et normes portent sur les diverses façons dont la BICV promulgue le Code des aînés, y compris les processus visant à repérer et à signaler l'exploitation financière présumée à l'égard des personnes aînées et la formation connexe que le personnel doit suivre chaque année pour se tenir au courant de ces sujets, ainsi que sur les circonstances dans lesquelles les personnes aînées peuvent avoir besoin d'une aide accrue pour leurs transactions bancaires.	(Banque d'investissement communautaire Vancity, 2024)

	et les signaux d'alarme connexes qu'il peut surveiller.			
VersaBank	• Les séances de formation en direct, animées par le champion des aînés. • La plateforme de formation comprend des séances de formation en direct et des documents écrits. Les séances de formation en direct, animées par notre champion des aînés, offrent au personnel une excellente tribune pour renforcer et actualiser ses connaissances du Code, partager ses expériences, poser des questions et recevoir de la rétroaction, ce qui a été particulièrement bénéfique pour le nouveau personnel.	VersaBank tient à jour une page Web intitulée Renseignements aux aînés (en anglais seulement). La page Web comprend : • renseignements et liens Web liés au Code, • coordonnées directes de notre champion des aînés désigné, • notre rapport annuel, • engagement de l'ABC à l'égard des procurations et des comptes de dépôt conjoints, • options d'accessibilité, • ressources en matière de protection contre la fraude, les escroqueries et l'exploitation financière, • autres ressources pertinentes.	Établissement de politiques et de procédures exhaustives et approuvées par le conseil d'administration pour la prestation des services bancaires. Ces politiques intègrent les sept principes du Code et mettent l'accent sur les éléments suivants : • offrir une formation ciblée : formation du personnel et des représentants et représentantes sur les questions touchant les personnes aînées. • amélioration des capacités d'identification: améliorer notre capacité à cerner les circonstances dans lesquelles les personnes aînées peuvent avoir besoin d'une aide supplémentaire dans le	(VersaBank, 2024)

			cadre de leurs activités bancaires, • atténuation des préjudices causés aux aînés : renforcer notre capacité à repérer les cas présumés de fraude financière contre les personnes aînées et à les signaler aux échelons supérieurs.	
Banque Wealth One du Canada	Le personnel continue de recevoir une formation sur le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux personnes aînées. La formation comprend: • aperçu des sept principes du Code, • atténuation des préjudices financiers éventuels, • Engagement de l'ABC à l'égard des procurations et des comptes de dépôt conjoints • Traitement des plaintes	• Fournir des espaces calmes, accessibles et privés pour des conversations confidentielles dans notre bureau. • Pour répondre aux besoins uniques des personnes aînées, offrir un service à la clientèle multilingue en anglais, en mandarin ou en cantonais afin d'expliquer nos services et le matériel connexe. La page Web sur le soutien aux aînés (en anglais seulement) fournit de l'information, des	• Nommer un champion des aînés, qui est responsable de l'amélioration de l'expérience bancaire des personnes aînées. Les clients sont invités à envisager d'avoir le nom d'un TCP dans leurs dossiers bancaires. Compte tenu de l'augmentation des escroqueries ciblant les personnes aînées, nos procédures comprennent: • solides processus de connaissances et de	(Banque Wealth One du Canada, 2024)

	• Protection de la vie privée des personnes âgées • Ressources internes et externes destinées au personnel pour aider les personnes âgées.	ressources et des outils comme les suivants : • Programmes et services du gouvernement du Canada, y compris le signalement des fraudes et la compréhension des procurations et des comptes bancaires conjoints. • Accès et informations sur nos services bancaires en ligne et mobiles, y compris la sécurité en ligne. • Accessibilité au bureau.	diligence raisonnable de la clientèle. • la formation du personnel était axée sur les facteurs de vulnérabilité des personnes âgées, les signes d'exploitation financière, l'utilisation abusive de procurations, la lutte contre le blanchiment d'argent (LBA) et les analyses continues du marché des menaces financières éventuelles, des fraudes et des escroqueries. • processus simplifiés et centralisés pour agir rapidement en cas de fraude réelle ou présumée contre un ou plusieurs des membres principaux de notre clientèle. • surveiller continuellement les activités et les transactions des membres principaux de la clientèle et réévaluer	
--	---	--	---	--

			les risques liés aux transactions de la clientèle.	
--	--	--	--	--

Annexe G – Lignes d’assistance et réseaux provinciaux et territoriaux

Les renseignements utilisés pour remplir ce tableau proviennent du [Rapport Futur Nous 2022-2025](#) du RCPMTA. (Réseau canadien pour la prévention du mauvais traitement des aînés, 2022)

Tableau 15: Aperçu des lignes d’aide, mécanismes de signalement et réseaux de soutien provinciaux et territoriaux en matière d’exploitation financière des personnes aînées au Canada

Province/territoire	Ligne d’assistance ou processus de signalement	Exploitation financière – soutien particulier
Alberta	Ligne d’information sur la violence familiale (310-1818)	Renvoyer les cas d’exploitation financière à la police et au TCP et appuyer la coordination.
Colombie-Britannique	SAIL (1-866-437-1940) par Seniors First BC	Offre des conseils juridiques et des services aux victimes en cas d’utilisation abusive de la procuration.
Manitoba	Ligne de soutien en cas de maltraitance des aînés du Manitoba (1-888-896-7183)	Coordination à l’échelle de la province; connexion aux services juridiques, financiers et sociaux.
Nouveau-Brunswick	Pas de ligne spécialisée	Signalement par l’entremise de la Protection des adultes et de la GRC; coordination limitée de la MA.
Terre-Neuve-et-Labrador	Réseaux régionaux de MA Système de signalement de la protection des adultes (1-855-376-4957) Seniors NL (1 800 563-5599)	Appuyé par une stratégie provinciale, mais manque de financement stable.
Territoires du Nord-Ouest	811 (financé par le gouvernement) : Ligne d’information pour les aînés des T.N.-O. (1-800-661-0878); Cadre	Les T.N.-O. ont une stratégie active pour les aînés; la coordination se fait par l’entremise des services de santé et des

	stratégique pour les aînés du GTNO	services sociaux régionaux.
Nouvelle-Écosse	Ligne de lutte contre la maltraitance des aînés (1 877 833-3377)	Liens avec les Services de protection des adultes et les acteurs du secteur financier.
Nunavut	Aucune ligne spécialisée en MA	L'intervention en cas de maltraitance des personnes aînées est habituellement acheminée par l'entremise des services aux familles; aucun soutien propre à l'exploitation financière.
Ontario	Ligne de sécurité pour les aînés (1-866-299-1011) Elder Abuse Networks Ontario (en anglais seulement)	L'exploitation financière est une priorité clé; intervenants formés et référencement juridiques.
Île-du-Prince-Édouard	Services de prévention de la violence familiale de l'Île-du-Prince-Édouard Services de protection des adultes (1-902-368-4790)	Une certaine éducation sur l'exploitation financière, mais il manque une stratégie complète et un financement annualisé.
Québec	Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) (1 888 489-2287)	Coordination solide: les équipes régionales travaillent directement avec les institutions financières et les services sociaux.
Saskatchewan	Aucune ligne ou réseau spécialisé de MA	Coordination locale ponctuelle; manque de stratégie ou de financement.
Yukon	Services de protection des adultes (1-800-661-0408, poste 3946).	Intervention en cas de maltraitance des personnes aînées intégrée aux services de santé et aux services sociaux; soutien limité à

		l'exploitation financière. Également une ligne spécialisée des Services de protection des adultes.
--	--	--

Références

(s.d.).

(s.d.).

(n.d.).

(s.d.).

Adult Guardianship and Trusteeship Act: Statutes of Alberta; 2008 Chapter A-4.2. (2008). Récupéré sur <https://kings-printer.alberta.ca/documents/Acts/A04P2.pdf>

Advocacy Centre for the Elderly. (2025). *Elder Abuse*. Récupéré sur <https://www.acelaw.ca/legal-topic/elder-abuse/>

Agence de la consommation en matière financière du Canada. (2019, Jul 12). *Survey on banking of Canadians*. Récupéré sur https://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tpsgc/poref/financial_consumer_agency/2019/114-18-e/report.pdf

Agence de la consommation en matière financière du Canada. (2024, Feb 23). *Your banking rights and new protections*. Récupéré sur https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency/services/banking/rights-new-protections.html?utm_source=chatgpt.com

Agence de la consommation en matière financière du Canada. (2025, Sep 8). *Receiving financial information electronically: know your rights and responsibilities*. Récupéré sur <https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency/services/rights-responsibilities/rights-electronic-documents.html>

Amex Bank of Canada. (2023). *2023 Seniors Report*. Récupéré sur https://www.americanexpress.com/content/dam/amex/ca/en/support/seniors-support/Senior-Report/2023_Amex_Bank_of_Canada_Seniors_English.pdf

Association canadienne des travailleuses et travailleurs sociaux. (2021, May). *Brief to the House of Commons' Standing Committee on Justice and Human Rights Study on Elder Abuse*. Récupéré sur <https://www.casw-acts.ca/en/brief-house-commons-standing-committee-justice-and-human-rights-study-elder-abuse?>

Association des banquiers canadiens. (2019). *Voluntary commitment and codes of conduct: Code of conduct for the delivery of banking services to seniors*. Récupéré sur

- https://cba.ca/Assets/CanadianBankersAssociation/Documents/Articles/About_The_Banking_Sector/vol_seniors_en.pdf
- Australian Institute of Family Studies. (2022). *Elder abuse in Australia: Financial abuse*. Récupéré sur <https://aifs.gov.au/research/research-snapshots/elder-abuse-australia-financial-abuse>
- B2B Banque. (s.d.). *B2B Bank Problem Resolution Process*. Récupéré sur <https://b2bbank.com/en/legal/problem-resolution-process#:~:text=Code%20of%20Conduct%20for%20the%20Delivery%20of%20Banking%20Services%20to%20Seniors&text=Upon%20request%2C%20we%20will%20work,communication%20supports%20will%20be%20provided>.
- Band-Winterstein, T. S. (2014). Shared reality of the abusive and the vulnerable: the experience of aging parents living with abusive adult children coping with mental disorder. *International Psychogeriatrics*, 26(11), 1917-1927. doi:10.1017/S1041610214001495
- Banque Alterna. (2023). *Seniors Code Annual Report*. Récupéré sur <https://www.alternabank.ca/en/personal/resource-centre/senior-support-centre>
- Banque Bridgewater. (2023). *Annual report: Code of Conduct for the delivery of banking services to seniors*. Récupéré sur <https://bridgewaterbank.ca/wp-content/uploads/2024/03/Seniors-Code-Annual-Report-2023.pdf>
- Banque Canadienne de l'Ouest. (2024). *2024 Public Accountability Statement*. Récupéré sur <https://www.cwb.com/-/media/cwbgroup/documents/Community-Investment/Latest-Public-Accountability-Statement/2024-Public-Accountability-Statement.pdf>
- Banque Canadienne Impériale de Commerce. (2023). *2023 sustainability report and public accountability statement: Ambitions made real*. Récupéré sur https://www.cibc.com/content/dam/about_cibc/corporate_responsibility/pdfs/cibc-sustainability-report-2023-en.pdf
- Banque de Chine (Canada). (2024). *Code of conduct for the delivery of banking services to seniors: Annual public report*. Récupéré sur <https://pic.bankofchina.com/bocappd/canada/202504/P020250428363448566930.pdf>
- Banque d'investissement communautaire Vancity. (2024). *Report on the code of conduct for the delivery of banking services to seniors*. Consulté le Jun 2, 2025, sur <https://vancitycommunityinvestmentbank.ca/wp-content/uploads/2025/03/2024-Report-on-the-Code-of-Conduct-for-the-Delivery-of-Banking-Services-to-Seniors-Final-.pdf>

- Banque Équitable. (2024). *2024 Annual Seniors Code Report*. Récupéré sur https://www.equitablebank.ca/docs/default-source/default-document-library/eqb-annual-seniors-code-report-2024-en.pdf?sfvrsn=1a4e0eb6_10
- Banque Fairstone. (2023). *2023 Public Accountability Statement*. Récupéré sur https://www.fairstone.ca/content/dam/fs/pdfs/legal-documents/Fairstone_2023_PAS_EN_Final.pdf
- Banque Habib Canadienne. (2023, December 31). *2023 Seniors Code Report*. Récupéré sur https://cdn.prod.website-files.com/5efbd9c1b708732785e5a778/661463fcfe29ed82ffb48900_Habib%20Canadian%20Bank%E2%80%99s%202023%20Seniors%20Code%20Report.pdf
- Banque Haventree. (2023). *Haventree Bank's commitment to the delivery of banking services to Seniors*. Récupéré sur <https://www.haventreebank.com/en-CA/support/seniors-commitment>
- Banque Home. (2024). *Seniors Code Report - 2024*. Récupéré sur <https://www.homebank.ca/commitmenttoseniors/#seniors-code-report>
- Banque HomeEquity. (2023). *CBA Seniors Code: HomeEquity Bank Annual Report*. Récupéré sur https://www.homeequitybank.ca/wp-content/uploads/SeniorsCode_Annual_Report_R_2023_EN.pdf
- Banque ICICI du Canada. (2023). *Seniors' Code Annual Report 2023*. Récupéré sur <https://www.icicibank.ca/content/dam/icicibank/icici-assets/ca/seniors-annual-report-2023.pdf>
- Banque Industrielle et Commerciale de Chine (Canada). (2023). *2023 Seniors Code Annual Report*. Récupéré sur <https://v.icbc.com.cn/userfiles/resources/icbc/haiwai/canada/pdf/SeniorsCodeAnnualReport2023.pdf>
- Banque KEB Hana du Canada. (2024). *Commitment to improving the delivery of banking services to seniors*. Récupéré sur https://hanabank.ca/resources/cs/doc/KHBC_Seniors_Code_Annual_Report_2024.pdf
- Banque Laurentienne du Canada. (2023). *2023 ESG Report: 2023 environmental, social, and governance report and public accountability statement*. Récupéré sur <https://www.laurentianbank.ca/docs/2023-esg-report.pdf>
- Banque Motus. (2023). *Seniors public disclosure - 2023*. Consulté le Jun 2, 2025, sur <https://www.motusbank.ca/MotusBank/media/motusbank/pdf/motusbank-Annual-Seniors-Code-Public-Disclosure-2023.pdf>

- Banque Nationale. (2023). *Annual report on the protection of seniors 2023*. Consulté le Jun 2, 2025, sur <https://www.nbc.ca/content/dam/bnc/a-propos-de-nous/esg/pdf/annual-report-protection-seniors-2023.pdf>
- Banque Peoples. (2023). *Our commitment to seniors*. Consulté le Jun 2, 2025, sur <https://www.peoplesbank.ca/wp-content/uploads/2023/05/Our-Commitment-to-Seniors-Annual-Report-2023-ENGLISH.pdf>
- Banque Royale du Canada. (2023). *Public accountability statement 2023*. Consulté le Jun 2, 2025, sur https://www.rbc.com/community-sustainability/_assets-custom/pdf/public-accountability-statement-2023.pdf?_gl=1*1o7wdh7*_up*MQ..*_ga*MzkwODc2MDcxLjE3MTAzNDI4ODU.*_ga_89NPCTDXQR*MTcxMDM0Mjg4NC4xLjAuMTcxMDM
- Banque SBI Canada. (s.d.). *Public disclosure seniors code*. Consulté le Jun 2, 2025, sur <https://ca.statebank/documents/344623/345258/Public+Disclosure-Seniors+Code.pdf/6ce2d344-b73b-f280-ade5-cef4de1d9b34?t=1621019574374#:~:text=The%20Seniors%20Code%20applies%20to,the%20needs%20of%20older%20Canadians.&text=support%20the%20Code.&text=understa>
- Banque Scotia. (2024). *Scotiabank's Commitment to the Delivery of Banking Services to Seniors*. Consulté le May 29, 2025, sur <https://www.scotiabank.com/ca/en/personal/bank-your-way/online-banking-seniors/our-commitment-to-the-code-of-conduct.html>
- Banque Shinhan du Canada. (2024). *Shinhan Canada seniors code annual report - 2024*. Consulté le Jun 2, 2025, sur <https://shinhan.ca/footer/legal/>
- Banque Toronto-Dominion. (2023). *2023 Public accountability statement*. Consulté le Jun 2, 2025, sur <https://www.td.com/content/dam/tdcom/canada/about-td/pdf/esg/2023-public-accountability-statement-en.pdf>
- Banque Wealth One du Canada. (2024). *Our commitment to the delivery of banking services to seniors report 2024*. Consulté le Jun 2, 2025, sur <https://www.wealthonebankofcanada.com/Legal/Support+for+Seniors>
- BC Financial Services Authority. (s.d.). *B.C. Credit Union market code of conduct*. Récupéré sur <https://www.bcfsa.ca/industry-resources/credit-union-resources/bc-credit-union-market-code-conduct>
- BMO. (2025). *BMO's commitment to the delivery of banking services to seniors*. Récupéré sur https://www.bmo.com/pdf/seniors_code_fcac_report.pdf
- Braun, J. (2021). Preventing harm to older adults: A social justice perspective. *Research on Social Work Practice*, 31(1), 561-575.

- Braun, J. (2025, Feb). Protecting vulnerable persons: A socio-legal study of elder abuse response [Unpublished doctoral dissertation]. University of British Columbia.
- Buckland, J. et Daniels, C. (2024, Apr). *A study of local economic abuse in First Nations communities with special focus on Australia and Canada*. Récupéré sur Indigenous Consumer Assistance Network Ltd: <https://ican.org.au/wp-content/uploads/2024/07/Economic-Abuse-Study-2024.pdf>
- Bureau du surintendant des institutions financières. (2024, Jan 18). *Financial Institutions*. Récupéré sur <https://www.osfi-bsif.gc.ca/en/supervision/financial-institutions>
- Burnes, D. e. (2023, décembre).
- Burnes, D. et Beaulieu, M. (décembre 2023). *Preventing and responding to the mistreatment of older adults: gaps and challenges exposed during the pandemic*. Government of Canada. Récupéré sur <https://www.canada.ca/en/employment-social-development/corporate/seniors-forum-federal-provincial-territorial/reports/covid19-mistreatment-seniors.html>
- Burnes, D., Pillemer, K., Rosen, T., Lachs, M. S. et McDonald, L. . (2022). Elder abuse prevalence and risk factors: findings from the Canadian Longitudinal Study on Aging. *Nat aging*, 2(9), 784 - 795. doi:10.1038/s43587-022-00280-2
- Canadian Foundation for Advancement of Investor Rights. (2017). *Report on vulnerable investors: Elder abuse, financial abuse, undue influence and diminished mental capacity*. Récupéré sur <https://faircanada.ca/submissions/report-vulnerable-investors-elder-abuse-financial-exploitation-undue-influence-diminished-mental-capacity/>
- Canadian Securities Administrators. (2025, July 15). *Canadian securities regulators publish final amendments to enhance protection of older and vulnerable clients*. Récupéré sur <https://www.securities-administrators.ca/news/canadian-securities-regulators-publish-final-amendments-to-enhance-protection-of-older-and-vulnerable-clients/>
- Capital One. (2023). *2023 Seniors Code Annual Report*. Récupéré sur <https://support.capitalone.ca/seniors-code-annual-reports/2023-seniors-code-annual-report>
- Carney, T. (2021). Combating elder abuse: Any role for supported-decision-making, adult guardianship or other laws? Dans T. Carney, *Combating Elder Abuse in Australia and India* (pp. 265-287). Nova Science.
- Carr, F. (2023). The Canadian approach to elder financial abuse from a legal and clinical perspective: A narrative review. *Medico-Legal Journal*, 91(4), 218–222.

Charte canadienne des droits et libertés, partie I de la Loi constitutionnelle de 1982, soit l'Annexe B de la Canada Act 1982 (UK), chap. 11. (1982). Récupéré sur <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/const/page-15.html>

Coast Capital. (2023). *Public Accountability Statement*. Récupéré sur <https://www.coastcapitalsavings.com/media/jyxlrlnm/ccs-2023-public-accountability-statement.pdf>

Commission des droits de la personne (Szoldatits) c. Brzowski, 1994 CanLII 1792 (QC TDP). (1994). Récupéré sur <https://www.canlii.org/fr/qc/qctdp/doc/1994/1994canlii10721/1994canlii10721.htm>

Conférence sur l'harmonisation des lois au Canada. (2016). Uniform Interjurisdictional Recognition of Substitute Decision-Making Documents Act.

Conroy, S. & Sutton, D. (2022, July 7). *Violence against seniors and their perceptions of safety in Canada*. Récupéré sur Statistics Canada: <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/85-002-x/2022001/article/00011-eng.htm>

Conroy, S. (2021, October 6). *Spousal violence in Canada*. Récupéré sur Statistics Canada: <https://www150.statcan.gc.ca/n1/en/pub/85-002-x/2021001/article/00016-eng.pdf?st=Pin8-Qud>

Cotter, A. (2021, August 25). *Criminal victimization in Canada*. Récupéré sur Statistics Canada: <https://www150.statcan.gc.ca/n1/en/pub/85-002-x/2021001/article/00014-eng.pdf?st=oJ5u7RWd>

Department of Justice Canada. (2024, January). *Victim services directory*. Récupéré sur Government of Canada: <https://www.justice.gc.ca/eng/cj-jp/victims-victimes/vsd-rsv/index.html>

Egale. (2022, March 1). *Elder abuse & financial abuse: Context and considerations for 2SLGBTQI communities*. Récupéré sur <https://egale.ca/awareness/elder-abuse-session-new-horizons-brief/>

Elder Abuse Prevention Ontario. (s.d.). *Financial Abuse*. Récupéré sur <https://eapon.ca/learn-the-facts/financial-abuse/>

Elder Abuse Prevention Ontario. (Interview conducted with representatives, May 6, 2025).

entrevue avec des répondants clés. (2025, May 14). *Interview as part of research for "Policy and Program Options to Prevent and Address Financial Mistreatment of Older Persons" report for FPT*.

Federal/Provincial/Territorial Ministers Responsible for Seniors Forum. (2013). *What every older Canadian should know about: Powers of attorney (for financial matters and property) and joint bank accounts*. Récupéré sur

- <https://www.canada.ca/en/employment-social-development/corporate/seniors-forum-federal-provincial-territorial/power-attorney-financial.html>
- Financial Conduct Authority. (2021, February). *Finalised guidance: FG21/1 guidance for firms on the fair treatment of vulnerable customers*. Récupéré sur <https://www.fca.org.uk/publication/finalised-guidance/fg21-1.pdf>
- Financial Conduct Authority. (2025, Mar 7). *Firms' treatment of customers in vulnerable circumstances - review*. Récupéré sur <https://www.fca.org.uk/publications/multi-firm-reviews/firms-treatment-vulnerable-customers>
- Financial Conduct Authority. (s.d.). *Publications*. Récupéré sur <https://www.fca.org.uk/publications>
- Financial Consumer Agency of Canada. (2017, May 31). *Report on best practices in financial consumer protection*. Récupéré sur <https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency/programs/research/best-practices-financial-consumer-protection.html>
- Financial Consumer Agency of Canada. (2019, Jul 25). *FCAC to monitor banks' compliance with new voluntary code of conduct to protect seniors*. Récupéré sur <https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency/news/2019/07/fcac-to-monitor-banks-compliance-with-new-voluntary-code-of-conduct-to-protect-seniors.html>
- Financial Consumer Agency of Canada. (2025, Jan 14). *Annual bank reports on the implementation of the Code of Conduct for the Delivery of Banking Services to Seniors*. Récupéré sur <https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency/services/industry/laws-regulations/voluntary-codes-conduct/annual-reports-seniors.html>
- Financial Industry Regulatory Authority. (2023, January 10). *2023 Report on FINRA's examination and risk monitoring program*. Récupéré sur <https://www.finra.org/rules-guidance/guidance/reports/2023-finras-examination-and-risk-monitoring-program>
- Fondation canadienne des femmes. (2022, Apr 6). *The facts about women and poverty in Canada: What is gendered poverty?* Récupéré sur <https://canadianwomen.org/the-facts/womens-poverty/>
- Fondation canadienne des femmes et Wisdom2Action. (2022). *Queering gender-based violence prevention and response in Canada*. Canadian Network for the Prevention of Elder Abuse. Récupéré sur https://cnpea.ca/images/queeringgbvprevention-and-response_english.pdf
- Fraga Dominguez, S., Storey, J.E. et Glorney, E. (2022). Characterizing elder abuse in the UK: A description of cases reported to a national helpline. *Journal of Applied*

Gerontology: The Official Journal of the Southern Gerontological Society, 41(11), 2392-2403. doi:10.1177/07334648221109513

Gendered Violence Research Network. (2022). *Understanding economic and financial abuse and older people in the context of domestic and family violence*. doi:10.26190/unsworks/28695

General Bank of Canada. (2023). *Annual report: Code of conduct for the delivery of banking services to seniors*. Récupéré sur <https://www.generalbank.ca/wp-content/uploads/2024/05/Annual-Report-Seniors-Code-FY-2023-VFinal.pdf>

Gouvernement du Canada. (2023, October). *Mistreatment of Older Persons: Federal Policy Definition - Explanatory Document*. Récupéré sur <https://www.canada.ca/en/employment-social-development/corporate/reports/seniors-aging/mistreatment-older-persons.html>

Government of Alberta. (s.d.). *Financial service providers regulated in Alberta*. Récupéré sur Treasury Board and Finance: https://www.alberta.ca/financial-institutions-regulated-service-providers?utm_source=chatgpt.com

Government of British Columbia. (2021, December 1). *Community response networks expansion*. Récupéré sur <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/family-social-supports/seniors/about-seniorsbc/seniors-action-plan/what-we-ve-done/community-response-networks-expansion>

Haider, S. (2023, October 23). *Silent Epidemic: The Alarming Rise of Elder Abuse and Urgent Need for Estate Law Reform*. Récupéré sur Canadian Bar Association: <https://cba.org/sections/elder-law/resources/silent-epidemic-the-alarming-rise-of-elder-abuse-and-urgent-need-for-estate-law-reform/>

Hansen, K. M. (2022). Empowering the wicked: How some agents use a power of attorney to commit the crime of financial exploitation. *The Elder Law Journal*, 30(1).

Hansen, K., Morgan, R., Teaster, P., & Thomas, R. (2022). Empowering the wicked: How some agents use a power of attorney to commit the crime of financial exploitation. *The Elder Law Journal*, 30(1), 1-32.

HealthLinkBC. (2022, February). *Abuse and neglect of older adults: Understanding gender differences*. Récupéré sur https://www.healthlinkbc.ca/sites/default/files/documents/hfile93c_0.pdf

Hipkiss, A. (2024, December 19). Supported decision-making: An alternative to guardianship in New Zealand dementia care [Unpublished masters dissertation]. Récupéré sur Auckland University of Technology: <https://openrepository.aut.ac.nz/items/4607825e-065e-4e6c-9cf7-ed8c5401636b>

- HomeEquity Bank. (2020). *CBA Seniors Code: HomeEquity Bank Annual Report*.
Récupéré sur https://www.homeequitybank.ca/wp-content/uploads/SeniorsCode_Annual_Report_2020_EN.pdf
- Hutchens, V. (2022, July 1). The need for Australian criminal law reform to protect elderly Australians against abuse. *UniSA Student Law Review*, 4(1), 35-52.
doi:org/10.21913/USLRunislr.v4i1.1630
- Île-du-Prince-Édouard. (1988a). *Powers of Attorney Act, R.S.P.E.I. 1988, c. P-16*.
Consulté le May 15, 2025, sur <https://www.canlii.org/en/pe/laws/stat/rspei-1988-c-p-16/latest/rspei-1988-c-p-16.html>
- Île-du-Prince-Édouard. (1988b). *Adult Protection Act, R.S.P.E.I. 1988, c. A-5*. Récupéré sur <https://www.princeedwardisland.ca/sites/default/files/legislation/A-05-Adult%20Protection%20Act.pdf>
- Île-du-Prince-Édouard. (2022). *Public Trustee Act, Chapter P-32.2*. Récupéré sur <https://www.princeedwardisland.ca/en/legislation/public-trustee-act>
- Information and Privacy Commissioner Ontario. (s.d.). *Managing Breaches*. Récupéré sur <https://www.ipc.on.ca/en/privacy-organizations/managing-breaches>
- Innovation Federal Credit Union. (2023). *2023 Report on Innovation's Efforts to Provide Greater Financial Access to Seniors*. Récupéré sur <https://www.innovationcu.ca/content/dam/innovationcu/en/resources/2023-delivery-banking-services-seniors-report.pdf>
- Jackson, S.L. et Hafemeister, T.L. (2022). Using the criminal law to respond to the financial exploitation of older adults: The statutory evolution in the United States from 2000 to 2020. *The Elder Law Journal*, 29(2), 316-392.
- Lachs, M. S. et Pillemer, K. (2015). Elder Abuse. *The New England Journal of Medicine*, 373(20), 1947-1956.
- Law Commission of New Zealand. (2000). *Misuse of enduring powers of attorney*.
- LexisNexis Canada Inc. (2025, May 28). *Canadian Estate Administration Guide: Powers of Attorney*.
- Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, L.C. 2000, chap. 5. (2000). Récupéré sur <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/P-8.6/>
- Loi sur le consentement aux soins, L.Y. 2003, chap. 21, Ann. B. (2003b). Récupéré sur <https://laws.yukon.ca/cms/images/LEGISLATION/PRINCIPAL/2003/2003-023B/2003-023B.pdf>
- Loi sur les banques, L.C. 1991, chap. C.46. (1991). Récupéré sur <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/b-1.01/>

- Long, P. (2020). *L'abus financier chez les aînés québécois : Une perspective des intervenants*. Quebec City: Université Laval.
- Malks, B. S. (2002). A case study of the Santa Clara County Financial Abuse Specialist Team (FAST) program. *Journal of Gerontological Social Work*, 39(3), 23-40. doi:https://doi.org/10.1300/J083v39n03_03
- Manitoba. (1993). *The Vulnerable Persons Living with a Mental Disability Act, CCSM c V90*. Récupéré sur <https://www.canlii.org/en/mb/laws/stat/ccsm-c-v90/latest/ccsm-c-v90.html>
- Manitoba. (1996). *The Powers of Attorney Act, C.C.S.M. c. P97*. Consulté le May 15, 2025, sur <https://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/p097.php>
- Manitoba. (2000). *The Protection for Persons in Care Act, C.C.S.M. c. P144*. Récupéré sur <https://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/p144.php?lang=en>
- Mann, G. (2023). It's Not OK, Boomer: Preventing Financial Power-of-Attorney. *Maryland Law Review*, 82(2), 181-239. Consulté le April 3, 2024, sur chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://digitalcommons.law.umaryland.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3954&context=mlr>
- Mann, G. (2023). It's not OK, Boomer: Preventing financial power-of-attorney abuse of elders. *Maryland Law Review*, 82(2), 181-239. Récupéré sur <https://digitalcommons.law.umaryland.edu/mlr/vol82/iss2/2>
- McDonald, L., Beaulieu, M., Harbison, J., Hirst, S., & Podnieks, E. (2015). *Into the light: National survey on the mistreatment of older Canadians 2015*. National Initiative for the Care of the Elderly (NICE). Consulté le 03 20, 2025, sur <https://cnpea.ca/images/canada-report-june-7-2016-pre-study-lynnmcdonald.pdf>
- McGaw, B., & Esmail, K. (2020). Misuse or abuse of continuing powers of attorney: A Canadian perspective. *International Journal of Elder Abuse & Neglect*. 35(1). Consulté le 02 1, 2025
- ministère de la Justice du Canada. (2022, August). *Enhancement of Canadian data on the abuse of older persons: An exploratory study*. Récupéré sur Government of Canada: https://publications.gc.ca/collections/collection_2022/jus/J4-118-2022-eng.pdf
- Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2022). *Reconnaître et agir ensemble : Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027*. Ministère de la Santé et des Services sociaux. Gouvernement du Québec. Consulté le April 3, 2025, sur <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003402>
- Morano, C. (2022). *Elder abuse interventions enhanced multi-disciplinary team (E-MDT) evaluation final report*. University at Albany State University of New York.

Récupéré sur <https://scholarsarchive.library.albany.edu/chsr-cfes-reports-and-briefs/22>

NASAA. (2023, May 24). *NASAA celebrates the five-year anniversary of the Senior Safe Act*. Consulté le Jun 2, 2025, sur <https://www.nasaa.org/68395/nasaa-celebrates-the-five-year-anniversary-of-the-senior-safe-act/#:~:text=Signed%20into%20law%20on%20May,advisers%20and%20brokers%20to%20report>

National Center on Elder Abuse. (2023). *Issue brief: Multidisciplinary teams*.

National Initiative for the Care of the Elderly. (2015). *Into the light: National survey on the mistreatment of older Canadians 2015*. National Initiative for the Care of the Elderly (NICE), Toronto. Consulté le 03 20, 2025, sur <https://cnpea.ca/images/canada-report-june-7-2016-pre-study-lynnmcdonald.pdf>

Navarro, A. W. (2010). Do we really need another meeting? Lessons from the Los Angeles County Elder Abuse Forensic Center. *The Gerontologist*, 50(5), 702-711. Récupéré sur <https://doi.org/10.1093/geront/gnq018>

Nayyer. (2014). *A harmonized approach to elder financial abuse in powers of attorney legislation*.

Nayyer, K. (2014). *Harmonized approach to elder financial abuse in powers of attorney legislation*. Canada: Uniform Law Conference of Canada. Consulté le May 16, 2025, sur <https://ulcc-chlc.ca/ULCC/media/EN-Annual-Meeting-2014/A-Harmonized-Approach-to-Elder-Financial-Abuse-in-Powers-of-Attorney-Legislation.pdf>

Networks, B. A. (2025, July 15). *Intimate Partner Violence: A Growing Concern for Seniors in Canada*. Récupéré sur BCCRN: <https://bccrns.ca/prevention-and-awareness/intimate-partner-violence-seniors-canada>

New Brunswick. (1980). *Family Services Act, SNB 1980, c. F-2.2*. Récupéré sur <https://laws.gnb.ca/en/document/cs/F-2.2>

New Brunswick. (2019). *Enduring Powers of Attorney Act, S.N.B. 2019, c. 30*. Consulté le May 15, 2025, sur <https://www.canlii.org/en/nb/laws/stat/snb-2019-c-30/latest/snb-2019-c-30.html>

Newfoundland & Labrador Centre for Health Information. (2020). *Adult Protection Act Five-Year Review*.

Newfoundland and Labrador. (2005b). *Family Violence Protection Act, SNL 2005, c. F-3.1*. Récupéré sur <https://www.assembly.nl.ca/legislation/sr/statutes/f03-1.htm>

Northwest Territories. (2003). *Protection Against Family Violence Act, S.N.W.T. 2003, c. 24*. Récupéré sur <https://www.justice.gov.nt.ca/en/files/legislation/protection-against-family-violence/protection-against-family-violence.a.pdf>

- Nouveau-Brunswick. (1973). *Property Act, RSNB 1973, c. P-19*. Consulté le May 14, 2025, sur <https://www.canlii.org/en/nb/laws/stat/rsnb-1973-c-p-19/latest/rsnb-1973-c-p-19.html>
- Nouveau-Brunswick. (2022). *Supported Decision-Making and Representation Act, SNB 2022, c. 60*. Récupéré sur <https://laws.gnb.ca/en/document/as/2022%2C%20c.60>
- Nouvelle-Écosse. (1989). *Powers of Attorney Act, R.S.N.S. 1989, c. 352*. Consulté le May 15, 2025, sur <https://www.canlii.org/en/ns/laws/stat/rsns-1989-c-352/latest/rsns-1989-c-352.html>
- Nouvelle-Écosse. (2004). *Protection for Persons in Care Act, SNS 2004, c. 33*. Récupéré sur <https://nslegislature.ca/sites/default/files/legc/statutes/protection%20for%20persons%20in%20care.pdf>
- Nouvelle-Écosse. (2017). *Adult Capacity and Decision-making Act, Bill No. 16, 1st Sess., 63rd General Assembly*. Récupéré sur https://nslegislature.ca/legc/bills/63rd_1st/1st_read/b016.htm
- Nova Scotia. (2007). *Protection for Persons in Care Regulations, NS Reg 364/2007*. Récupéré sur <https://novascotia.ca/just/regulations/regs/protperscare.htm>
- Nunavut. (1994). *Guardianship and Trusteeship Act, S.N.W.T. 1994, c.29*. Récupéré sur <https://www.nunavutlegislation.ca/en/consolidated-law/guardianship-and-trusteeship-act-consolidation>
- Nunavut. (2005). *Powers of Attorney Act, S.Nu. 2005, c. 12*. Consulté le May 14, 2025, sur <https://www.canlii.org/en/nu/laws/stat/snu-2005-c-12/latest/snu-2005-c-12.html>
- Nunavut. (2006). *Family Abuse Intervention Act, S.Nu 2006, c 18*. Récupéré sur <https://www.nunavutlegislation.ca/en/media/1880>
- Office for the Aging. (2023). *Statewide elder abuse interventions and enhanced multidisciplinary team (E-MDT) initiative: NYSOFA program update*. New York State.
- Office of the Public Guardian and Trustee. (2025, July 15). *Co-decision-making*. Récupéré sur Office of the Public Guardian and Trustee: <https://www.alberta.ca/co-decision-making>
- OMS. (2024, Jun 15). *Abuse of older people: Fact sheet*. Consulté le May 15, 2025, sur <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/abuse-of-older-people>
- Ontario . (1990). *Freedom of Information and Protection of Privacy Act, R.S.O.* Récupéré sur <https://www.ontario.ca/document/freedom-information-and-protection-privacy-manual>

- Ontario. (1992). *Substitute Decisions Act*, S.O. 1992, c. 30. Consulté le May 15, 2025, sur <https://www.ontario.ca/laws/statute/92s30>
- Ontario. (2004). *Personal Health Information Protection Act*, 2004, S.O. 2004, c. 3, Sched. A. Consulté le 11 15, 2025, sur <https://www.ontario.ca/laws/statute/04p03>
- Ontario. (2007). *Long-Term Care Homes Act*, 2007, S.O. 2007, c. 8. Récupéré sur <https://www.ontario.ca/laws/statute/07l08>
- PC Finance. (s.d.). *Support for seniors*. Consulté le Jun 2, 2025, sur <https://www.pcfincial.ca/en/seniors/>
- Personal Information Protection Act, RSA 2000, c P-7. (2000). Récupéré sur https://kings-printer.alberta.ca/1266.cfm?page=P06P5.cfm&leg_type=Acts&isbncln=9780779856701&display=html
- Power of Attorney Act, RSBC 1996, c. 370. (1996). Consulté le May 14, 2025, sur https://www.bclaws.gov.bc.ca/civix/document/id/complete/statreg/96370_01
- Powers of Attorney Act, R.S.A. 2000, c. P-20. (2000a). Consulté le May 15, 2025, sur <https://www.canlii.org/en/ab/laws/stat/rsa-2000-c-p-20/latest/rsa-2000-c-p-20.html>
- Privacy Act R.S.C., 1985, c. P-21. (1985). Récupéré sur <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/P-21/>
- Protection Against Family Violence Act, RSA 2000, c P-27. (2000b). Récupéré sur https://kings-printer.alberta.ca/1266.cfm?page=p27.cfm&leg_type=Acts&isbncln=9780779843343
- Protection for Persons in Care Act, SA 2009, c P-29.1. (2009). Récupéré sur https://kings-printer.alberta.ca/1266.cfm?page=P29P1.cfm&leg_type=Acts&isbncln=9780779844074
- Public Guardian and Trustee Act, [RSBC 1996] Chapter 383. (1996). Récupéré sur https://www.bclaws.gov.bc.ca/civix/document/id/complete/statreg/96383_01
- Qu, L. K. (2021). *National elder abuse prevalence study: Final report*. Melbourne: Australian Institute of Family Studies.
- Québec. (1991). *Civil Code of Québec*, CQLR c. CCQ-1991. Consulté le May 15, 2025, sur <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/en/document/cs/CCQ-1991>
- Québec, I. d. (2020). *Survey on Elder Abuse in Québec 2019*. Québec: Statistique Québec. Récupéré sur <https://statistique.quebec.ca/en/document/survey-on-elder-abuse-in-quebec-2019>

- Québec, Institut de la statistique du. (2022). *Reconnaître et agir ensemble plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027*. Récupéré sur <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2022/22-830-44W.pdf>
- Règlement sur le régime de protection des consommateurs en matière financière (DORS/2021-181). (2021). Récupéré sur <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/regulations/SOR-2021-181/index.html>
- Representation Agreement Act, RSBC 1996, c. 405. (1996b). Récupéré sur https://www.bclaws.gov.bc.ca/civix/document/id/complete/statreg/96405_01
- Réseau canadien pour la prévention du mauvais traitement des aînés. (2022). *Future Us: A roadmap to the prevention of elder abuse. Progress report 2022-2025*. Récupéré sur <https://eapon.ca/wp-content/uploads/2025/05/Future-Us-Progress-Report-4.pdf>
- Residential Care Regulation, B.C. Reg. 96/2009. (2009). Récupéré sur https://www.bclaws.gov.bc.ca/civix/document/id/complete/statreg/96_2009
- Retirement Homes Act. (2010). Retirement Homes Act, S.O. 2010, c.11. Ontario.
- Riding In, M. (2024, Dec). *Risk factor patterns for elder abuse among United States Indigenous Peoples: Native elder maltreatment survey secondary data analysis*. Dissertation, Grand Forks.
- Roberto, K. &. (2023). Violence and Abuse in Rural Older Women's Lives: A Life Course Perspective. *Journal of Interpersonal Violence*, 36, 3-4. doi:doi:10.1177/0886260518755490
- Roorda-Stelma, R. (2021). The misuse or abuse of continuing powers of attorney: What are appropriate safeguards? *International Journal of Law, Policy and The Family*, 1-25. doi:doi: 10.1093/lawfam/ebab022
- Saskatchewan. (1983). *Public Guardian and Trustee Act, SS 1983, c P-36.3*. Récupéré sur <https://pubsaskdev.blob.core.windows.net/pubsask-prod/archived/36423/P36-3-2005-03-16.pdf>
- Saskatchewan. (1994). *The Victims of Interpersonal Violence Act, SS 1994, c V-6.02*. Récupéré sur <https://pubsaskdev.blob.core.windows.net/pubsask-prod/1495/V6-02.pdf>
- Saskatchewan. (2000). *The Adult Guardianship and Co-decision-making Act, SS 2000, c. A-5.3*. Récupéré sur <https://pubsaskdev.blob.core.windows.net/pubsask-prod/425/A5-3.pdf>
- Saskatchewan. (2002). *The Powers of Attorney Act, 2002, S.S. 2002, c. P-20.3*. Consulté le May 15, 2025, sur <https://www.canlii.org/en/sk/laws/stat/ss-2002-c-p-20.3/latest/ss-2002-c-p-20.3.html>

- Sécurité publique Canada. (2021). Crime Prevention Inventory: Elder Abuse Response Team (EART). Consulté le Jun 2, 2025, sur <https://www.publicsafety.gc.ca/cnt/cntrng-crm/crm-prvntn/nvntr/dtls-en.aspx>
- Société Financière Manuvie. (2023). *2023 Public accountability statement*. Consulté le Jun 2, 2025, sur https://www.manulife.com/content/dam/corporate/global/en/documents/pas/2023/MFC_PAS_2023_EN.pdf
- Stakeholder comments . (s.d.). Stakeholder comments.
- Stelma-Roorda, R. (2021). The Misuse or Abuse of Continuing Powers of Attorney: What Are Appropriate Safeguards? *International Journal of Law, Policy and The Family*, 35(1), 1-25. doi:10.1093/lawfam/ebab022
- Tangerine. (2023). *Public accountability statement*. Consulté le Jun 2, 2025, sur https://www.tangerine.ca/content/dam/tangerine/en/pdfs/en_pdf_publicaccountabilitystatement.pdf
- Terre-Neuve-et-Labrador. (2005a). *Enduring Powers of Attorney Act, S.N.L. 2005, c. E-11*. Consulté le May 15, 2025, sur <https://www.canlii.org/en/nl/laws/stat/snl-2005-c-e-11/latest/snl-2005-c-e-11.html>
- Terre-Neuve-et-Labrador. (2021). Adult Protection Act, 2021. Récupéré sur <https://www.assembly.nl.ca/HouseBusiness/Bills/ga50session1/bill2140.htm>
- Territoires du Nord-Ouest. (1994). Guardianship and Trusteeship Act, SNWT 1994, c29. Récupéré sur <https://www.justice.gov.nt.ca/en/files/legislation/guardianship-and-trusteeship/guardianship-and-trusteeship.a.pdf>
- Territoires du Nord-Ouest. (2001). *Powers of Attorney Act, S.N.W.T. 2001, c. 15*. Consulté le May 15, 2025, sur <https://www.canlii.org/en/nt/laws/stat/snwt-2001-c-15/latest/snwt-2001-c-15.html>
- The Law Commission of New Zealand. (2000). *Misuse of enduring powers of attorney: A discussion paper*. Wellington, New Zealand.
- Thurston, M. a. (2022). Addressing abuse by guardians: The roles of adult protective services, law enforcement and the courts. *Syracuse Law Review*, 369, 369-421.
- Trustee, O. o. (2025, July 15). *Office of the Public Guardian and Trustee*. Récupéré sur Office of the Public Guardian and Trustee: <https://www.publications.gov.on.ca/the-office-of-the-public-guardian-and-trustee>
- UK Government. . (n.d.). *Make, register or end a lasting power of attorney*. Récupéré sur GOV.UK.: <https://www.gov.uk/power-of-attorney>
- UNI. (2024). *Seniors' champion 2024 annual report*. Consulté le May 30, 2025, sur https://www.uni.ca/pdf/Rapportdutchampiondesaines_2024_EN.pdf

- VersaBank. (2024). *2024 Annual report: Code of conduct for the delivery of banking services to seniors*. Consulté le Jun 2, 2025, sur https://www.versabank.com/wp-content/uploads/2025/03/2024_VersaBank_Seniors-Code-Annual-Report_20250312_en.pdf
- Walsh, C. D. (2024). Disclosure and reporting of abuse against older adults: Perspectives of older adults with abuse histories and service providers in Alberta, Canada. *Journal of Gerontological Social Work*, 67(4), 444-473. doi:<https://doi.org/10.1080/01634372.2024.2339990>
- Whitlatch, M. K. (2022). Supported Decision-Making: Potential and Challenges for Older. *72 Syracuse L. Rev.* 165, 165-223.
- WomanACT. (2022). *Economic abuse among senior immigrant women: Literature and research report*. Employment and Social Development Canada.
- World Health Organization. (2022). *Tackling Abuse of Older People: Five Priorities for the United Nations Decade of Healthy Ageing (2021-2030)*. Geneva: World Health Organization.
- Yukon. (2002a). *Enduring Power of Attorney Act, RSY 2002, c. 73*. Consulté le May 14, 2025, sur <https://www.canlii.org/en/yk/laws/stat/rsy-2002-c-73/latest/rsy-2002-c-73.html>
- Yukon. (2002b). *Family Violence Prevention Act, RSY 2002, c 84*. Récupéré sur <https://www.canlii.org/en/yk/laws/stat/rsy-2002-c-84/latest/rsy-2002-c-84.html>
- Yukon. (2003a). *Adult Protection and Decision Making Act, SY 2003, c 21, Sch A*. Récupéré sur https://laws.yukon.ca/cms/images/LEGISLATION/PRINCIPAL/2003/2003-021A/2003-021A_2.pdf

Notes de bas de page