

PROTÉGER UN CLIENT EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Guide pratique pour l'industrie des services financiers



REMERCIEMENTS

Nous remercions le Secrétariat aux aînés, la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés, le Groupe de recherche en droit des services financiers ainsi que le Comité consultatif sur la maltraitance matérielle et financière pour leur précieuse collaboration dans l'élaboration de ce guide.

Composition du Comité consultatif sur la maltraitance matérielle et financière

Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés

Chambre des notaires du Québec

CIUSSS de la Capitale-Nationale

Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité du Québec

Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec

Curateur public du Québec

Financière Banque Nationale

Ministère de la Justice du Québec

Ordre des comptables professionnels agréés du Québec

Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
---------------------	----------

1 PROTÉGER LE BIEN-ÊTRE FINANCIER DU CLIENT	5
La procuration	6
Le mandat de protection	8
La désignation d'une personne de confiance	10

2 PRÉVENIR LA MALTRAITANCE FINANCIÈRE	12
--	-----------

3 AGIR CONTRE LA MALTRAITANCE FINANCIÈRE	13
Repérer les indices de maltraitance	13
Valider les indices de maltraitance auprès du client	14
Respecter le choix du client	15
Accompagner le client	16
Communiquer avec la personne de confiance désignée par le client	17
Communiquer une situation de maltraitance sans le consentement du client	18

4 PROMOUVOIR DE BONNES PRATIQUES AXÉES SUR LA PROTECTION DU BIEN-ÊTRE FINANCIER DES CLIENTS	20
--	-----------

ANNEXES

1 - Modèle d'autorisation à communiquer avec une personne de confiance	22
2 - Repérer les situations de maltraitance financière	23
3 - Actions pour contrer la maltraitance financière	25
4 - Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées – profil de lecture pour l'industrie des services financiers	26
5 - Ressources	28

INTRODUCTION

Les entreprises et les représentants de l'industrie des services financiers sont parfois témoins de situations où la vulnérabilité d'un client l'amène à prendre des décisions qui sont contraires à ses intérêts, besoins ou objectifs financiers, ou qui le mettent à risque de subir de la maltraitance financière.

Plusieurs facteurs peuvent causer la vulnérabilité d'un client, par exemple une blessure, une maladie, un problème de santé mentale, des problèmes cognitifs ou un handicap. La vulnérabilité peut aussi être causée par un faible niveau d'éducation financière, l'isolement social, ou des difficultés ou une inaptitude à gérer seul ses affaires ou à faire face à certains événements de la vie (deuil, difficultés financières, maladie d'un proche, etc.). Cette vulnérabilité peut être temporaire ou permanente.

Le client qui se retrouve en situation de vulnérabilité n'est parfois pas en mesure d'évaluer adéquatement les conséquences de certaines décisions ou situations. Il peut alors avoir besoin de l'intervention d'une autre personne pour l'aider à en prendre conscience ou pour s'en protéger.

En raison de la relation qu'ils développent avec leurs clients et de la connaissance qu'ils acquièrent des besoins ou objectifs financiers de ceux-ci au fil du temps, les entreprises et les représentants œuvrant dans le secteur financier peuvent jouer un rôle clé auprès des personnes en situation de vulnérabilité afin de les aider à protéger leur bien-être financier. Ce sont des acteurs importants dans la prévention et le repérage de la maltraitance financière auprès des consommateurs de services financiers. Les entreprises et les représentants peuvent aussi aider ceux qui font face à une telle situation à obtenir l'aide dont ils ont besoin.

Ce guide propose diverses pistes d'action pour protéger un client en situation de vulnérabilité. Il a pour objectif d'orienter les intervenants du secteur financier sur les actions qu'ils peuvent poser pour aider à protéger le bien-être financier des clients, prévenir et repérer la maltraitance financière, et venir en aide à un client lorsqu'il fait face à une telle situation.



Les pratiques et outils suggérés dans ce guide informatif ne constituent pas de nouvelles obligations légales ni des conseils ou avis juridiques. Les entreprises et les représentants ont la responsabilité de veiller à ce que leurs actions respectent les obligations qui leur sont applicables dans l'exercice de leurs activités.

1

PROTÉGER LE BIEN-ÊTRE FINANCIER DU CLIENT

Les clients ne sont pas tous conscients de l'importance de tenir compte, dans la gestion de leurs finances, du risque de perdre leur capacité à gérer seuls leurs finances, de se retrouver en situation de vulnérabilité ou de devenir la cible de maltraitance financière. Les entreprises et les représentants peuvent sensibiliser leurs clients à ce risque et les informer de certains moyens qu'ils peuvent prendre pour y faire face, tels que la procuration, le mandat de protection et la désignation d'une personne de confiance.

Sensibiliser le client à l'importance de protéger son bien-être financier

- ✓ Discuter avec le client de la possibilité qu'il puisse un jour :
 - ne plus être en mesure de gérer lui-même ses finances en raison d'une inaptitude, temporaire ou permanente;
 - avoir besoin de l'aide d'une autre personne pour gérer certains aspects de ses finances;
 - se retrouver en situation de vulnérabilité ou subir de la maltraitance financière.
- ✓ Donner de l'information au client sur les moyens de protéger son bien-être financier et de prévenir la maltraitance financière.
- ✓ Référer le client à des publications ou à des sites Internet d'organismes pouvant le renseigner sur ces différents moyens. Les publications et sites Internet mentionnés à titre de sources d'information dans la présente section en sont de bons exemples.

LA PROCURATION

La procuration permet à un client d'autoriser une autre personne à agir en son nom. Le client peut autoriser cette personne à poser des actes spécifiques, comme payer son loyer ou sa prime d'assurance, ou encore lui confier la gestion de l'ensemble de ses finances. La procuration est un outil juridique polyvalent qui peut s'adapter aux différents besoins du client. Selon les besoins du client, la personne choisie pourra, par exemple :

- mettre en place le paiement automatique de factures pour éviter au client les conséquences négatives d'un paiement fait en retard;
- effectuer des retraits au compte d'un client qui peut difficilement se déplacer;
- payer une prime d'assurance pour éviter au client de perdre sa protection d'assurance;
- investir l'argent d'un client qui ne se sent pas en mesure de le faire ou qui n'en a pas l'intérêt.

La procuration peut être utilisée de manière temporaire ou pour une durée indéterminée. Elle peut être rédigée par le client lui-même ou par un conseiller juridique.

Prévoir la gestion de ses finances par une autre personne

- ✓ Suggérer au client d'envisager l'utilisation d'une procuration s'il devait éprouver des difficultés à gérer seul ses finances.
- ✓ Souligner au client l'importance de bien se renseigner sur ses droits concernant la procuration et sur les mesures de prévention des abus qu'on peut y intégrer, comme fixer des limites aux transactions pouvant être effectuées en son nom ou exiger l'accord d'une seconde personne pour certaines transactions plus importantes.
- ✓ Mentionner au client l'importance de consulter un conseiller juridique ou lui proposer des ressources pouvant l'informer et le guider dans la rédaction d'une procuration.



Sources d'information

Autorité des marchés financiers

[Planifier la gestion de ses affaires par une autre personne](#)

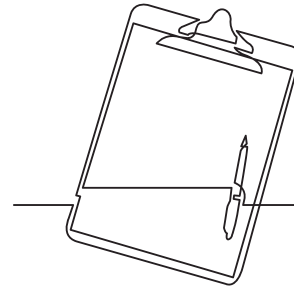
[Brochure *La confiance ça se mérite!*](#)

[Modèle de procuration](#)

[Éducaloi](#)

[Chambre des notaires du Québec](#)

[Barreau du Québec](#)



Prévenir l'utilisation abusive d'une procuration

Il pourrait arriver que la personne qu'un client a autorisée à agir en son nom abuse des pouvoirs qui lui sont donnés par la procuration. Les entreprises et les représentants peuvent aider leurs clients à prévenir ce risque par différentes actions.



Comment prévenir l'utilisation abusive d'une procuration

- ▶ Souligner au client l'importance de se renseigner sur les mesures de prévention qu'il pourrait ajouter à une procuration qu'il a donnée à une autre personne, comme fixer des limites aux transactions pouvant être effectuées en son nom ou exiger l'accord d'une seconde personne pour certaines transactions plus importantes.
- ▶ Recueillir des renseignements sur le ou les mandataires (coordonnées et tout autre renseignement qui sera utile afin de pouvoir confirmer au besoin leur identité).
- ▶ Demander au client d'expliquer le but visé par la procuration et de détailler sa relation avec son ou ses mandataires. Le fait de connaître ces éléments pourrait aider à repérer des situations d'abus liés à la procuration ou permettre de suggérer des solutions qui répondraient mieux aux besoins du client.
- ▶ Porter attention aux risques de conflits d'intérêts chez le ou les mandataires, par exemple un conflit d'intérêts qu'ils pourraient avoir relativement aux placements d'un client ou à titre de bénéficiaire d'une police d'assurance-vie. Noter ces observations au dossier du client.
- ▶ Mentionner au client ainsi qu'à son ou ses mandataires l'importance de bien connaître le rôle du mandataire et les responsabilités qui lui sont confiées par la procuration.
- ▶ Communiquer avec le client pour vérifier la validité d'une procuration lorsqu'elle est utilisée pour la première fois ou pour confirmer une transaction qui semble inhabituelle ou contraire à ses intérêts.
- ▶ Rappeler au client qu'il ne perd pas son droit de gérer lui-même ses affaires et qu'il peut révoquer une procuration en tout temps. Lui souligner l'importance de surveiller comment le ou les mandataires gèrent ses finances.
- ▶ Noter au dossier un résumé des discussions avec le client.

LE MANDAT DE PROTECTION

Le mandat de protection permet à un client de choisir la personne qui s'occupera de lui et de ses biens en prévision d'une inaptitude. Le client peut, entre autres, y préciser la façon dont ses finances devront alors être gérées. Le mandat de protection peut être rédigé par le client lui-même ou par un conseiller juridique. Le client doit cependant rédiger son mandat de protection pendant qu'il est apte à le faire. Si l'inaptitude survient sans qu'un mandat de protection ait été rédigé, ce sont les règles des régimes de protection établis par la loi qui s'appliqueront.

Prévoir l'inaptitude avec un mandat de protection

- ✓ Sensibiliser le client au fait qu'une inaptitude peut survenir à tout âge.
- ✓ Souligner au client l'importance de mettre en place un mandat de protection pendant qu'il est apte à le faire et de veiller à le mettre à jour périodiquement.
- ✓ Inviter le client à se renseigner sur les mesures préventives pouvant être intégrées à un mandat de protection, comme d'exiger que le mandataire procède à un inventaire des biens à administrer et qu'il rende compte périodiquement de son administration.
- ✓ Suggérer au client de consulter un conseiller juridique ou des ressources pouvant l'informer et le guider dans la rédaction d'un mandat de protection.



Sources d'information

Curateur public du Québec

[Modèle de mandat de protection](#)

Éducaloi

[Prévoir l'inaptitude : le mandat de protection](#)

[Chambre des notaires du Québec](#)

[Barreau du Québec](#)

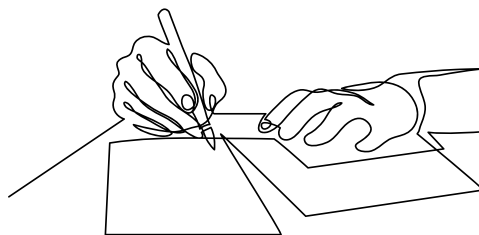
Prévenir les situations d'abus par le mandataire

Il pourrait arriver que le mandataire ne gère pas les finances du client de la façon précisée au mandat de protection ou qu'il s'approprie les biens du client. Les entreprises et les représentants peuvent aider le client à prévenir ce risque par différentes actions.



Comment prévenir les situations d'abus par le mandataire

- ▶ Recueillir les renseignements nécessaires à l'identification du ou des mandataires (coordonnées et tout autre renseignement utile pour confirmer au besoin leur identité).
- ▶ Vérifier au **registre des régimes de protection** tenu par le Curateur public du Québec la date de prise d'effet du mandat de protection, le nom du ou des mandataires et la nature de leurs responsabilités. Ce registre permet aussi de vérifier si un mandat de protection a été révoqué.
- ▶ Porter attention aux risques de conflits d'intérêts que pourraient montrer le ou les mandataires relativement aux placements du client ou à titre de bénéficiaire d'une police d'assurance-vie. Noter ces observations au dossier du client.
- ▶ Rappeler aux mandataires l'importance de bien connaître leur rôle et les responsabilités qui leur sont confiées par le mandat de protection.



LA DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Désigner une personne de confiance avec qui une entreprise ou un représentant pourrait communiquer au besoin peut être une solution intéressante pour le client, qui contribue ainsi à protéger son bien-être financier. Cette personne pourrait être un ami ou un membre de la famille en qui le client a confiance et qui pourrait lui apporter l'aide dont il aurait besoin pour faire face à certaines situations telles qu'un problème de santé ou un événement de vie pouvant affecter sa capacité à prendre des décisions financières éclairées.

Le client doit spécifiquement autoriser l'entreprise ou le représentant avec qui il fait affaire à communiquer avec la personne de confiance qu'il aura désignée. Ainsi, selon les circonstances convenues avec le client, l'entreprise ou le représentant pourrait par exemple communiquer à la personne de confiance :

- ses préoccupations quant à l'aptitude du client à gérer seul ses finances;
- les faits qui suggèrent que le client, à défaut d'obtenir de l'aide, pourrait poser des actions de nature à mettre son patrimoine en péril;
- les indices de maltraitance financière observés;
- ses observations quant à la gestion des finances du client effectuée par le mandataire ou quant au fait que le mandataire ne semble pas prendre des décisions dans l'intérêt du client;
- ses inquiétudes lorsqu'un client en situation de vulnérabilité envisage de prendre une décision qui n'est pas dans son intérêt ou qu'il s'apprête à investir dans un stratagème qui semble frauduleux.

La personne de confiance pourra, selon les circonstances, communiquer l'information requise par l'entreprise ou le représentant, intervenir auprès du client ou lui obtenir l'aide dont il a besoin.

La personne de confiance ne pourra pas prendre de décisions financières à la place du client ni agir en son nom.



Obtenir l'autorisation du client à communiquer avec la personne de confiance

- ✓ Discuter avec le client des différentes situations où il pourrait avoir besoin qu'une personne de confiance lui vienne en aide.
- ✓ Convenir avec le client et lui expliquer que :
 - la personne de confiance qu'il aura désignée sera contactée uniquement lorsque les situations préalablement définies se présenteront;
 - il pourra en tout temps retirer son consentement à ce que l'entreprise ou le représentant communique avec cette personne;
 - l'autorisation à communiquer avec la personne qu'il a désignée ne permet pas à cette dernière de prendre de décisions à sa place.
- ✓ Suggérer au client de choisir une personne de confiance qui n'a aucun intérêt dans la gestion de ses affaires. Il est conseillé de ne pas désigner son représentant ou mandataire, son légataire universel ou la personne avec laquelle on détient un compte conjoint.
- ✓ Proposer au client de désigner une seconde personne de confiance, qui pourrait être contactée dans les situations où la première personne de confiance refuserait d'intervenir, ne serait pas disponible pour le faire ou exercerait de la maltraitance envers le client.
- ✓ Intégrer la désignation d'une personne de confiance et ses coordonnées dans le processus d'ouverture de dossier ou de compte et de mise à jour des informations du client.
- ✓ Consigner par écrit l'autorisation accordée par le client à communiquer avec une personne de confiance en précisant ses coordonnées, les situations spécifiques dans lesquelles il est possible de communiquer avec elle et la nature des renseignements pouvant lui être communiqués.
- ✓ Noter au dossier un résumé des conversations avec le client.

Les entreprises ou les représentants qui font face à une situation où ils doivent communiquer avec la personne de confiance désignée par leur client peuvent s'inspirer des pratiques détaillées à la page 17 du présent guide.



Source d'information

Modèle d'autorisation à communiquer avec une personne de confiance - [annexe 1](#)

2 PRÉVENIR LA MALTRAITANCE FINANCIÈRE

Plus les entreprises et les représentants s'investissent dans la prévention, plus ils diminuent les risques d'avoir à intervenir dans une éventuelle situation de maltraitance financière. Les entreprises et les représentants peuvent contribuer de diverses façons à protéger un client en situation de vulnérabilité.

- Adopter un comportement qui favorise le respect du client, de ses valeurs et de son autonomie à prendre des décisions, et qui prévient les préjugés et les stéréotypes ou la discrimination à son égard.
- Sensibiliser le client à la problématique et aux conséquences importantes que la maltraitance financière peut avoir sur son bien-être financier et à l'importance de prendre des moyens pour la prévenir.
- Demeurer attentif aux indices de vulnérabilité afin d'identifier les clients pour lesquels il pourrait être opportun de mettre en place des mesures additionnelles de prévention de la maltraitance financière, comme accroître la surveillance de leur compte.
- Adapter les communications au client en situation de vulnérabilité selon ses besoins de manière à favoriser sa compréhension des explications qui lui sont données et à préserver sa confiance.



Comment communiquer avec un client en situation de vulnérabilité

- ▶ Respecter le rythme du client, par exemple en prévoyant plus de temps pour les rencontres ou en augmentant la fréquence.
- ▶ Offrir au client d'être accompagné d'une personne en qui il a confiance.
- ▶ Vulgariser les produits ou les recommandations.
- ▶ Vérifier la compréhension du client au fur et à mesure que les explications lui sont fournies, en lui demandant par exemple de reformuler ces explications dans ses propres mots ou de les illustrer par des exemples.
- ▶ Transmettre au client un compte rendu de la rencontre dans une forme qui favorise sa compréhension.



3 AGIR CONTRE LA MALTRAITANCE FINANCIÈRE

Les entreprises et les représentants peuvent contribuer de façon significative aux efforts de lutte contre la maltraitance financière en repérant les indices de maltraitance et en aidant leurs clients à obtenir l'aide dont ils ont besoin.

REPÉRER LES INDICES DE MALTRAITANCE

Porter une attention particulière à la situation de chaque client est un geste qui peut avoir un impact considérable pour contrer la maltraitance financière. En effet, les indices de maltraitance financière peuvent se dévoiler de façon graduelle ou être difficiles à repérer. Parfois, le client en est conscient, mais ne souhaite pas discuter de la situation.



Comment repérer les indices de maltraitance financière

- ▶ Reconnaître les indices de maltraitance financière tels que ceux mentionnés à l'annexe 2.
- ▶ Porter attention aux indices de maltraitance financière chez les clients en situation de vulnérabilité afin de les repérer le plus rapidement possible.
- ▶ Noter au dossier du client tout indice de maltraitance dès qu'il est repéré. Par exemple :
 - les écarts observés avec le comportement habituel du client (un client économe devient soudainement dépensier);
 - les signes d'un problème cognitif chez le client;
 - l'ingérence soudaine d'un proche dans la gestion des affaires du client;
 - l'influence qu'un proche semble exercer sur le client relativement à la prise de décisions financières.
- ▶ Noter au dossier un résumé des discussions avec le client.



Sources d'information

Repérer les situations de maltraitance financière - [annexe 2](#)

Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les aînés - Profil de lecture pour l'industrie des services financiers - [annexe 4](#).

Ressources - [annexe 5](#)

VALIDER LES INDICES DE MALTRAITANCE AUPRÈS DU CLIENT

La meilleure approche pour valider les indices de maltraitance observés auprès d'un client consiste à en discuter ouvertement avec lui, sans le brusquer ni exiger des confidences. Le client pourra confirmer s'il y a maltraitance ou fournir des explications sur la situation.



Comment interagir avec le client

- ▶ Créer par le dialogue et l'écoute un climat de confiance propice à l'ouverture du client à discuter des indices de maltraitance observés.
- ▶ Exprimer ses inquiétudes face à la situation et être à l'écoute du client.
- ▶ Privilégier les questions ouvertes et éviter les jugements hâtifs.
- ▶ Faire preuve de patience et respecter le rythme du client. Il se peut qu'il ne souhaite pas discuter de ce sujet la première fois qu'il est abordé, mais qu'il accepte de le faire à un autre moment.
- ▶ Informer le client que différentes ressources peuvent l'aider à évaluer la situation ou lui apporter le soutien dont il pourrait avoir besoin, dont les organismes décrits en annexe.
- ▶ Noter au dossier un résumé des discussions avec le client.



Sources d'information

Actions pour contrer la maltraitance financière - [annexe 3](#)

Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les aînés -
Profil de lecture pour l'industrie des services financiers - [annexe 4](#).

Ressources - [annexe 5](#)

RESPECTER LE CHOIX DU CLIENT

Il est possible que le client ne souhaite pas discuter de la situation ou la faire cesser. Ceci ne signifie pas nécessairement qu'il ne souhaite pas obtenir de l'aide ou qu'il ne changera pas d'idée par la suite.

Demeurer à l'écoute d'un client réticent

- ✓ Inscrire au dossier du client les raisons pour lesquelles celui-ci refuse de discuter de la situation ou de la dénoncer.
- ✓ Demeurer disponible pour répondre aux questions du client ou pour discuter à nouveau de la situation avec lui.
- ✓ Informer le client que différentes ressources peuvent lui venir en aide, tout en respectant son souhait de ne pas dénoncer la situation.
- ✓ Rester vigilant aux changements chez le client. Il est possible que sa situation financière s'aggrave.
- ✓ Aborder de nouveau la situation avec le client lorsqu'elle perdure ou s'aggrave.
- ✓ Noter au dossier un résumé des discussions avec le client.



Ce n'est que lorsque la gravité de la situation le justifie que les entreprises et les représentants peuvent envisager de communiquer une situation sans le consentement du client. Les entreprises et les représentants peuvent se référer au logigramme reproduit à l'annexe 3 pour les aider à évaluer la gravité de la situation.







ACCOMPAGNER LE CLIENT

Les indices validés par le client vont orienter les actions des entreprises et des représentants. Ceux-ci pourront évaluer la manière dont ils peuvent aider le client en tenant compte :

- de leur propre habileté à aider ce client ou du niveau d'implication qu'ils sont prêts à exercer;
- de la volonté du client de faire cesser ou non la situation;
- de la gravité des conséquences de cette situation pour le client.

COMMENT AIDER LE CLIENT

1	Lui demander si une personne en qui il a confiance peut lui venir en aide.		<ul style="list-style-type: none">• Lui offrir de le rencontrer avec cette personne.• Lui offrir d'expliquer la situation à cette personne.
2	L'informer que différentes ressources peuvent lui venir en aide.		<ul style="list-style-type: none">• Lui remettre de l'information sur le rôle de différentes ressources en matière de maltraitance.
3	Le diriger vers la ressource offrant les services dont il a besoin.		<ul style="list-style-type: none">• Lui remettre le nom et les coordonnées d'une ressource pouvant lui venir en aide.
4	L'accompagner dans ses démarches pour obtenir de l'aide.		<ul style="list-style-type: none">• Lui offrir de téléphoner avec lui à une ressource afin d'établir le premier contact.• Lui offrir de communiquer avec la ressource afin de lui obtenir de l'aide.

Des professionnels spécialisés en maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité peuvent conseiller les entreprises et les représentants face à une situation de maltraitance. Les entreprises peuvent également choisir de désigner une personne-ressource en leur sein à laquelle les employés ou les représentants pourront se référer.



Sources d'information

Actions pour contrer la maltraitance - [annexe 3](#)

Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les aînés -
Profil de lecture pour l'industrie des services financiers - [annexe 4](#).

Ressources - [annexe 5](#)

COMMUNIQUER AVEC LA PERSONNE DE CONFIANCE DÉSIGNÉE PAR LE CLIENT

À moins que les circonstances ne s'y prêtent pas, les entreprises et les représentants devraient toujours discuter avec le client de leur intention de communiquer avec la personne de confiance.

Il pourrait arriver que le client préfère se tourner vers une autre personne que celle qu'il a désignée ou souhaite communiquer directement avec un organisme pouvant lui apporter l'aide dont il a besoin. Il pourrait également choisir de ne rien faire.

Communiquer avec la personne de confiance

- ✓ Déterminer les renseignements que l'autorisation donnée par le client permet d'échanger avec la personne de confiance avant de communiquer avec elle.
- ✓ Expliquer à la personne de confiance le rôle qui lui a été confié par le client et valider avec elle si elle accepte d'exercer ce rôle.
- ✓ Communiquer à la personne de confiance ou obtenir d'elle uniquement les renseignements nécessaires permettant d'obtenir l'aide dont le client a besoin.
- ✓ Prévoir de faire un suivi si la situation le requiert.
- ✓ Noter au dossier un résumé de tout échange avec la personne de confiance et y inscrire les renseignements qui lui ont été communiqués ou ceux obtenus auprès de cette dernière.

COMMUNIQUER UNE SITUATION DE MALTRAITANCE SANS LE CONSENTEMENT DU CLIENT

Toute démarche d'accompagnement doit idéalement se faire avec le consentement du client. Intervenir face à une situation de maltraitance sans le consentement du client est une mesure exceptionnelle qui oppose son droit de choisir ou non de dénoncer la situation et son besoin d'en être protégé.

Les entreprises et les représentants n'ont pas d'obligation de signaler les situations de maltraitance dont un client est victime. Cependant, ils peuvent, lorsque les circonstances le justifient, communiquer une situation problématique à une personne pouvant lui venir en aide. La décision de communiquer une situation sans le consentement du client doit toutefois être évaluée avec soin, car ce ne sont pas toutes les situations de maltraitance financière qui répondent aux exigences requises par la loi pour pouvoir procéder sans consentement.

Bien se renseigner avant de communiquer une situation sans le consentement du client

- ✓ Se référer à une personne-ressource qualifiée au sein de l'entreprise ou consulter un conseiller juridique pour évaluer la possibilité de communiquer une situation de maltraitance sans le consentement du client.
- ✓ Identifier la personne ou l'organisme pouvant venir en aide au client ainsi que les renseignements à lui être communiqués.
- ✓ Valider l'information à noter au dossier du client lorsqu'une situation est communiquée sans son consentement.

Les exigences requises par la loi pour pouvoir communiquer une situation de maltraitance sans le consentement du client sont précisées à l'article 18.1 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c P-39.1. Le tableau qui suit résume ces exigences et propose divers exemples pour aider les entreprises et les représentants à mieux comprendre ces exigences.





Ce tableau ne constitue pas un avis juridique. L'entreprise ou le représentant qui envisage communiquer une situation de maltraitance sans le consentement de son client devrait consulter un conseiller juridique avant de poser toute action en ce sens.

POURQUOI?

Uniquement pour prévenir un acte de violence, c'est-à-dire un geste qui n'a pas encore été posé.

Exemples d'actes de violence

- Appropriation des fonds du client
- Intimidation ou menaces
- Manipulation
- Violence physique
- Insultes
- Infantilisation
- Priver la personne des soins nécessaires à sa santé ou son bien-être

QUAND?

Lorsqu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace le client et que cette menace inspire un sentiment d'urgence.

Blessures graves

Une blessure grave est une blessure physique ou psychologique qui nuit de manière importante à l'intégrité physique du client, à sa santé ou à son bien-être, par exemple :

- Détérioration importante de l'état de santé d'un client
- Malnutrition ou détresse alimentaire chez le client
- Détresse psychologique
- Risque de suicide

Menace inspirant un sentiment d'urgence

Il existe un motif raisonnable de croire que le risque est suffisamment sérieux et requiert de prendre des mesures immédiates pour protéger le client.

À QUI?

À la personne qui peut porter secours au client.

Exemples

- Info-Social 811
- Services d'urgence
- Un membre de la famille du client

QUOI?

Communiquer uniquement les renseignements requis pour venir en aide au client.

Exemples

- Le nom et les coordonnées permettant d'identifier le client
- Les indices de maltraitance observés et les conséquences pour le client
- Tout autre renseignement nécessaire pour venir en aide au client

La communication faite sans le consentement du client doit être inscrite au dossier du client. Outre les renseignements personnels communiqués, il peut être pertinent pour les entreprises et les représentants de noter les éléments justifiant leur décision de communiquer une situation sans le consentement du client.

Inscrire la communication au dossier du client

- ✓ Noter les blessures physiques ou psychologiques graves qui menacent l'intégrité du client, sa santé ou son bien-être à partir des faits observés chez le client ou rapportés par ce dernier.
- ✓ Décrire l'acte de violence qui menace le client et préciser les éléments qui portent à croire que cette menace risque d'être mise à exécution de façon imminente.
- ✓ Indiquer le nom de l'organisme ou de la personne ainsi que la date à laquelle des renseignements ont été communiqués.
- ✓ Noter au dossier tout renseignement communiqué sans le consentement du client.

4 PROMOUVOIR DE BONNES PRATIQUES AXÉES SUR LA PROTECTION DU BIEN-ÊTRE FINANCIER DES CLIENTS

Les entreprises peuvent aider à protéger le client en situation de vulnérabilité par différentes pratiques visant à encourager et soutenir leurs employés et les représentants dans leurs actions auprès des clients.

1 Intégrer le concept de bientraitance dans la culture de l'entreprise.

« La bientraitance vise le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des droits et libertés de la personne. »¹

- Encourager l'adoption de bons comportements à l'égard des clients en situation de vulnérabilité.
- Prévenir les stéréotypes et la discrimination à l'égard des clients en situation de vulnérabilité.
- Encourager les employés et les représentants à agir contre la maltraitance financière.
- Déterminer, parmi les produits offerts ou les services financiers rendus, ceux qui ne sont pas ou sont peu adaptés aux clientèles vulnérables.
- Adapter les communications aux besoins des clients en situation de vulnérabilité, par exemple en utilisant un langage simple dans les communications qui leur sont adressées ou en mettant en lumière les messages clés afin d'en améliorer la compréhension.

2 Diffuser de l'information sur la protection du bien-être financier et la maltraitance financière

- Diffuser de l'information sur les moyens de protéger le bien-être financier des clients et sur la maltraitance financière, par exemple sur une page Web ou des réseaux sociaux, dans une brochure, un bulletin d'information ou par un autre mode de communication.
- Diffuser de l'information sur les organismes et les autres ressources pouvant venir en aide aux clients en situation de maltraitance.

3 Désigner une personne-ressource au sein de l'entreprise

- Désigner une personne-ressource apte à répondre aux questions des employés et des représentants au sujet des personnes en situation de vulnérabilité ou au sujet de la maltraitance financière. Cette personne-ressource pourrait également former et conseiller les employés et les représentants, ou évaluer si la gravité d'une situation de maltraitance financière requiert une intervention sans le consentement du client.

¹ GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022, Québec, ministère de la Famille, Secrétariat aux aînés, 2017, p. 38.

4 Soutenir les employés et les représentants dans leurs actions visant à agir contre la maltraitance financière

- Renseigner les employés et les représentants sur le rôle qu'ils peuvent jouer pour mieux protéger le bien-être financier des clients et agir contre la maltraitance financière envers eux.
- Informer les employés et les représentants sur les situations où un client pourrait avoir besoin de l'aide d'une personne pour prendre des décisions ou pour gérer ses finances.
- Former les employés et les représentants sur différents aspects de la lutte contre la maltraitance financière, tels que :
 - connaître les moyens utiles pour protéger le bien-être financier du client;
 - savoir reconnaître un client en situation de vulnérabilité;
 - communiquer avec celui-ci;
 - noter les éléments pertinents à son dossier;
 - préciser la ou les ressources pouvant venir en aide à un client en situation de vulnérabilité ou victime de maltraitance financière.
- Développer des outils pour aider les employés et les représentants à repérer les indices de maltraitance financière chez un client, les valider et évaluer la gravité de la situation de maltraitance.
- Rédiger un modèle d'autorisation à communiquer avec une personne de confiance que les employés et les représentants pourraient proposer au client.

- Établir une procédure qui informe les employés et les représentants des gestes qu'ils peuvent poser pour :
 - informer un client des moyens qu'il peut prendre pour diminuer le risque que son bien-être financier soit affecté par une éventuelle situation de vulnérabilité ou pour prévenir la maltraitance financière envers lui;
 - repérer les indices de maltraitance chez un client et les valider;
 - accompagner un client en situation de maltraitance;
 - porter une situation à l'attention d'un supérieur hiérarchique, d'un responsable en conformité ou d'une personne-ressource;
 - communiquer une situation sans le consentement d'un client.

5 Porter attention aux changements effectués au compte d'un client en situation de vulnérabilité

Repérer les changements effectués au compte d'un client en situation de vulnérabilité ou pour lequel un mandataire peut agir en son nom. Certains changements pourraient révéler des indices de maltraitance financière, par exemple :

- le changement de l'adresse du client;
- un changement au compte bancaire du client;
- le transfert d'un compte du client à une autre personne;
- l'ajout d'un cotitulaire sur le compte du client.

MODÈLE D'AUTORISATION À COMMUNIQUER AVEC UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Si (Nom de l'entreprise ou du représentant) :

- devient préoccupé par ma capacité à prendre des décisions financières dans mon intérêt;
- devient préoccupé par ma capacité à comprendre les conséquences importantes d'une décision financière que je m'apprête à prendre;
- soupçonne une situation de maltraitance financière à mon égard;

Je l'autorise à communiquer avec la personne désignée ci-dessous afin d'obtenir les renseignements lui permettant de valider ses préoccupations à mon égard ou pour lui transmettre les renseignements nécessaires pour qu'elle puisse obtenir l'aide dont j'ai besoin.

Nom de la personne de confiance : _____

Adresse : _____

Courriel : _____

Téléphone : _____

Dans l'éventualité où la personne précédemment désignée refuserait d'intervenir, ne serait pas disponible pour le faire ou exercerait de la maltraitance financière à mon égard, l'entreprise ou le représentant désigné ci-dessus pourra communiquer avec la personne suivante :

Nom de la personne de confiance : _____

Adresse : _____

Courriel : _____

Téléphone : _____

Signature du client : _____

Date : _____



Ce texte de consentement à communiquer avec une personne de confiance est fourni à titre indicatif seulement.

Les entreprises et les représentants peuvent s'en inspirer pour développer leur propre formulaire de consentement à communiquer avec une personne de confiance. Ils doivent tenir compte notamment de leurs obligations de confidentialité envers leur client et s'assurer que toute communication avec une personne autre que le client se fait dans le respect de ces obligations.

REPÉRER LES SITUATIONS DE MALTRAITANCE FINANCIÈRE

La vulnérabilité d'un client peut l'amener à se fier sans questionnement aux conseils d'une personne en qui il a confiance ou à subir l'influence d'une personne de son entourage dans la prise de décisions financières. Cette situation de vulnérabilité le rend plus susceptible de subir de la maltraitance financière.

Indices de vulnérabilité d'un client

- Le client dépend d'une autre personne pour prendre soin de lui.
- Le client se fie à un proche pour prendre des décisions ou dépend de lui pour la gestion de ses affaires.
- Le client a un faible niveau de littératie financière ou une méconnaissance de ses droits.
- Le client dépend financièrement d'un proche ou vit des difficultés financières.
- Le client a de la difficulté à communiquer ses besoins ou à comprendre ce qui lui est expliqué en raison notamment d'un problème physique ou de santé mentale, de troubles cognitifs ou d'un handicap.
- Le client âgé ou handicapé vit seul et a peu de contacts avec sa famille.
- Le client cohabite avec un proche à qui il verse une contribution économique.

Voir aussi : *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*,
Gouvernement du Québec, 2^e éd., 2016, p. 17.

Il y a maltraitance financière lorsqu'une personne :

- s'approprie l'argent d'un client sans son consentement;
- abuse des pouvoirs que lui accorde une procuration ou un mandat de protection;
- presse un client à investir dans un produit qui ne convient pas à ses besoins ou à ses objectifs financiers;
- offre au client d'investir dans des stratagèmes frauduleux;
- exige un prix excessif pour un service rendu ou un produit vendu;
- limite les dépenses du client pour bénéficier d'un héritage plus important ou réclame son héritage avant le décès;
- refuse de rembourser un emprunt fait auprès du client.

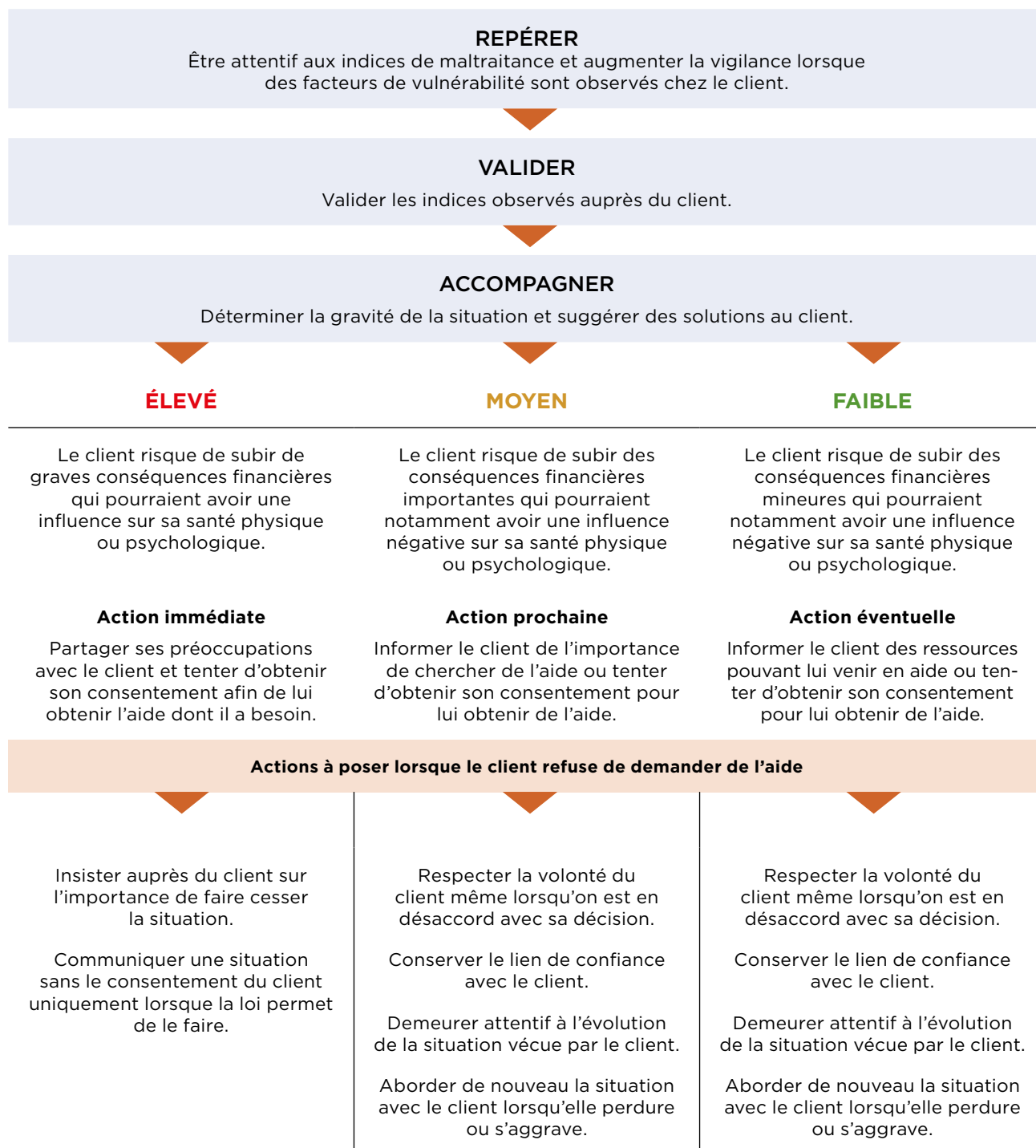
Qui est susceptible d'exercer de la maltraitance financière?

La maltraitance financière est susceptible d'être exercée par un proche de la personne en situation de vulnérabilité, par exemple un membre de sa famille tel un enfant ou un conjoint, un frère, une nièce ou encore par un ami ou un voisin. Elle peut aussi être exercée par une connaissance ou une personne qui se fait passer pour un proche ou par un fournisseur de services.

Indices de maltraitance financière envers un client en situation de vulnérabilité

- Le client effectue des transactions inhabituelles ou retire soudainement une somme importante.
- Le client apporte des modifications à ses placements qui ne correspondent pas à son profil d'investisseur.
- Le client modifie à différentes reprises la désignation de bénéficiaire de sa police d'assurance-vie.
- Le client ajoute ou retire de façon répétée la procuration en faveur d'un de ses enfants.
- Le client semble anxieux et agité lorsqu'on le questionne sur la gestion par un membre de sa famille.
- Le client ne semble pas comprendre toute la portée du formulaire qu'il a signé ou qu'un membre de la famille lui demande de signer.
- Le client mentionne qu'il souhaite donner à un membre de sa famille sa part d'héritage avant terme ou faire un don important à une personne de son entourage.
- La signature sur le formulaire reçu d'un client ne semble pas être la sienne.
- Le client se retourne constamment vers un membre de sa famille avant de répondre aux questions de l'employé ou du représentant.
- Le client n'intervient pas lorsqu'un membre de sa famille s'ingère dans la gestion de ses affaires.
- Le client ou son mandataire demande le transfert du compte auprès d'une autre institution financière après avoir été questionné au sujet de transactions effectuées à ce compte.

ACTIONS POUR CONTRER LA MALTRAITANCE FINANCIÈRE



ANNEXE 4

GUIDE DE RÉFÉRENCE POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES – PROFIL DE LECTURE POUR L'INDUSTRIE DES SERVICES FINANCIERS

Le Gouvernement du Québec a préparé des profils de lecture du [Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées](#) selon différents domaines d'activités. Voici un aperçu des sections qui peuvent intéresser l'industrie des services financiers.

Sections à consulter	Brèves descriptions
1.0 Reconnaître la maltraitance	Cette section permet de se familiariser rapidement avec : <ul style="list-style-type: none"> la définition, les formes et les types de maltraitance; les facteurs de risque et de vulnérabilité; les conséquences de la maltraitance et les résistances du client à dénoncer une situation ou à porter plainte.
2.0 Prévenir 2.1 Balises concernant la prévention 2.2 Sensibiliser à la problématique et aux bonnes pratiques pour se protéger 2.3 Élaborer des outils de prévention 2.4 Réaliser des activités de prévention 2.5 Valoriser le vieillir et vivre ensemble (combattre l'âgisme) 2.6 Favoriser la bientraitance 2.7- Meilleures pratiques pour se protéger 2.20 de la maltraitance	Cette section propose différents moyens de prévenir la maltraitance, notamment par la sensibilisation, à l'aide d'outils ou d'activités ciblées. On présente un large éventail d'initiatives de différents organismes et de l'information à partager avec le client sur les moyens de se protéger contre la maltraitance et les fraudes.
3.0 Repérer 3.2 Repérer les indices 3.3 Valider les indices 3.4 Indices observables chez la personne âgée	Cette section présente de l'information sur les moyens de repérer les indices de maltraitance et de les valider auprès du client.
4.0 Intervenir 4.8 Accueillir la personne âgée et créer un lien de confiance 4.9 Effectuer une première exploration ou évaluation de la situation 4.11 Favoriser la reconnaissance de la situation de maltraitance par la personne âgée 4.18 Effectuer une référence 4.19 Accompagner vers les services 4.21 Sécuriser les avoirs 4.23 Soutenir dans les démarches juridiques	Cette section présente différents éléments dont les entreprises ou les représentants peuvent tenir compte dans leur approche pour accompagner un client en situation de maltraitance.

Sections à consulter	Brèves descriptions
5.0 Coordonner les rôles des organisations	Cette section présente la description générale des établissements et des organisations de santé et de services sociaux ainsi que des organisations de type communautaire, privé et multisectoriel, et décrit le rôle qu'ils peuvent jouer face à une situation de maltraitance.
6.0 Coordonner les rôles des intervenants 6.5 Finance	Cette section propose, entre autres, différentes actions que les entreprises ou les représentants peuvent poser pour agir contre la maltraitance financière.
7.0 Connaître les mesures légales et juridiques 7.2 Charte des droits et libertés de la personne 7.8 Code criminel – articles en lien avec la maltraitance financière et matérielle 7.11 Code civil – article en lien avec la maltraitance financière 7.15 Notion de confidentialité 7.16 Loi modifiant diverses dispositions législatives eu égard à la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes 7.38- Lois sur l'Autorité des marchés financiers, sur la distribution de produits et services financiers et sur l'assurance-dépôts 7.42	Cette section présente l'ensemble des lois et des mesures de protection pouvant être utiles pour protéger les personnes âgées maltraitées.

Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, Gouvernement du Québec, 2^e éd., 2016, disponible en ligne au : <http://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/2689058>.

RESSOURCES

▶ INFO-SOCIAL 811

Les professionnels d'Info-Social 811 peuvent informer le client, le conseiller ou intervenir en situation de crise. Ils peuvent aussi diriger le client vers une ressource du réseau de la santé et des services sociaux ou vers une ressource communautaire. Les professionnels d'Info-Social 811 peuvent aussi accompagner une entreprise ou un représentant ayant des inquiétudes concernant un client en situation de vulnérabilité.

811, option 2

▶ LIGNE AIDE ABUS ÂÎNÉS (LAAA)

La LAAA est un service téléphonique d'écoute et de référence spécialisé en maltraitance envers les personnes âgées. Ce service donne accès à des intervenants spécialisés en matière de maltraitance envers les personnes âgées qui, notamment :

- offrent de l'écoute et du soutien aux clients;
- leur fournissent de l'information;
- évaluent la situation au téléphone;
- orientent ou réfèrent les clients vers une organisation ou une ressource appropriée lorsque la situation le requiert.

La LAAA offre également un service de consultation auquel les professionnels, incluant les entreprises et les représentants, peuvent accéder par téléphone ou par prise de rendez-vous en ligne pour :

- obtenir de l'information sur la maltraitance;
- comprendre une situation;
- déterminer les éléments à évaluer;
- évaluer des pistes d'intervention possibles.

1 888 489-2287

www.aideabusaines.ca/

www.facebook.com/ligneaideabusaines

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse reçoit et traite les dénonciations et les plaintes en matière d'exploitation de personnes âgées ou de personnes handicapées. L'exploitation financière d'une personne âgée ou handicapée peut également être une forme de maltraitance. La Commission peut prendre toutes les mesures appropriées pour faire cesser l'exploitation, assurer la sécurité de la personne âgée ou handicapée et obtenir réparation pour le tort subi.

Le client qui croit être victime d'exploitation, ou l'entreprise ou le représentant ayant des raisons de croire qu'un de ses clients âgés ou handicapés en est victime peuvent contacter la Commission pour obtenir de l'information. Selon les circonstances, ils pourront dénoncer une situation ou porter plainte.

1 800 361-6477

www.cdpcdj.qc.ca/

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Le Curateur public veille à la protection de personnes inaptes. En outre, il sensibilise la population à l'inaptitude et à l'importance d'agir avant même qu'elle ne survienne. Il reçoit les signalements de situation d'abus, de maltraitance ou de négligence envers les personnes inaptes et enquête lorsque la situation le justifie.

Le Curateur public tient un [registre public des régimes de protection](#). Les entreprises et les représentants peuvent consulter ce registre pour vérifier si un client est placé sous tutelle ou sous curatelle, ou si un mandat de protection a été homologué, ou pour connaître le nom du représentant légal.

1 800 363 9020

www.curateur.gouv.qc.ca

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

L'Autorité offre de l'information sur un éventail de sujets, notamment en matière d'investissement, d'assurance, de gestion des finances personnelles et de prévention de la maltraitance financière.

L'Autorité peut intervenir dans les situations où la maltraitance financière est commise par une personne assujettie à son encadrement. Elle peut porter assistance au client notamment en lui fournissant de l'information et en l'accompagnant dans le processus de traitement d'une plainte ou le processus d'indemnisation.

L'Autorité reçoit les dénonciations et les plaintes concernant entre autres les situations de maltraitance commises par une personne assujettie à son encadrement et enquête lorsque la situation le justifie.

1 877 525-0337

www.lautorite.qc.ca

Québec

2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
418 525-0337
Télécopieur : 418 525-9512

Montréal

800, rue du Square-Victoria, 4^e étage
C.P. 246, Place Victoria
Montréal (Québec) H4Z 1G3
514 395-0337
Télécopieur : 514 873-3090

lautorite.qc.ca

