

L'exploitation financière des personnes âgées au Québec : le point de vue des professionnels

Catherine Rossi, Jennifer Grenier, Raymonde Crête et Alexandre Stylios

Volume 46, numéro hors-série, 2016

La protection juridique des personnes âgées contre l'exploitation financière

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1036161ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1036161ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Éditions Wilson & Lafleur, inc.

ISSN

0035-3086 (imprimé)

2292-2512 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Rossi, C., Grenier, J., Crête, R. & Stylios, A. (2016). L'exploitation financière des personnes âgées au Québec : le point de vue des professionnels. *Revue générale de droit*, 46, 99–153. <https://doi.org/10.7202/1036161ar>

Résumé de l'article

En ce qui a trait à l'exploitation financière des personnes âgées, les recherches scientifiques ont mis de l'avant le rôle important que peuvent jouer, en matière de détection ou de signalement, les professionnels qui travaillent au quotidien auprès des aînés : notaires, comptables, banquiers, travailleurs sociaux, médecins et avocats. Ces professionnels ont la possibilité de jouer un rôle de « sonde » auprès des aînés : à l'affût des signes de leur bien-être, ils sont aussi les mieux placés pour détecter des formes d'exploitation. Cet article présente les résultats préliminaires d'une enquête de terrain qualitative et exploratoire, menée au cours des années 2014 et 2015 auprès d'un échantillon total de 27 professionnels-« sondes », principalement de la région de Québec, enquête qui a permis de faire un bilan de la situation quant à leur volonté et, plus particulièrement, à leur capacité de détecter ou de signaler les situations potentiellement problématiques qu'ils constatent dans le cadre de leurs fonctions quotidiennes. Les résultats de la recherche permettent d'analyser les ressources, les manques et les besoins de ces acteurs, en plus de mettre en lumière l'ensemble des autres stratégies qu'ils déploient en vue de protéger leur clientèle vulnérable, tout en préservant les responsabilités professionnelles qu'ils doivent assumer.

L'exploitation financière des personnes âgées au Québec : le point de vue des professionnels

CATHERINE ROSSI, JENNIFER GRENIER, RAYMONDE CRÊTE
ET ALEXANDRE STYLIOS*

RÉSUMÉ

En ce qui a trait à l'exploitation financière des personnes âgées, les recherches scientifiques ont mis de l'avant le rôle important que peuvent jouer, en matière de détection ou de signalement, les professionnels qui travaillent au quotidien auprès des aînés : notaires, comptables, banquiers, travailleurs sociaux, médecins et avocats. Ces professionnels ont la possibilité de jouer un rôle de « sonde » auprès des aînés : à l'affût des signes de leur bien-être, ils sont aussi les mieux placés pour détecter des formes d'exploitation. Cet article présente les résultats préliminaires d'une enquête de terrain qualitative et exploratoire, menée au cours des années 2014 et 2015 auprès d'un échantillon total de 27 professionnels-« sondes », principalement de la région de Québec, enquête qui a permis de faire un bilan de la situation quant à leur volonté et, plus particulièrement, à leur capacité de détecter ou de signaler les situations potentiellement problématiques qu'ils constatent dans le cadre de leurs fonctions quotidiennes. Les résultats de la recherche permettent d'analyser les ressources, les manques et les besoins de ces acteurs, en plus de mettre en lumière l'ensemble des autres stratégies qu'ils déploient en vue de protéger leur clientèle vulnérable, tout en préservant les responsabilités professionnelles qu'ils doivent assumer.

MOTS-CLÉS :

Recherche qualitative, exploitation financière, personnes âgées, signalement.

* **Catherine Rossi** est professeure à l'École de service social de l'Université Laval; **Jennifer Grenier** est candidate à la maîtrise et auxiliaire de recherche au Département de sociologie à l'Université Laval; **Raymonde Crête** est professeure et directrice du Groupe de recherche en droit des services financiers (GRDSF) à la Faculté de droit de l'Université Laval; et **Alexandre Stylios** est professeur à la Faculté de droit de l'Université Laval. Les auteurs sont membres du GRDSF et de la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés. Les auteurs remercient Marie-Pascale Boudreault pour sa collaboration comme auxiliaire de recherche. Ils remercient également toutes les personnes qui ont accepté de participer à leurs travaux et de témoigner dans le cadre de cette recherche. Enfin, ils remercient le Fonds pour l'éducation et la saine gouvernance (FESG) de l'Autorité des marchés financiers pour le soutien financier accordé aux fins de cette recherche.

ABSTRACT

Scientific investigation of the question of financial exploitation of the elderly has shown the key role that can be played, in terms of detection and reporting, by professionals in daily contact with seniors: notaries, accountants, bank staff, social workers, physicians and lawyers. All these professionals can act as “probes” — as they focus on signs of wellbeing, they are also in a position to detect various forms of exploitation. This paper sets out the preliminary results from a qualitative and exploratory field survey conducted in 2014 and 2015 on a total sample of 27 “probe” professionals mainly from the Québec City region. The survey examined their willingness, and also their ability, to detect and/or report the potentially harmful situations they identify as part of their everyday work. The results can be used to analyze the resources, deficiencies and needs of the professionals concerned, and to highlight all the alternative strategies they apply to protect vulnerable clients while respecting their professional obligations.

KEY-WORDS:

Qualitative research, financial exploitation, seniors, reports.

SOMMAIRE

Introduction.....	101
I. Les causes principales de la difficulté à détecter et à signaler les situations d'exploitation financière envers les personnes âgées (EFÉPA).....	117
A. Les difficultés associées à la détection des situations potentiellement problématiques.....	118
1. La question de l'aptitude et de l'autonomie de la personne âgée : la victime habilitée à « dilapider son patrimoine » ou « <i>fit to squander away</i> »	119
2. La question du mandataire autorisé : le voleur autorisé ou « <i>licensed to steal</i> »	122
B. Les difficultés associées au signalement des situations potentiellement problématiques.....	124
1. Détecter et signaler les situations problématiques : la nécessité de recueillir des preuves <i>a minima</i>	124
2. Détecter et signaler les situations problématiques : la nécessité de valider le doute auprès de son institution.....	128
II. Les conséquences de la difficulté à détecter et à signaler des situations d'EFÉPA.....	130

A.	Détecter et signaler les situations problématiques: une tâche difficile, qui demande aux « sondes » une part d'engagement personnel	131
1.	Détecter et signaler les situations problématiques: une tâche ingrate pour les professionnels	131
2.	La « sonde », ce héros	137
B.	Une tâche compensée autrement: l'imagination des « sondes » au secours des aînés.	140
1.	Par des mécanismes de prévention situationnelle pour protéger les personnes victimes	141
2.	Par des mécanismes institutionnels pour protéger les professionnels et leurs institutions	147
Conclusion	150

INTRODUCTION

Les mesures de lutte contre la maltraitance des aînés se multiplient, au Québec, depuis plus d'une trentaine d'années¹. Ce n'est pourtant que depuis 2010 que le gouvernement du Québec a déployé le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées*, plan dont l'objectif principal est de favoriser le bien-être des personnes aînées par des moyens de prévention, de dépistage et d'intervention dans les situations de maltraitance à leur égard².

En raison des enjeux majeurs soulevés par la problématique de l'exploitation financière envers les personnes aînées, le Groupe de recherche en droit des services financiers (GRDSF) a entrepris, en 2012, un important projet, subventionné par l'Autorité des marchés financiers du Québec, dans le but d'approfondir les connaissances et d'évaluer, dans une perspective critique, le droit visant à protéger les aînés contre cette forme de maltraitance qu'est l'exploitation financière ou matérielle. Le présent article entend présenter les résultats des

1. Marie Beaulieu et Marie Crevier, « Contrer la maltraitance et promouvoir la bientraitance des personnes aînées. Regard analytique sur les politiques publiques au Québec » (2010) 133 *Gérontologie et société* 69 à la p 69; Marie Beaulieu, « Contrer la maltraitance envers les personnes aînées au Québec. Bilan historique des politiques publiques et inventaire des principales actions » (2012) 9:4 *Risques & qualité* 59 à la p 59.

2. Québec, Ministère de la Famille et des Aînés, *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015*, Québec, 2010, aux pp 54-57, en ligne: Ministère de la Famille et des Aînés <www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/documents/plan_action_maltraitance.pdf>.

premières analyses d'un volet particulier de ce vaste programme de recherche : en 2014, les professeurs Catherine Rossi, Alexandre Stylios et Raymonde Crête ont entrepris d'investiguer empiriquement l'impact de l'exploitation financière envers les personnes âgées (ci-après désignée par l'acronyme « EFEPA ») sur le comportement quotidien, non pas des victimes elles-mêmes (les aînés), mais bien des premiers témoins de ces formes de victimisation : les professionnels les mieux placés pour détecter ces formes particulières d'exploitation. Ces professionnels, nommés « professionnels-sondes » dans le cadre de la présente recherche, tels les notaires, les comptables, les avocats, les intervenants sociaux, les médecins et les conseillers financiers, jouent-ils un rôle particulier dans la détection et le signalement des situations d'exploitation financière? Si oui, quels sont la nature et les enjeux de leurs actions?

Le phénomène de l'exploitation financière envers les personnes âgées (EFEPA). Si, de prime abord, le concept d'exploitation financière apparaît clair, il n'est pourtant l'objet d'aucun consensus scientifique particulier. La majorité des articles scientifiques publiés sur la question renvoient à la définition présentée par le *National Center on Elder Abuse* (NCEA)³, à savoir « un usage illégal ou malhonnête des fonds, des propriétés ou des biens d'un aîné »⁴, la plupart du temps au bénéfice de la personne maltraitante elle-même⁵. L'auteur des faits et l'aîné

3. Le *National Center on Elder Abuse* (NCEA) est une ressource nationale dédiée à la prévention de la maltraitance envers les personnes âgées aux États-Unis, en ligne : <www.ncea.aoa.gov>.

4. BITS Fraud Reduction Steering Committee, « Financial Exploitation of the Elderly and Vulnerable » (2005) 8:4 *Victimization of the Elderly and Disabled* 52 à la p 52; Johanne M Otto, « Background Paper on Financial Exploitation of the Elderly Prepared on Behalf of NAPSA » (2005) 8:1 *Victimization of the Elderly and Disabled* 14; Catherine Anne Seal, « Financial Exploitation of Seniors » (2009) 12:1 *Victimization of the Elderly and Disabled* 8; Jeffrey Bendix et Steve Mullett, « Exploiting the Elderly » (2009) 72:3 *RN* 42 à la p 44; Kendon J Conrad et al, « Self-Reported Measure of Financial Exploitation of Older Adults » (2010) 50:6 *The Gerontologist* 758 à la p 758; Kendon J Conrad et al, « Conceptual Model and Map of Financial Exploitation of Older Adults » (2011) 23:4 *Journal of Elder Abuse and Neglect* 304 à la p 305; Bryan K Payne et Sheryl M Strasser, « Financial Exploitation of Older Persons in Adult Care Settings: Comparisons to Physical Abuse and the Justice System's Response » (2012) 24:3 *Journal of Elder Abuse and Neglect* 231 à la p 233; Hee Yun Lee, Sang E Lee et Charissa K Eaton, « Exploring Definitions of Financial Abuse in Elderly Korean Immigrants: The Contribution of Traditional Cultural Values » (2012) 24:4 *Journal of Elder Abuse and Neglect* 293 à la p 294; Shelly L Jackson et Thomas L Hafemeister, « Pure Financial Exploitation vs Hybrid Financial Exploitation Co-Occurring with Physical Abuse and/or Neglect of Elderly Persons » (2012) 2:3 *Psychology of Violence* 285 à la p 286.

5. Donna J Rabiner, David Brown et Janet O'Keeffe, « Financial Exploitation of Older Persons: Policy Issues and Recommendations for Addressing Them » (2004) 16:1 *Journal of Elder Abuse and Neglect* 65 à la p 68; Reed Kimberly, « When Elders Lose their Cents: Financial Abuse of the Elderly » (2005) 21:2 *Clinics In Geriatric Medicine* 365 à la p 367; Whitney L Mills et al, « An

entretiennent, dans la grande majorité des cas, un lien de confiance ou d'affection, voire de sang⁶.

Aux fins de cet article, les termes « exploitation financière » sont employés pour couvrir toute forme d'appropriation, de contrôle ou d'affectation, illicite ou induue, de biens matériels ou immatériels d'une personne vulnérable, et qui porte atteinte à ses droits ou à ses intérêts⁷. Nous reconnaissons par ailleurs qu'il existe plusieurs autres définitions de ces concepts, notamment celle d'« exploitation » de l'article 48 de la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec*, de même que celle de « maltraitance », notion davantage utilisée dans la littérature en sciences sociales et dans la documentation gouvernementale⁸.

La présente recherche se fonde sur un constat de départ particulier : l'on ne peut comprendre l'intérêt porté au phénomène de l'exploitation financière des personnes âgées que si l'on met de l'avant l'importance du concept de vulnérabilité. Les conséquences et les enjeux de cette « vulnérabilité » se trouvent au cœur des résultats de recherche qui seront présentés dans le présent article : ils sont les concepts-clés qui sous-tendent l'intérêt scientifique porté à la question.

Au sens de la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne*, l'exploitation financière d'une personne âgée est le fait de « profiter de son état de vulnérabilité ou de dépendance pour la priver de ses droits »⁹. Cette définition fait ressortir l'importance accordée aux termes « vulnérabilité » et « dépendance », ce qui est réitéré dans le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*, préparé par le ministère de la Santé et des Services sociaux¹⁰. Or, mettre de l'avant le concept de vulnérabilité (ou de fragilité) de la personne âgée a plusieurs conséquences. Premièrement, l'âge exact de la victime ne constitue pas un critère pour déterminer la nature de

Educational Program to Assist Clinicians in Identifying Elder Investment Fraud and Financial Exploitation » (2012) 33:4 Gerontology and Geriatrics Education 351 à la p 352.

6. Ericka E Tung, Agnes M Schipper et Paul Y Takahashi, « Ethical and Legal Issues in Long-Term Care. Detecting Financial Exploitation of Vulnerable Adults: Guidelines for Primary Care Providers and Nursing Home Medical Directors » (2007) 15:7 Annals of Long-Term Care 24.

7. Vallée c Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse), 2005 QCCA 316, [2005] RJQ 961; Marie-Hélène Dufour, « Définitions et manifestations du phénomène d'exploitation financière des personnes âgées » (2014) 44:2 RGD 235 à la p 260.

8. Pour une définition des concepts d'« exploitation », d'« exploitation des personnes âgées » et de « maltraitance », voir Dufour, *ibid* aux pp 252–75.

9. *Ibid* à la p 253.

10. *Ibid*.

la problématique. De manière générale, on convient que l'expression « personne âgée » renvoie à la catégorie de la population qui se trouve âgée de 65 ans et plus. Le seuil pourrait toutefois être inférieur ou supérieur. Dans tous les cas, cela correspond à environ 15 % de la population canadienne en 2014, et davantage au Québec¹¹. Il ne semble cependant pas essentiel de définir exactement la personne âgée. *La vulnérabilité liée à son âge* est le critère déterminant. De la même manière, tout handicap ou tout état pathogène ou pathologique ne définit pas la vulnérabilité de l'ainé. Il est important de revenir sur ces notions.

Concernant l'exploitation financière, les recherches montrent que deux seules variables, parmi l'ensemble des facteurs démographiques, psychologiques et physiques propres aux aînés, rendent probable qu'une personne âgée soit victime d'exploitation financière. Ces deux variables ne sont pas l'âge de la victime ni l'ampleur de ses biens et la taille de son portefeuille. Ce sont le nombre d'activités quotidiennes que l'ainé ne peut faire sans assistance, la fragilité de sa santé et ses antécédents traumatiques qui le rendent potentiellement vulnérable¹². La littérature scientifique américaine, en particulier, la littérature victimologique, s'est penchée sur les enjeux particuliers de l'âge en lien avec l'exploitation financière. Il ressort des études qu'une des formes particulières de vulnérabilité des aînés, lorsqu'ils sont victimisés par leur famille ou par des aidants, est intimement liée à leur besoin d'affection et de reconnaissance et aussi à ce que l'on appelle en anglais la « *behavioral confirmation* »¹³, à savoir la transformation de nos schèmes de pensée et d'action par les stéréotypes sociaux.

Cette notion s'applique aux recherches sur les aînés en ce qu'elle traduit le besoin qu'éprouveront certains d'entre eux, aux âges les plus avancés, de continuer à contribuer à la société, à être toujours utiles

11. Québec, Institut de la statistique, *Le bilan démographique du Québec*, Québec, Publications du Québec, 2014 aux pp 33–38, en ligne : Institut de la statistique <www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/bilan2014.pdf>; Québec, Institut de la statistique, *Population et structure par âge*, Québec, Publications du Québec, 2014, en ligne : Institut de la statistique <www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/structure/qc_1971-20xx.htm>.

12. Ron Acierno et al, « Prevalence and Correlates of Emotional, Physical, Sexual, and Financial Abuse and Potential Neglect in the United States: The National Elder Mistreatment Study » (2010) 100:2 *Am J Public Health* 292 à la p 293.

13. Pour une recension sur ce point, voir John M Darley et Russell H Fazio, « Expectancy Confirmation Processes Arising in the Social Interaction Sequence » (1980) 35:10 *American Psychologist* 867.

et à voir leur rôle familial toujours valorisé, partant, de ne pas être un « poids » pour la famille ou pour les proches. D'autres recherches, notamment dans la mise en contexte présentée par les auteures Crête et Dufour dans le présent numéro, soulignent que lorsque l'âge et la vulnérabilité de la personne s'accroissent, le risque d'exploitation financière ou matérielle augmente¹⁴. La faiblesse, la maladie, les déficiences physiques, psychologiques ou intellectuelles, l'isolement social, la faible scolarisation ou l'analphabétisme, le niveau de crédulité ou de naïveté, la cohabitation avec un proche ayant des problèmes d'alcoolisme, de toxicomanie, de jeu compulsif ou de santé mentale, de même que l'état de dépendance envers autrui, deviennent donc autant de facteurs qui contribuent à accroître la vulnérabilité de la personne âgée et, par le fait même, le risque d'exploitation financière ou matérielle¹⁵.

Il appert donc que ce sont les aînés les plus vulnérables et les plus dépendants qui auront le plus tendance à ouvrir la voie à des formes d'exploitation financière de la part des membres de leur entourage. Ces derniers glissent alors dans une délinquance de type principalement « opportuniste »¹⁶ ou, au contraire, « croisée », ce dernier type survenant plutôt dans un contexte où une attitude protectrice envers la personne âgée s'est manifestée chez la personne maltraitante au fil de sa relation. Apparaît alors une interdépendance entre les deux individus, qui entraîne ainsi la personne âgée dans une situation à risque de maltraitance matérielle ou financière. De son côté, la personne qui exploite n'envisageait pas toujours de « commettre un crime »; elle s'est plutôt laissée gagner par la tentation grâce à l'occasion créée par la situation. Dans la mise en contexte présentée dans ce numéro, Crête

14. Raymonde Crête et Marie-Hélène Dufour, « L'exploitation financière des personnes âgées : une mise en contexte » (2016) 46 hors série RGD 13 [Crête et Dufour, « Mise en contexte »]; Dufour, *supra* note 7 à la p 246.

15. Sur les facteurs de vulnérabilité et de risque d'exploitation des personnes âgées, voir Québec, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, *L'exploitation des personnes âgées. Vers un filet de protection resserré*, Rapport de consultation et recommandations, Québec, CDPDJ, 2001 à la p 14, en ligne : CDPDJ <www.cdpedj.qc.ca/Publications/exploitation_age_rapport.pdf>.

16. Maurice Cusson, « La prévention de la délinquance : son efficacité et ses rapports à la répression » (2008) 21 Problèmes actuels de science criminelle 26, en ligne : <classiques.uqac.ca/contemporains/cusson_maurice/prevention_delinquance/prevention_delinquance_texte.html>; US Department of Justice, *Financial Abuse of Elderly People vs Other Forms of Elder Abuse: Assessing Their Dynamics, Risk Factors, and Society's Response* par Shelly L Jackson et Thomas L Hafemeister, Doc n° 233613, Award n° 2006-WG-BX-0010 from the National Institute of Justice, University of Virginia, Charlottesville (Va), 2011 à la p 99, en ligne : <www.ncjrs.gov/pdffiles1/nij/grants/233613.pdf>.

et Dufour recensent plusieurs types de comportements opportunistes : encaisser des chèques sans l'autorisation de la personne aînée, imiter sa signature, exercer de la pression sur elle ou l'influencer pour qu'elle signe des documents, voler ou utiliser de façon inappropriée son argent ou ses biens sans son consentement, usurper son identité afin d'obtenir certains privilèges ou gains, se servir de façon inappropriée d'un document légal tel que la procuration générale ou un mandat en prévision de l'incapacité, etc.

Cet article traite de ces situations. L'exploitation financière ou matérielle envers les personnes aînées constitue la plus répandue des formes de maltraitance, dont les conséquences multiples et variées sont potentiellement dévastatrices sur les plans individuel et collectif¹⁷. L'EFÉPA met en présence, d'un côté, une victime aînée et vulnérable et, dès lors, éprouvant le besoin croissant d'être reconnue et de se sentir utile, tout comme le besoin d'être accompagnée et entourée et, de l'autre, un proche aidant ou significatif, le plus souvent un membre de la famille, un parent ou un ami¹⁸, qui entretient avec l'aîné une relation plutôt longue et complexe¹⁹, lui-même se trouvant dans une situation défavorable (souvent un problème de dépendance ou d'alcoolisme, aggravé par des antécédents déviants)²⁰ et qui abuse de l'emprise naturelle qu'il possède sur l'aîné ou de la confiance ou de l'affection inconditionnelle que ce dernier lui voue.

L'ampleur des conséquences de l'EFÉPA sur les victimes elles-mêmes n'est plus à démontrer; elle ne sera pas rappelée ici²¹. Tout au plus, mentionnerons-nous que les victimes d'exploitation financière subissent

17. Concernant les conséquences de l'exploitation financière des personnes aînées, voir, dans le présent numéro de la *Revue*, Crête et Dufour, « Mise en contexte », *supra* note 14; voir aussi Marie Beaulieu, Roxane Lebœuf et Raymonde Crête, « La maltraitance matérielle ou financière des personnes aînées : un état des connaissances » dans Raymonde Crête, Ivan Tchotourian, Marie Beaulieu, dir, *L'exploitation financière des personnes aînées : prévention, résolution et sanction*, Cowansville (Qc), Yvon Blais, 2014 aux pp 43–46.

18. Alberta, *Les faits sur la maltraitance des aînés*, Gouvernement de l'Alberta, 2013 en ligne : <www.seniors.alberta.ca/seniors/elder-abuse-facts.html>; Statistique Canada, *La violence familiale au Canada : un profil statistique, 2013*, n° de catalogue 85-002-X, Ottawa, Statistique Canada, 15 janvier 2015 à la p 63, en ligne : <www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2014001/article/14114-fra.pdf>.

19. Québec, Ministère de la Famille et des Aînés, *supra* note 2 à la p 30.

20. Agence de la santé publique du Canada, *Mauvais traitements envers les aînés au Canada : analyse comparative entre les sexes*, par Peggy Edwards, Ottawa, Agence de la santé publique du Canada, 2012, en ligne : <www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/publications/pro/abuse-abus/gba-ac/s/index-fra.php>.

21. Nous renvoyons le lecteur à Crête et Dufour, « Mise en contexte », *supra* note 14.

d'importants et sévères préjudices financiers (les pertes directes, relatives ou par ricochet pouvant atteindre la totalité du patrimoine de la personne âgée et remettre en question sa capacité à se loger, à se nourrir et à subvenir à ses besoins de soins et de santé, etc.), lesquels, par effet d'entraînement, ont des répercussions, parfois irrémédiables, sur la santé physique et psychologique de la victime (allant de la perte d'appétit et de sommeil à la dépression majeure, voire au risque de suicide). Notons enfin que les conséquences sociales et familiales de l'EFPA peuvent elles aussi être dramatiques : la personne âgée victimisée peut s'attirer les foudres du reste de son entourage (qu'elle dénonce ou non les faits), ce qui accroît le risque qu'elle soit davantage isolée, qu'elle soit déclarée inapte, qu'elle fasse l'objet d'un régime de protection ou qu'elle soit contrôlée, qu'elle doive subir une importante réorganisation des rapports familiaux et qu'elle voit modifier ses habitudes de vie, tout en vivant une situation émotionnelle difficile, empreinte de blâme et de culpabilité.

Parmi les difficultés rencontrées dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, les auteurs font également ressortir le danger des préjugés âgistes véhiculés dans la société, associant « *la vieillesse avec la maladie, la mort, l'improductivité, la dépendance, la vulnérabilité et l'incapacité d'agir* » [italiques dans le texte].²² L'intériorisation de ces préjugés âgistes peut également contribuer à l'apparition « chez les personnes âgées de "*la peur de déranger*" [...] et d'un rapport aux autres fondé sur leurs responsabilités et leurs devoirs plutôt que sur leurs droits » [italiques dans le texte].²³ L'intériorisation du sentiment de culpabilité pourra également amener la victime d'exploitation à se sentir responsable et coupable du comportement abusif de la part d'un proche, ce qui expliquerait son refus de demander de l'aide et de dénoncer l'abus²⁴.

Les professionnels-« sondes » : acteurs-clés de la détection et de la dénonciation des situations d'EFPA? Les travaux préliminaires au déploiement du programme de recherche de Crête et al mentionné précédemment ont mis de l'avant un certain nombre de constats, qui sous-tendent la présente recherche et qui sont rappelés et détaillés

22. Québec, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, *supra* note 15 à la p 14.

23. *Ibid* à la p 15.

24. *Ibid*.

par Dufour²⁵. Le premier constat : l'EFEP est probablement la situation la plus complexe à détecter. Celle-ci souffre d'un important « chiffre noir » et n'est que rarement dénoncée, en particulier par les victimes elles-mêmes, ces dernières craignant non seulement les représailles, mais plus encore de briser l'atmosphère familiale ou de jeter l'opprobre sur leur famille ou sur leurs proches, de n'être pas crues, d'être déclarées inaptes par la famille ou d'être placées, ou encore de perdre l'affection de l'auteur des faits, leur proche (pour qui elles éprouvent souvent un fort lien d'attachement). Les aînés ont aussi tendance à penser que leur victimisation est « normale » ou dans l'ordre des choses, que le vol commis n'est, au fond, qu'une « avance sur l'héritage » qu'elles concéderont volontiers.

Le second constat : l'EFEP mène bien souvent à un cul-de-sac. D'un côté, si la personne aînée est amenée à dénoncer l'exploitation, il y a de forts risques que ses craintes se réalisent : affection perdue, opprobre sur la famille, isolement, voire judiciarisation de l'auteur des faits, etc. Or, cela peut conduire à un plus grand isolement ou, au contraire, au placement de la personne âgée et à la baisse de l'affection des autres proches à son égard, donc... à l'accroissement exponentiel des facteurs de risque qui projettent la personne aînée dans une situation plus vulnérable et plus dangereuse encore²⁶. D'un autre côté, si la situation est dénoncée par un tiers (un proche témoin ou un témoin extérieur), la question qui se posera immédiatement sera celle du maintien de l'autonomie de la personne aînée : comment protéger cette dernière sans lui retirer son libre arbitre, la liberté de mouvement et celle de disposer de ses biens ? Comment, dans un tel contexte, préserver son autonomie et sa dignité²⁷ ?

En vue de répondre à ces questions, le Groupe de recherche en droit des services financiers, sous la direction de la professeure Raymonde Crête, a entrepris, en 2012, un programme de recherche d'une durée de trois ans, dont l'objectif premier était d'analyser et d'évaluer le sens

25. Dufour, *supra* note 7 aux pp 286 et s.

26. Catherine Rossi, « La victimisation économique, portrait global d'un phénomène négligé », Université d'été sur le crime économique, conférence présentée à la Faculté de droit de l'Université Laval, 26 mai 2014.

27. Marie Beaulieu et Stéphane Dubuc, « Les dilemmes éthiques des intervenants-es confrontés aux situations de mauvais traitements envers les personnes aînées », Actes du quatrième colloque de l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes, *Les victimes d'actes criminels : agir dans le respect de la personne*, présenté à Montréal, 27 octobre 2004 aux pp 3-4, en ligne : <www.aqpvc.ca/images/stories/docs/2004_m14.pdf>.

et la portée de la protection juridique des aînés contre l'exploitation financière. Dans le cadre de ce programme, les auteurs des premiers volets de la recherche ont recensé un certain nombre de personnes apparaissant comme des témoins privilégiés de diverses formes d'exploitation financière. Celles-ci forment un groupe non exhaustif, composé de divers professionnels gravitant dans l'entourage immédiat de l'aîné, principalement ceux qui interviennent dans la gestion de son patrimoine ou dans certaines transactions majeures concernant ses actifs, tels les notaires, les avocats, les comptables, les conseillers dans les secteurs des valeurs mobilières et de l'assurance et le personnel des institutions financières, ainsi que certains professionnels de la santé et des services sociaux, soit les médecins, infirmières et travailleurs sociaux, qui établissent des liens privilégiés avec les personnes âgées. Les rapports continus et personnalisés que tissent ces différents professionnels avec leurs clients ou patients favorisent le repérage des signes d'exploitation financière.

Comme ils sont en contact direct et continu avec les personnes âgées et connaissent bien l'ampleur de leur patrimoine ou le contenu de leur dossier médical ou social, les professionnels mentionnés précédemment sont des témoins privilégiés des situations potentielles d'exploitation. Bien souvent, il revient à ces personnes de « sonder » le terrain afin de vérifier si la personne âgée a ou non besoin d'assistance, si elle est apte ou non à prendre de saines décisions quand il s'agit de gérer ou de céder ses avoirs, ou si elle se trouve ou non, dans une situation victimogène. Cependant, il existe une difficulté majeure : il n'y a pas de normes semblables à celles qui sont prévues en matière de protection de la jeunesse, lesquelles obligent certaines personnes à signaler toute situation, si elle a des motifs raisonnables de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être considéré comme étant compromis. Un professionnel, témoin d'une situation d'exploitation financière et d'abus que la victime n'est pas en mesure de reconnaître ou de dénoncer, pourrait-il intervenir et signaler le cas? Cette éventualité se heurte à deux difficultés majeures.

D'une part, malgré le fait que plusieurs organismes et individus, notamment au sein des instances gouvernementales et paragouvernementales de même que dans les organismes privés, proposent un vaste éventail de normes, de politiques, de programmes et de pratiques pour outiller les intervenants de différents secteurs afin de leur permettre de prévenir, de détecter ou de signaler l'exploitation des personnes âgées, l'élaboration et la mise en œuvre de ces mesures

présentent des défis de taille. Crête et Dufour²⁸ ont souligné, notamment, l'insuffisance des ressources humaines et financières au sein des institutions publiques et privées pour élaborer et mettre en place des mesures efficaces de protection des personnes âgées, ainsi que la difficulté, pour les intervenants, de repérer l'existence d'une situation d'exploitation financière. Par exemple, la personne âgée peut ne pas être déclarée inapte légalement, mais avoir des troubles cognitifs altérant son consentement; il peut également être difficile de savoir si l'action des proches est motivée par une réelle volonté de protéger la personne âgée ou plutôt par le désir non avoué d'obtenir une part plus importante de l'héritage de celle-ci. En l'absence de directives claires, les professionnels et les intervenants se trouvent dépourvus²⁹.

D'autre part, les intervenants (professionnels et autres intervenants) sont assujettis aux obligations légales de préserver le secret professionnel et la confidentialité des renseignements. Au Québec, tout renseignement dévoilé à un professionnel régi par le *Code des professions*, dans le cadre des services qu'il offre, est protégé par le secret professionnel en vertu de la *Charte des droits et libertés de la personne* et des divers lois et codes de déontologie applicables aux professionnels³⁰. Les intervenants autres que les professionnels régis par le *Code des professions*, tels le personnel des établissements de santé et de services sociaux et les employés des institutions financières, sont également tenus de préserver la confidentialité des renseignements personnels concernant toute personne, y compris les aînés³¹. Or, lorsqu'ils sont témoins d'une situation réelle ou appréhendée d'exploitation financière, ces professionnels et autres intervenants peuvent alors être confrontés à un dilemme si la personne maltraitée manifeste une réticence ou refuse de donner son consentement à la transmission de renseignements confidentiels dans le but de prévenir ou de faire cesser

28. Crête et Dufour, « Mise en contexte », *supra* note 14.

29. Marie Beaulieu et Milène Giasson, « L'éthique et l'exercice de l'autonomie professionnelle des intervenants psychosociaux œuvrant auprès des aînés maltraités » (2005) 18:1 *Nouvelles pratiques sociales* 131 à la p 142, en ligne: <www.erudit.org/revue/nps/2005/v18/n1/012201ar.pdf>; Pierre Bohémier et Gérard Guay, « L'exploitation des personnes âgées: prévenir pour ne pas être complice » (2005) 1 CP du N 121 aux pp 146 et s.

30. *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ c C-12, art 9.

31. *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ c A-2.1; *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c P-39.1.

la situation d'exploitation³². Aux fins de cette étude, le terme « professionnel » est employé dans un sens large pour inclure non seulement les membres des ordres professionnels régis par le *Code des professions du Québec*, mais également le personnel des établissements de santé et de services sociaux et les personnes œuvrant au sein des institutions financières.

Objectifs et questions de recherche. Le volet de recherche duquel sont tirés les résultats qui seront présentés dans cette étude a pour objectif de s'interroger sur l'opportunité de prévoir des mesures particulières afin d'inciter les personnes œuvrant auprès des aînés à signaler (et à rendre possible le signalement) des situations d'exploitation repérées sur le terrain. Les professionnels, premiers concernés par les retombées potentielles du programme de recherche, avaient, dans un premier temps, été qualifiés de « sentinelles » par l'équipe de recherche. Dans un second temps, ils ont été rebaptisés « professionnels-sondes », lesquels sont plus que de simples gardiens. Ce sont en effet les premiers témoins de telles situations. Leur rôle consiste surtout à sonder celles-ci et à les évaluer subjectivement.

Au début de la recherche, aucune information n'était disponible sur la manière dont l'EFEPA était perçue sur le terrain, dans le quotidien professionnel des « sondes » travaillant dans l'entourage des aînés. À quel point cette problématique préoccupait-elle les professionnels? L'objectif de cette recherche n'était pas, en tant que tel, de se prononcer sur un programme de prévention, mais bien de comprendre avant tout qui sont ces professionnels-« sondes », comment ils réagissent, dans leur pratique, à cette problématique et, surtout, à quelles difficultés ils sont confrontés. Cette étude a pour but d'explorer, de comprendre et d'analyser le comportement des intervenants qualifiés de « sondes » en matière de détection et, éventuellement, de signalement des situations potentielles d'exploitation financière envers les personnes âgées. Ses objectifs spécifiques sont définis comme suit : 1) comprendre, décrire et analyser la réaction immédiate d'un échantillon-clé de professionnels-« sondes » lors de leur confrontation personnelle à une situation potentielle d'EFEPA, afin de mieux envisager la manière dont ils appréhendent, définissent et ciblent de telles situations dans leur quotidien professionnel; 2) faire état des moyens

32. Raymonde Crête et Marie-Hélène Dufour, « L'exploitation des personnes âgées : pour un élargissement des dérogations au secret professionnel » (2016) 46 hors série RGD 397 à la p 399 [Crête et Dufour, « Élargissement des dérogations »].

humains, matériels et opérationnels, internes ou externes, déployés ou non par ces acteurs, de manière à constituer un bilan analytique de la nature et de l'efficacité des outils et des recours dont ils disposent; 3) déterminer l'issue des processus réactionnels observés et analyser les enjeux qui en découlent quant au suivi de ces situations (inaction, réponse informelle ou extrajudiciaire, réponse formelle et signalement) et quant aux intervenants éventuellement mobilisés (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Curateur public, services policiers, procureurs ou autres).

Devis méthodologique. La méthode utilisée dans le cadre de la recherche a exigé un devis qualitatif et exploratoire, qui permet d'avoir accès au point de vue subjectif des participants et de connaître leur vécu et leurs expériences³³. À visée inductive, la démarche a pris la forme d'entrevues semi-dirigées³⁴ d'une durée moyenne de deux heures. Les données ont fait l'objet d'une triple lecture (verticale, horizontale et croisée), avant d'être codées, puis analysées selon la méthode de la théorisation ancrée³⁵. Les codages ont fait l'objet d'accords inter juges entre les membres de l'équipe de recherche.

L'échantillon est constitué de professionnels-«sondes» travaillant auprès de personnes âgées, principalement dans la région de Québec, et ayant déjà observé, détecté ou signalé une situation d'EFÉPA, ou ayant entendu directement parler, au sein de leur milieu, d'au moins une situation d'EFÉPA en carrière. Le recrutement des participants s'est fait directement par contact avec les institutions principales, puis, par méthode «boule de neige»³⁶. L'échantillon final est constitué de 27 participants et il est détaillé dans le tableau 1 suivant.

33. Pierre Paillé et Alex Muchielli, *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*, 3^e éd, Paris, Armand Colin, 2012 aux pp 60 et s.

34. Jean Poupart, «L'entretien de type qualitatif: considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques» dans Jean Poupart et al, *La recherche qualitative: enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Boucherville (Qc), Gaëtan Morin Éditeur, 1997, 173 aux pp 180 et s; Howard S Becker, *Les ficelles du métier. Comment conduire sa recherche en sciences sociales*, Paris, La Découverte, 2002 aux pp 51 et s; Matthew B Miles et A Michael Huberman, *Analyse des données qualitatives*, traduit par Martine Hlady Rispal, 2^e éd, Bruxelles, De Boeck, 2003 aux pp 76 et s; Raymond Quivy et Luc Van Campenhoudt avec la collaboration de Jacques Marquet, *Manuel de recherche en sciences sociales*, Paris, Dunod, 2011 aux pp 62 et s.

35. Kathy Charmaz, «Shifting the Ground: Constructivist Grounded Theory Methods» dans Janice M Morse et al, *Developing Grounded Theory: The Second Generation*, Walnut Creek (Cal), Left Coast Press Inc, 2009, 127.

36. Miles et Huberman, *supra* note 34 aux pp 58 et s.

Tableau 1 : Présentation des participants

Identifiant	Milieu professionnel d'appartenance ou profession	Genre	Âge (arrondi)	Années d'expérience dans la profession	Lieu de la rencontre	A déclaré au moins une expérience professionnelle en matière d'EFEPA	A déclaré au moins une expérience personnelle en matière d'EFEPA
001	Conseiller en sécurité financière	Masculin	25	2 ans	Québec	Non	Oui
002	Institution bancaire	Féminin	50	9 ans	Québec	Oui	Non
003	Notaire	Masculin	30	7 ans	Québec	Oui	Non
004	Conseiller en sécurité financière	Masculin	25	1 an	Québec	Non	Non
005	Institution bancaire	Féminin	30	1 an	Québec	Oui	Non
006	C.P.A.	Masculin	55	25 ans	Québec	Non	Non
007	Notaire	Masculin	45	18 ans	Québec	Oui	Non
008	Travailleuse sociale privée	Féminin	65	20 ans	Ch.-Appalaches	Oui	Non
009	Notaire	Féminin	35	9 ans	Québec	Oui	Non
010	Conseiller en sécurité financière	Masculin	30	7 ans	Québec	Non	Non
011	Notaire	Féminin	40	17 ans	Québec	Oui	Non
012	Notaire	Féminin	30	3 ans	Montréal	Oui	Non
013	Intervention communautaire	Masculin	55	33 ans	Québec	Oui	Non
014	Policier	Féminin	35	10 ans	Québec	Oui	Non
015	Notaire	Féminin	60	34 ans	Québec	Oui	Non
016	Notaire	Féminin	60	33 ans	Québec	Oui	Non

Tableau 1 : Présentation des participants (suite)

Identifiant	Milieu professionnel d'appartenance ou profession	Genre	Âge (arrondi)	Années d'expérience dans la profession	Lieu de la rencontre	A déclaré au moins une expérience professionnelle en matière d'EFEPA	A déclaré au moins une expérience personnelle en matière d'EFEPA
017	Institution bancaire	Féminin	55	40 ans	Québec	Oui	Non
018	Enquêteur	Masculin	40	20 ans	Québec	Oui	Non
019	Avocat	Féminin	45	6 ans	Québec	Oui	Non
020	Médecin	Féminin	60	34 ans	Québec	Oui	Non
021	Institution bancaire	Féminin	40	15 ans	Québec	Oui	Non
022	Institution bancaire	Féminin	30	10 ans	Québec	Oui	Non
023	Intervention communautaire	Féminin	60	34 ans	Québec	Oui	Non
024	Institution bancaire	Féminin	55	14 ans	Ch.-Appalaches	Oui	Non
025	Avocat	Féminin	55	34 ans	Québec	Oui	Oui
026	Avocat	Féminin	70	30 ans	Montréal	Oui	Non
027	Intervention communautaire	Féminin	50	5 ans	Québec	Oui	Non

Le questionnaire d'entrevue débutait par une question générale demandant au répondant de faire part de son expérience professionnelle en termes de prévention, de détection ou de signalement de situations problématiques impliquant une personne âgée et concernant le patrimoine de cette dernière. Les concepts de « personne âgée » et de « patrimoine » n'ont, délibérément, pas été définis, de manière à laisser au répondant sa propre liberté d'interprétation. Pour les mêmes raisons, le concept d'« exploitation financière » et tout concept évoquant les notions de crime, de délit, d'auteur ou de victime (ou tout autre substantif à connotation pénale) ont soigneusement été évités. Trois grands thèmes de relance ont été évoqués avec chacun des répondants : les thèmes devaient tous être abordés, mais la question ou les relances n'ont été utilisées que lorsque le répondant ne les avait pas abordées lui-même. Ces thèmes étaient les suivants :

1. la compréhension que le répondant a d'une situation et comment il envisage (la prévention), la détection ou le signalement de cette situation (par exemple, définitions subjectives, instructions données par son institution, le cas échéant, compréhension de son rôle et de sa mission, etc.);
2. l'expérience vécue du répondant (par exemple, récit et faits vécus, sentiment par rapport à l'expérience vécue, processus décisionnels, outils utilisés, obstacles rencontrés, etc.);
3. la manière dont le répondant perçoit ses besoins personnels et institutionnels à l'égard d'une situation (par exemple, interactions, intervenants, mécanismes, trajectoires, frontières de son champ d'action, etc.).

Le répondant avait également la possibilité d'aborder des thèmes de son choix, absents du questionnaire principal. Rappelons que les objectifs de recherche étaient de permettre de dresser un bilan factuel de la situation des professionnels-« sondes » quant à leur volonté et à leur capacité de procéder à la prévention, à la détection ou au signalement des situations d'EFÉPA.

Limites de la recherche. Il est important de préciser que la méthode utilisée pour le recrutement de l'échantillon a eu pour conséquence la création de préjugés de recherche non négligeables. Le premier : compte tenu du caractère sensible de la problématique et des enjeux particuliers liés au secret professionnel ou, plus généralement, des

obligations de confidentialité³⁷, certaines prises de contact se sont soldées par des refus de participer. Certains milieux n'ont donc pas pu être représentés dans l'échantillon : ce fut le cas de certaines institutions bancaires, mais aussi des pharmaciens et de certains centres d'hébergement, de courte ou de longue durée, pour personnes âgées. Par voie de conséquence, puisqu'ils ont accepté de participer à la recherche malgré le caractère sensible de l'information dévoilée, on peut aisément en déduire que la plupart des répondants sont très impliqués et préoccupés par les questions de prévention, de formation ou d'élaboration de procédures concernant la problématique de l'EFÉPA et qu'un grand nombre d'entre eux ont personnellement vécu de telles situations. Même si certains ont accepté de participer sans préjugés de départ, on peut néanmoins déduire aisément que la majorité des répondants possèdent un « préjugé positif » concernant la problématique à l'étude. La stratégie d'échantillonnage par boule de neige a elle aussi eu une incidence sur le recrutement des participants qui, pour la plupart, avaient tous collaboré au moins une fois à une table de concertation, à une formation ou à un projet de lutte contre l'EFÉPA. Ces préjugés ont été pris en compte et le matériel a été analysé pour tenir compte du vécu particulier de ces personnes, explorer celui-ci, le décrire et l'analyser, afin de dévoiler les stratégies déployées par ces dernières.

Les résultats présentés dans les prochains paragraphes se concentrent sur une partie de la réalité quotidienne des « sondes » : la manière dont elles définissent et envisagent les difficultés quotidiennes qu'elles éprouvent à détecter puis, le cas échéant, à signaler une situation d'exploitation financière dont elles sont témoins. S'est posée la question de savoir, en particulier, ce qui, pour les professionnels, caractérise de telles situations. En quoi une situation d'EFÉPA leur semble-t-elle différente d'une autre situation problématique constatée dans leur quotidien? En quoi les situations d'EFÉPA retiennent-elles leur attention et quelle est la particularité de celles-ci? À ce titre, ce sont bien les difficultés et obstacles rencontrés que les professionnels ont décrits et dénoncés en premier lieu. Nous en explorerons, dans un premier temps, les causes principales telles que rapportées par les répondants (pourquoi les situations d'EFÉPA leur semblent-elles particulièrement délicates à détecter ou à signaler, par rapport à d'autres situations problématiques touchant leurs clientèles?) (I). Dans un

37. Crête et Dufour, « Élargissement des dérogations », *supra* note 32 aux pp 421 et s.

second temps, nous rapporterons les conséquences principales de ces difficultés, telles qu'évoquées par les répondants puis, nous en déduirons un état de situation des comportements actuellement observés sur le terrain professionnel et nous ferons état des initiatives déployées afin de contourner ces difficultés (II).

I. LES CAUSES PRINCIPALES DE LA DIFFICULTÉ À DÉTECTER ET À SIGNALER LES SITUATIONS D'EXPLOITATION FINANCIÈRE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES (EFEPA)

Lorsque l'exploitation financière est commise par un proche, il s'agit là d'un phénomène de victimisation particulier en ce qu'il n'est, dans la majorité des situations, jamais dénoncé par les victimes elles-mêmes ni par leurs proches. À cet égard, l'EFEPA est un phénomène qui s'apparente à ceux de l'agression sexuelle ou de la violence familiale ou conjugale, rapportés régulièrement dans les statistiques canadiennes³⁸, et qui font partie de ces crimes qui font l'objet d'un chiffre noir très important. Tel que le rappelle toutefois l'abondante littérature sur ce phénomène³⁹, l'EFEPA ne peut pas être simplement comparée aux phénomènes de violence physique, à des situations de violence familiale (impliquant des adultes ou des enfants) ou à des situations d'exploitation envers les aînés comportant des souffrances physiques; il ne peut pas non plus être rapproché de ces formes de violence même s'il partage avec ces situations le tabou, la honte, l'amour et le lien filial unissant la plupart du temps l'auteur à la victime. Le phénomène de l'EFEPA se caractérise par des circonstances particulières qui le

38. Statistique Canada, *La victimisation criminelle au Canada*, par Samuel Perreault et Shannon Brennan, n° de catalogue 85-002-X, Ottawa, Statistique Canada, 2010, en ligne : <www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2010002/article/11340-fra.htm?fpv=2693>.

39. Debbie L. Deem, « Notes From the Field: Observations in Working with the Forgotten Victims of Personal Financial Crimes » (2000) 12:2 *Journal of Elder Abuse and Neglect* 33 aux pp 45 et s; Judith B. Sklar, « Elder and Dependent Adult Fraud: A Sampler of Actual Cases to Profile the Offenders and the Crimes They Perpetrate » (2000) 12:2 *Journal of Abuse and Neglect* 19; Rabiner, Brown et O'Keeffe, *supra* note 5 aux pp 66–67; Carole A. Cohen, « Consumer Fraud and the Elderly: A Review of Canadian Challenge and Initiatives » (2008) 46:3–4 *Journal of Gerontological Social Work* 137; Linda M. Alves et Steve R. Wilson, « The Effects of Loneliness on Telemarketing Fraud Vulnerability Among Older Adults » (2008) 20:1 *Journal of Elder Abuse and Neglect* 63 aux pp 68–69; Lisa Nerenberg, « Forgotten Victims of Financial Crime and Abuse: Facing the Challenge » (2000) 12:2 *Journal of Elder Abuse and Neglect* 49 aux pp 55 et s; Adria Emberson Navarro, *Improving Outcomes for Victims of Financial Exploitation: The Effects of an Elder Abuse Forensic Center*, thèse de doctorat en gérontologie, University of Southern California, 2011 à la p. 3.

distinguent des autres formes de crime ou de délit. Ces circonstances ont été répertoriées sur le terrain par les professionnels-« sondes » qui se sont confiés dans le cadre de la présente recherche et elles concernent certaines difficultés propres aux EFEPA, relatives à la possibilité, pour les professionnels, de détecter de telles situations (A) et, advenant le cas où celles-ci seraient détectées, de les signaler ou de les rapporter (B).

A. Les difficultés associées à la détection des situations potentiellement problématiques

La question de la visibilité d'un délit est, en victimologie, une problématique majeure. Un crime ne peut être qualifié que s'il est dénoncé et poursuivi; or, la grande majorité des victimes d'exploitation financière ne dénonceront jamais la situation problématique, et ce, pour deux raisons : la victime pourrait très bien : 1) ne pas se rendre compte qu'elle est victime d'un crime; ou 2) se rendre compte qu'elle est bien victimisée, mais ne pas vouloir pour autant rapporter le crime. En matière de violence intrafamiliale particulièrement, ces deux hypothèses sont fort compréhensibles : la victime, amoureuse de l'auteur ou liée à celui-ci par les liens du sang, n'a pas tendance à percevoir la violence qu'elle subit, soit qu'elle la tolère ou la trouve « normale », soit qu'elle ne s'en rend même pas compte (du fait de son âge, de sa situation physique ou mentale, etc.). Si elle est consciente de subir des violences, la victime peut alors choisir de les cacher pour de nombreuses raisons : crainte que la dénonciation la mette dans une situation plus victimisante encore; crainte du déshonneur de la famille ou de la dissolution de son mariage; crainte de représailles; crainte de ne pas être crue ou de ne pouvoir apporter de preuves à ses dires; crainte de décevoir, etc.⁴⁰. Pour les acteurs interrogés, le phénomène de l'EFEPA se distingue pourtant fortement des phénomènes plus connus de victimisation familiale ou conjugale, en raison de deux états de fait qui lui sont propres et qui ont, à de nombreuses reprises, été décrits par les professionnels sur le terrain : le premier a trait à la délicate question de l'autonomie de la personne âgée (1), la seconde, à la question des pouvoirs accordés aux agresseurs potentiels sur le patrimoine de la victime (2).

40. Pour des statistiques concernant les chiffres noirs de la criminalité et des statistiques sur les raisons qu'ont les victimes de ne pas rapporter les crimes qu'elles subissent et les derniers résultats de l'Enquête sociale générale canadienne, voir Statistique Canada, *supra* note 38.

1. *La question de l'aptitude et de l'autonomie de la personne âgée : la victime habilitée à « dilapider son patrimoine » ou « fit to squander away »*

Comment un professionnel peut-il détecter une situation d'EFEP? La littérature scientifique existante, rappelée dans les paragraphes précédents, regorge de listes de difficultés relatives à la détection d'une situation problématique, en matière de crime économique au sens large. Détection des fraudes, des abus commis par les professionnels ou de manœuvres frauduleuses ou d'extorsion commises par des tiers (pirates informatiques ou citoyens malintentionnés), sur ces points, nous renvoyons le lecteur aux autres contributions de ce numéro de la *Revue*. Les entrevues avec 27 répondants ont curieusement fait ressortir une forme d'EFEP en particulier : la situation dans laquelle une personne âgée entreprend, de son plein gré, de dilapider son patrimoine, de manière apparemment consciente et délibérée, au profit d'une personne de son entourage direct. Alors que l'équipe de recherche s'attendait à voir prédominer, dans les discours, des récits de fraude de toutes sortes (fraudes relatives aux cartes de crédit, vol d'identité, arnaques sur Internet, etc.) dont leurs clients âgés auraient pu être victimes, ce ne sont pas de ces situations que les répondants ont traitées de leur plein gré. Dans chacune des entrevues, il a semblé que les professionnels étaient préoccupés, dans leur quotidien, par un seul type d'exploitation, à savoir le cas où l'un de leurs clients âgés décide (plus ou moins consciemment et plus ou moins volontairement) de favoriser, par dons ou par héritage anticipé, un de ses proches ou de ses parents immédiats (un héritier le plus souvent) au détriment des autres.

Voici quelques exemples de situations rapportées par les « sondes » concernant leurs propres clientèles de personnes âgées : un aîné qui décide d'« aider », grâce à des virements ponctuels et réguliers, une personne de son entourage se trouvant dans une situation financière précaire; une personne âgée isolée ou esseulée se prenant d'affection pour un tiers aidant ou un « protégé », souvent « venu de nulle part », et à qui elle fait des dons en argent; un aîné concédant, de manière non justifiée, une avance sur héritage ou qui remet en question, du jour au lendemain, les clauses de son testament; ou encore la « donation » d'un immeuble par la personne âgée, sans avantage financier pour celle-ci. Toutes les personnes interrogées dans le cadre de la présente recherche (N=27) ont déclaré avoir été témoins ou encore avoir entendu parler d'au moins une de ces situations. Dans la majorité des

cas, le fait d'avoir été témoin d'une telle situation avait même été, pour le professionnel interrogé, la raison pour laquelle il désirait participer à la recherche. Les entrevues ont souvent débuté par le récit de ces cas, de manière proactive — l'on a pu en déduire aisément, parfois, le soulagement des répondants, qui souhaitaient se « vider le cœur ». Dans certaines des situations rapportées, l'exploitation avait été comise par un tiers — une personne extérieure se faisant passer pour un proche. Dans ce cas, le professionnel n'avait aucune difficulté à détecter la situation et à la qualifier de fraude.

Il y a une madame qui n'avait pas d'enfants; son mari était décédé. Et puis [...] il y a quelqu'un qui est apparu, comme ça [...], qui s'enfermait toujours dans la chambre de la madame. [...]. La madame retirait toujours beaucoup de sous. À un moment donné, je lui ai posé la question [...]. Elle me dit : ma nièce est ici; la nièce de mon mari est ici. Elle m'a expliqué qu'elle l'avait connue au salon funéraire. Effectivement, ça a été vraiment une fraude. [...]. Lorsque les gens décèdent [...], dans les avis de décès, c'est marqué s'il y a des enfants ou quoi que ce soit. Lorsque les gens (les fraudeurs) vérifient ça [...], ils voient qu'ils n'ont pas d'enfant... Eux se présentent au salon funéraire, ils disent qu'ils sont la nièce... (Un professionnel travaillant dans une institution bancaire)⁴¹.

Les difficultés rencontrées par les « sondes » sont cependant tout autres à partir du moment où, dans un même type de situation, le don est effectué par l'ainé, de manière tout à fait délibérée, à une personne de son entourage qui est, cette fois, autorisée à recevoir un tel don ou dont l'identité véritable ne pose pas problème. Pour les « sondes » interrogées, il devient extrêmement difficile de déterminer s'il s'agit de donations faites de façon libre et éclairée ou si, au contraire, la personne âgée a agi sous pression ou sans conscience réelle des conséquences de son geste. Avant d'analyser de telles situations, il convient d'en donner quelques exemples, rapportés par les répondants eux-mêmes :

Disons que son neveu répare son auto, elle lui donne un surplus [...] ; c'est correct [...] oui, mais « je veux l'amener au restaurant... je veux lui en payer plus... » [...] « Oui, mais est-ce que c'est vous

41. Par mesure de confidentialité, dans l'ensemble des citations utilisées dans le texte, les répondants seront tous désignés au masculin, qu'ils soient des hommes ou des femmes. L'institution d'appartenance sera décrite de manière minimale et, lorsqu'il s'agit de professionnels d'institutions financières ou de comptables, la position hiérarchique dans l'organisation (caissier, responsable, formateur, comptable agréé, conseiller, etc.) ne sera pas précisée.

qui l'offrez ou c'est lui qui le demande? [...] » Je lui ai dit une fois : amenez-le votre neveu, on va regarder tout ça ensemble! (Un conseiller en sécurité financière)

Parce que moi, si je veux donner 5 000 \$ à mon enfant, puis que j'ai juste 5 000 \$ (dans mon compte), puis que je veux le donner vraiment, le 5 000 \$ [...]; là, est-ce que c'est de l'exploitation financière? Parce que « je le veux vraiment, et puis je l'aime vraiment, tu sais ». Mais là, il faut expliquer à la personne âgée « oui, je le sais que vous l'aimez et que vous voulez vraiment (lui donner 5 000 \$), mais après ça, vous n'êtes plus capable de payer votre logement, vous n'êtes pu capable de payer votre nourriture (Un avocat)

Lorsqu'il est demandé aux « sondes » de rapporter quelques cas vécus dans leur quotidien, il s'agit essentiellement de cas similaires aux deux exemples précédents : non pas des fraudes en tant que telles (assez faciles à qualifier juridiquement, car le dol est évident), mais bien des abus plutôt subtils, car le don est totalement consenti par l'ainé et le proche bénéficiaire peut difficilement, de prime abord, être qualifié d'« agresseur » ou d'« exploiteur ». La seule question qui se pose est celle de savoir si le don, s'il est consenti, est bien *compris* — dans sa nature et ses conséquences — par l'ainé. Les cas cités précédemment, où l'ainé ne manifestait aucune inaptitude apparente, sont conformes à ceux dont font mention Beaulieu et Dubuc⁴². Ces auteurs affirmaient déjà que pour les professionnels les cas les plus difficiles restent ceux où les pertes cognitives de la personne âgée sont soit inexistantes, soit pas assez sévères pour qu'elle puisse être déclarée inapte, alors même qu'elle n'a pas conscience de manière pleine et entière des risques qu'elle encourt.

Ce sujet délicat pose un double problème : premièrement, celui des « zones grises » qui existent entre pleine autonomie et trouble mental ou début d'inaptitude. Deuxièmement, celui, plus épineux, du vieillissement et des valeurs particulières des personnes ayant un âge très avancé. À l'approche de la fin de la vie, devant la menace d'une maladie ou encore dans l'isolement et l'ennui qu'entraîne, pour beaucoup de personnes âgées, le fait de ne plus pouvoir se déplacer ou de jouir de la vie comme avant, beaucoup de personnes âgées peuvent avoir tendance à consentir à la dégradation de leur style de vie au profit de personnes, pas toujours mal intentionnées pour autant, qu'elles aiment désormais plus qu'elles-mêmes. Une personne âgée pourra,

42. Beaulieu et Dubuc, *supra* note 27 aux pp 2–3.

plus facilement qu'une personne jeune, accepter de moins bien se nourrir ou de se priver d'activités ou d'une maison confortable, pour subvenir aux besoins, parfois aux caprices, de ses héritiers. Un jeune parent prendrait rarement une telle décision. Le « diagnostic » n'est pas facile à poser. Démence? Trop grande gentillesse? Sacrifice de soi en pleine connaissance de cause? Inconscience? Méconnaissance des risques? Capitulation devant un chantage affectif et la promesse de ne pas être seul ou isolé? Il n'est pas toujours aisé, pour les professionnels, de ramener les aînés sur la voie de la « raison », si tant est qu'il soit possible, éthiquement, de s'opposer à la volonté d'une personne apte à répondre de ses actes, aussi curieux ou contestables soient-ils. La question se posera d'autant plus dans les cas où les intervenants devront eux-mêmes déterminer l'aptitude ou l'inaptitude d'une personne aînée, alors que cette dernière n'est pas encore déclarée inapte légalement.

Détecter et signaler une situation d'exploitation financière envers une personne aînée, c'est donc, pour un professionnel-« sonde », effectuer un exercice tenant parfois de la gymnastique, car bien souvent, cela consiste à s'interposer, sans preuve et *volens nolens*, entre deux personnes : l'une qui a le droit légitime de dilapider son patrimoine, de plein gré ou non, et l'autre qui possède souvent toute la légitimité et le mandat nécessaire pour pouvoir la voler.

2. La question du mandataire autorisé : le voleur autorisé ou « licensed to steal »

Les cas préoccupants pour les répondants ne sont donc pas ceux où l'auteur de l'exploitation est visiblement en train de commettre une fraude ou un détournement, mais ceux où le bénéficiaire de la transaction est parfaitement habilité à la recevoir. L'un des répondants emploie, les concernant, la jolie expression de « malveillant naturel », à opposer à la notion d'aidant naturel :

Ce sont les fraudes financières d'aidants naturels. Il y en a un qui m'a dit « malveillants naturels » : les aidants naturels ou la famille qui abusent de la générosité du parent, mais que le parent veut encore [aider]. Là, je commence à trouver que c'est de l'abus financier! (Un avocat)

La difficulté de prévenir les situations d'exploitation financière, pour les répondants, surgit lorsque le bénéficiaire est celui dont l'aîné se porte garant : c'est à ce moment-là non pas le don qui pose problème,

mais son ampleur, sa fréquence ou la nature du contexte dans lequel il est effectué. La question se pose aussi dans les cas où le patrimoine de l'ainé, déjà vulnérable, est administré par un mandataire autorisé en vertu d'un mandat en prévision de l'incapacité ou d'une procuration. Compte tenu des pouvoirs conférés au mandataire, celui-ci est présumé avoir l'autorisation expresse d'effectuer toutes les transactions, à moins que la victime ne soit en mesure de témoigner du contraire. Il devient donc difficile de prouver — et surtout, au préalable, de *détecter* — l'abus commis par le mandataire, par le proche aidant naturel ou par l'héritier affectueux. Si le mandataire ou le bénéficiaire n'est pas digne de confiance, le don, le mandat ou la procuration constituent, pour les répondants, de véritables « autorisations de voler » et, comme, la plupart du temps, l'auteur de l'abus est un membre de la famille de la personne âgée, tel un enfant adulte, celui-ci peut être tenté de priver le parent âgé d'une partie de son patrimoine en vue d'enrichir ainsi l'héritage qu'il pense recevoir à la mort de son parent. Le même avocat précise :

Au niveau physique, c'est facile, là, tu sais, tu le vois puis tu es témoin d'un abus physique [sic]. Au niveau de l'abus financier, c'est beaucoup plus sournois : souvent, ceux qui abusent financièrement, ils ont déjà une procuration bancaire, ça fait qu'ils agissent légalement entre guillemets, là!

Ce même problème se constate *a contrario* : il arrive également que l'un des proches parents de la personne âgée allègue l'existence d'une situation d'exploitation financière. Dans ce cas, les répondants sont confrontés au phénomène inverse : il ne s'agit pas de détecter une situation d'abus lors d'un don ou d'une cession de patrimoine, mais bien de la détecter lors d'une fausse dénonciation. Par exemple, l'un des héritiers ou des mandataires autorisé prend le professionnel à partie et évoque, devant lui, la possibilité que la personne âgée soit manipulée par d'autres membres de son entourage direct. Il devient extrêmement complexe de déterminer si cette dénonciation est motivée par un réel désir de protéger la personne âgée ou plutôt par celui non avoué d'obtenir une part plus importante de l'héritage du parent âgé. La question qui se pose est alors celle de la possible détection et d'un éventuel signalement.

B. Les difficultés associées au signalement des situations potentiellement problématiques

Les paragraphes précédents avaient pour objectif d'illustrer la nature des difficultés à détecter les cas paraissant les plus problématiques aux répondants, mais plus encore les difficultés relatives au signalement : il paraît extrêmement périlleux de recueillir les signes ou les preuves de situations d'exploitation financière (1), ce qui rend plus difficile encore le déclenchement du premier signalement. Car, avant même de penser à dénoncer, il faudrait que le répondant soit en mesure d'expliquer le cas à la victime elle-même ou encore aux organes *ad hoc* de sa propre institution (2).

1. Détecter et signaler les situations problématiques : la nécessité de recueillir des preuves a minima

La détection des situations problématiques exige, de la part des « sondes », un véritable exercice de lecture en filigrane de faits apparemment anodins, repérés dans leur quotidien professionnel. Sur l'ensemble des personnes interrogées, quatre (4) seulement n'avaient jamais été directement confrontées à une situation d'EFEPA; hormis ces répondants, tous ont abondamment rapporté leur expérience. Il fut surprenant, néanmoins, de constater la complexité des cas vécus : lorsque le professionnel avait l'impression de détecter une situation et, avant même de penser à la rapporter, il lui fallait trouver des preuves valables que ses doutes étaient fondés. Dans un premier temps, ces preuves ne sont en rien des preuves officielles à récolter : avant tout, le professionnel a besoin de se prouver les faits à lui-même s'il veut pouvoir en discuter avec ses supérieurs hiérarchiques ou avec ses collègues; dans un second temps seulement, le professionnel pourra envisager un signalement.

C'est cet été, la dame est arrivée avec une jeune fille [...], puis je voyais qu'elle regardait son livret [...]. Elle dit « bien, je vais retirer 400 \$ », mais elle regardait la dame et elle dit « c'est correct, 400 \$? » Puis l'autre, elle [lui répond :] « Ouais, ouais, ok, ça va être correct » [...]. Ensuite (une fois la somme retirée), elle prend son livret et dit « bon ben, je vais me retirer 30 \$ pour faire mon épicerie » [...]. J'ai pas aimé la situation [...], la cliente avait pas l'air très à l'aise avec l'autre, puis elle avait l'air comme un peu gênée aussi devant moi. Là, ça m'a sonné une cloche. Je suis allé voir son historique des deux derniers mois de son compte. [...]. Je suis allé

voir ma directrice [...] et je lui ai expliqué la situation. [Il a fallu] faire sortir tout ce qui est chèques et qui appartient au compte pour voir c'était payable à qui. (Ensuite s'enchaîne le récit des étapes de vérification, de contact au petit-fils qui a la procuration). [...]. On lui a expliqué, [au petit-fils], un peu le profil de la dame, à quoi elle ressemblait. [...]. Lui, il dit : « Avez-vous des images visuelles de ça? » J'ai dit : « Oui, tout est filmé ici ». Il dit : « Parfait, moi je vais retourner voir la police; on doit faire une plainte parce que cette dame-là exploite ma grand-mère en lui disant "j'ai besoin d'argent pour payer mon logement, pour habiller mon enfant, pour tout le temps mille et une raisons pour pouvoir lui soutirer de l'argent" ». (Un professionnel d'une institution bancaire)

Dans la situation ci-dessus, il est étonnant de constater le nombre d'étapes à franchir par le professionnel lui-même afin de pouvoir établir avec certitude l'ampleur de la situation et d'être en mesure de réagir adéquatement. Dans ce type d'exemple, on relève — et on salue — les diverses initiatives du professionnel lui-même, qui a dû : 1) s'assurer du caractère problématique de la situation afin d'être certain de ne pas relever un problème inexistant; 2) valider ses impressions en menant une véritable investigation; 3) solliciter l'aide de sa supérieure; 4) contacter la famille de la victime; 5) partir en quête de l'identification de l'auteur des faits et recueillir des preuves suffisantes (les photos); 6) faire en sorte que le dossier puisse être transmis à la police par un proche de la victime. Si ce cas n'est pas unique, on ne peut demander à l'ensemble des professionnels d'agir de la sorte au moindre soupçon. Le comportement exemplaire décrit précédemment n'est pourtant pas un cas isolé : la plupart des répondants ont rapporté une expérience similaire et les difficultés d'action sur le terrain ont été vécues directement par le professionnel ou par procuration, alors que le cas a été transmis à un tiers, qui l'a pris en charge. Ce type de récit soulève dès lors une question majeure : peut-on s'attendre à un tel comportement de la part de l'ensemble des professionnels sur le terrain?

Le problème du signalement est intimement lié à la capacité de la « sonde » de recueillir des preuves suffisantes pour aller de l'avant dans des démarches visant à protéger les victimes. Or, en matière d'exploitation financière, l'on se trouve encore une fois confronté à la difficulté de réunir des preuves du comportement problématique.

T'as pas de preuve hors de tout doute raisonnable, là. Ça fait que c'est bien plus compliqué qu'en violence conjugale, « oui il m'a

frappé» [...], ça marche pas, là. Versus «oui je l'ai donné, puis je voulais le donner!» Ça fait que ce serait un peu boiteux [...].
(Un avocat)

C'est ainsi que les «sondes» ne se fient finalement, en pratique, qu'à des signes divers, en aucun cas assimilables à des grilles de lecture ou à une liste d'indices courants. Même si certains professionnels avaient une formation ou pouvaient utiliser des outils internes (procédures ou règlements) qui les aidaient à détecter et à signaler des situations problématiques, souvent, en entrevue, ils ont été incapables d'en faire état ou de s'en souvenir, à moins d'avoir leurs documents sous la main. À la question de savoir comment l'exploitation financière était définie dans la formation *ad hoc* qu'il avait reçue, un intervenant communautaire, qui avait, en outre, participé à de nombreuses tables de concertation, a répondu : «Oh... Ha! Ha! ha! Oh! que je ne suis pas bon là-dedans... Mon doux... [...]. Bonne question!»

A priori, ce n'est pas directement à l'utilisation d'outils ou aux connaissances apprises que l'on doit à la «sonde» son comportement de vigilance et, éventuellement, un signalement, mais bien à d'autres aides plus subtiles. Pour la quasi-totalité des répondants ayant fait référence à une situation vécue dans le cadre professionnel, il semble n'y avoir que deux outils principalement utilisés : l'expérience et le «feeling», ou le «sixième sens». La capacité à détecter et, éventuellement, à signaler une situation problématique serait donc, pour l'ensemble des répondants, directement attribuable aux capacités personnelles de la «sonde», ainsi qu'à sa volonté de recueillir des preuves plus ou moins officielles de la situation. Cependant, existe-t-il des indices concrets d'une situation problématique? Peut-être, mais ce sont, en tout état de cause, des indices assez flous. Les répondants font état de la nervosité de la victime et du fait que celle-ci «n'est pas capable de regarder en pleine face». Le professionnel déclare avoir appris à observer les comportements inhabituels de ses clients aînés et à les distinguer des comportements habituels. Il valide alors les premières sensations de malaise qu'il ressent devant une situation potentielle d'exploitation au moyen d'une vérification interne, soit par la consultation des comptes et des ordres de virement, soit par l'historique des transactions, ou encore par les comportements financiers. Parfois, le cas est relayé à un système de référence et pris en charge. Certains professionnels sont équipés d'outils informatiques avancés ou de systèmes internes d'alerte. Dans ce dernier cas, ce n'est pas seulement les personnes aînées qui sont visées par le dispositif de protection, mais le client au sens large.

Alors si, mettons, une personne âgée, ou n'importe qui, pas obligé que ce soit une personne âgée, déposait un bon montant d'argent. Moi, j'ai une alerte sur mon système. [...]. Je prends le téléphone et je les rejoins. [...]. Ça peut être 10 000 \$, 20 000 \$, 300 000 \$; [...] mon système à 20 000 \$ va commencer à m'avertir pour les dépôts. [...]. Alors si mettons tu arrivais une journée et que tu déposais 2 900 \$, le lendemain 2 800 \$ le lendemain 6 000 \$ [...], tu serais suivi quand même. (Un professionnel d'une institution bancaire)

Cela étant, il n'en reste pas moins que les dispositifs avancés — systèmes d'alerte, de référence — ne sont tout à fait performants qu'à la condition que la première étape ait été franchie, soit celle que le professionnel réalise qu'il se trouve face à une situation d'exploitation. Or, il est rare que les cas problématiques se traduisent en transferts de sommes importantes. Au contraire, ce sont les petites transactions les plus anodines qui devraient, selon les répondants, faire l'objet de vigilance. Le comportement exceptionnel est, selon les répondants, peu inquiétant la plupart du temps : « Dans ces cas-là, je me gâte, je m'achète un bateau, j'ai vendu ma maison et je rentre 300 000 \$ dans mon compte, ou mon fils a des dettes et je les rembourse... ». C'est le comportement « normal » et répétitif qui semble le plus inquiétant : en tout état de cause, « faire un retrait de 15 000 \$ est bien moins anormal qu'effectuer quinze retraits de 1 000 \$ ». L'on prête attention, également, aux comportements ordinaires de la personne sans se fier à la valeur réelle de la transaction : il est inquiétant qu'une personne sorte de son compte une toute petite somme, si celle-ci représente toutes ses économies, tandis qu'une autre pourrait à loisir sortir des montants importants de son compte sans susciter le moindre doute. Enfin, ce que l'on sait de la personne changera complètement la donne. La personne est-elle fragile? Économe ou d'apparence fragile, à la manière de ces personnes qui, comme le dira si bien un répondant, ressemblent à « mes grands-mamans en tablier? ». Le dispositif d'alerte interne du professionnel se met en branle : une telle personne est facilement influençable. Un propriétaire bien nanti, pourtant d'âge avancé, aura probablement nettement moins besoin d'être protégé, à moins que ses enfants deviennent un peu trop présents au moment où il effectue des transactions qu'il faisait seul autrefois.

Si les sensations et impressions sont alors les principaux indices concrets sur lesquels les « sondes » peuvent s'appuyer dans leur quotidien, c'est bien le signalement des situations problématiques, et non plus leur détection, qui risque de poser problème. En effet, une fois la

situation perçue, ou le doute installé dans l'esprit du professionnel, encore faut-il que ce dernier soit en mesure de rapporter la situation, à savoir expliquer d'où il tire des soupçons et construire, *a minima*, un premier dossier de preuves. Le professionnel ne peut plus, dès lors, agir seul et doit demander le soutien de son institution.

2. Détecter et signaler les situations problématiques : la nécessité de valider le doute auprès de son institution

La récolte de preuves minimales conforte donc le professionnel quant à l'existence effective d'une situation d'exploitation. Cependant, à moins de déposer lui-même le dossier auprès des autorités policières, il lui reste à valider l'existence de ces doutes en faisant appel à son propre entourage professionnel. Or, le professionnel se heurte ici au manque d'harmonisation des procédures internes ou il peut se trouver confronté à la trop grande rigidité de celles-ci, ce qui accroît largement les difficultés auxquelles il fait face s'il tente de signaler le cas.

À la minute qu'on a un doute, il faut arrêter, il faut se poser la question. Les filles en bas sont obligées d'avertir leur gestionnaire et moi, dans mon cas, si j'ai un doute, je vais suivre et si je vois que ça persiste, je vais avertir ma gestionnaire [...]: mais la gestionnaire, elle va dire « suit le dossier » [...] parce que c'est ma responsabilité. C'est mon client. Sauf que si j'ai encore un doute [...], ben là... je pourrai dénoncer à la police. (Un professionnel d'une institution financière)

Enfin, il arrive souvent que le professionnel se trouve désarmé, malgré la présence d'obligations ou de procédures internes. Pour certains professionnels, comme celui cité ci-dessus, les dispositions internes semblent peu utiles : malgré le signalement aux responsables hiérarchiques, le professionnel sera contraint de décider par lui-même de transmettre le cas aux autorités policières. D'autres professionnels, jugeant impossible d'agir ou d'intervenir de manière personnelle, se réfugieront immédiatement derrière les mécanismes officiels, même si ces derniers leur semblent parfois démesurés et souvent parfaitement inadaptés à la situation :

C'est certain que moi, je vais faire une alerte : on va protéger le compte, on va geler le compte, si vraiment on a des gros doutes. La personne aussi va évaluer si on doit rencontrer le membre. On pourra faire la plainte à la police, et il y a aussi le centre antifraude du Canada. (Un professionnel d'une institution financière)

Les professionnels se trouvent souvent isolés dans leurs démarches. Pour eux, signaler une situation problématique représente un risque certain. Le premier de ces risques est, bien évidemment, lié au fait qu'en dénonçant, le professionnel peut violer ses obligations de confidentialité. Sur ce point précis, nous renvoyons le lecteur à l'article de Crête et Dufour⁴³ dans ce numéro de la *Revue*. Ces obligations de confidentialité constituent une épée de Damoclès qui pèse lourdement sur les professionnels, lesquels ont tendance à donner à celles-ci une large portée. Cette interprétation les amène ainsi à n'agir que dans les cas extrêmes ou lorsqu'ils sont certains de pouvoir prouver leurs impressions. Ces cas risqués sont rares. Pour cette raison, il peut arriver que le professionnel préfère ne pas agir. Certains notaires sont, par exemple, particulièrement sensibles à cette question. Ils peuvent alors choisir la voie la plus simple, qui consiste à ne rien faire, si ce n'est conseiller à la victime de rapporter la situation elle-même si elle en souffre, ce qui est souvent vain.

Disons qu'on se rend compte que la personne en place exploite financièrement une personne âgée, le meilleur conseil que je peux lui dire (à la victime), c'est « va voir un avocat ». (Un notaire)

D'autres, refusant la voie de l'inertie, contourneront timidement les obligations de confidentialité; ils font alors état de la présence d'une situation à un collègue autorisé, sans en dévoiler les détails. Cette voie est source de nombreuses frustrations lorsqu'elle est rapportée et elle est condamnée, bien souvent, à être vaine elle aussi.

Des fois, le travailleur social va juste dire : « Ah! je ne peux pas t'en parler ». Puis là, ça frustre le policier. Mais si le policier il le sait, qu'il est tenu au secret professionnel, il dit : « Ben, je peux pas t'en parler, tu sais, je suis tenu au secret professionnel. (Un avocat)

Les plus « courageux » décident, de leur côté, de passer outre aux questions liées aux obligations de confidentialité et choisissent de protéger la personne. Encore là, le risque est grand et la démarche peut être vaine. Un professionnel a notamment rapporté une telle expérience de « bravoure » : ayant dénoncé la situation, il s'est trouvé confronté à ses propres collègues, qui ont bloqué le signalement de la situation. Les obligations de confidentialité ont alors été protégées envers et contre tout :

43. Crête et Dufour, «Élargissement des dérogations», *supra* note 32 aux pp 402 et s.

Surtout que (mon collègue), il lui a dit que c'est moi qui l'avais dénoncé. [...]. Par la suite, je me suis posé deux fois la question : « Je dénonce ou je dénonce pas? ». C'est sûr que si on n'est pas supporté [sic] par nos confrères, consœurs, eh bien! ça ne peut pas nous emmener dans la voie de la dénonciation, là... (Un professionnel d'une institution bancaire)

Détecter et signaler une situation problématique ne sont donc pas des décisions aisées à prendre pour les professionnels, et ce, peu importe la nature et l'ampleur des dispositifs internes existant au sein de chaque institution où travaillent les « sondes ». La décision d'agir ou de ne pas agir en vue de protéger les victimes aînées potentielles se prend donc au prix d'un délicat calcul « coûts-avantages », qui se fait, au quotidien, en fonction des conséquences éventuelles du signalement de la situation.

II. LES CONSÉQUENCES DE LA DIFFICULTÉ À DÉTECTER ET À SIGNALER DES SITUATIONS D'EFÉPA

La détection des formes d'exploitation financière constitue une tâche particulièrement délicate pour les professionnels interrogés. Les plus grandes difficultés auxquelles ils sont confrontés sur le terrain touchent des débats éthiques importants. Entrent en ligne de compte le libre arbitre et l'autonomie de la personne aînée, son attachement à ses « agresseurs » potentiels, la « logique sacrificielle » grâce à laquelle la plupart des victimes se laissent exploiter, et le comportement opportuniste difficilement détectable des proches ayant légalement le droit de vider les comptes de la victime, tout cela dans un contexte où la dénonciation est difficile et risquée et où la cueillette de preuves est d'une grande complexité. Devant l'ampleur de la tâche (A) et en tenant compte du manque de ressources auquel ils sont généralement confrontés, les professionnels qui décideront de rapporter la situation ou de tenter de la faire cesser doivent avant tout établir la liste de leurs difficultés. Par la suite, ils devront essayer de définir une manière de surmonter celles-ci. Alors, ils choisiront parfois de faire appel à des moyens détournés, outils personnels ou petites innovations élaborés *ad hoc* (B), moyens qui leur permettront d'amenuiser la frustration de ne pas pouvoir agir comme ils le souhaiteraient et qui pourraient se révéler fort riches d'enseignements.

A. Détecter et signaler les situations problématiques : une tâche difficile, qui demande aux « sondes » une part d'engagement personnel

Pour l'ensemble des professionnels interrogés, les difficultés de fond auxquelles ils sont confrontés au quotidien font de la détection et du signalement des cas potentiellement problématiques une tâche lourde et ingrate (1). Le calcul « coûts-avantages » de la moindre intervention peut donc se révéler facilement décourageant et porter de nombreux professionnels à ne rien faire ou à faire le minimum afin de se dédouaner, plutôt que de prendre la cause à bras le corps. Dès lors, ceux parmi les « sondes » qui peuvent prétendre avoir mené un cas à son terme ou encore se vanter de faire partie des professionnels les plus vigilants ou les plus préoccupés de la cause des aînés ont un profil particulier : la « sonde » est-elle condamnée à agir en héros (2)?

1. *Détecter et signaler les situations problématiques : une tâche ingrate pour les professionnels*

Dans cette section, il est important de revenir sur le ton plutôt pessimiste des discours des professionnels interrogés sur leurs expériences passées (ou actuelles). Alors que la majorité des répondants ont admis bien volontiers que la détection de l'EFÉPA est une véritable priorité pour eux et que l'exploitation financière des aînés doit à tout prix être considérée comme un type de fraude grave et préoccupant (notamment en raison de la vulnérabilité des victimes), tous ont manifesté, malgré cela, au moins une émotion négative à l'endroit de la dénonciation de cette problématique. Détecter, dénoncer, oui, mais... à quel prix? Les paragraphes suivants proposent un tour d'horizon des différentes difficultés personnelles vécues par les « sondes ».

La première réticence ressortant des discours concerne les limites personnelles et professionnelles rencontrées par les « sondes » dans leur quotidien, une fois confrontées à ce type de situations. Si le métier qu'il exerce permet au professionnel de devenir de temps en temps un témoin privilégié de ce type de « crimes », cela ne signifie pas pour autant qu'il estime être bien placé pour détecter officiellement la situation, encore moins pour la prendre en charge. Car, malgré toute la bonne volonté et tout le dévouement du monde, il appert que « tout le monde a ses limites! », se fera-t-on dire.

Quand tu es caissier, tu ne vois pas ça. Tu passes juste des transactions. On fait beaucoup affaire avec les mêmes entrepreneurs,

mais si quelqu'un nous arrive avec une hypothèque et dit: « Je veux acheter ça » [...], je ne peux pas lui dire « Il te le vend trop cher! [...] » Je ne suis pas expert là-dedans... (Un professionnel d'une institution bancaire)

Certains professionnels souffrent de devoir, dans la majeure partie des cas, rester sur leur faim et être assaillis de doutes qu'ils ne pourront jamais prouver. C'est le cas, notamment, des caissiers ou des assistants. Ces derniers sont souvent des intervenants de première ligne; ils voient les victimes potentielles plus souvent, sans jamais pouvoir vérifier de manière approfondie la nature de l'exploitation dont elles pourraient être victimes puisqu'ils n'ont pas accès à leurs comptes ou à leurs dossiers. Leur positionnement hiérarchique ou leur manque de contacts avec la personne, ou encore la particularité des dossiers dont ils s'occupent ne leur permettent pas de vérifier avec certitude qu'ils ont affaire à des personnes en souffrance. Cela occasionne un premier type de frustration: celui de ne « jamais pouvoir être certain ».

Le second type de frustration est celui des professionnels de seconde ligne: conseillers ou comptables qui, eux, possèdent davantage les moyens de voir (ayant cette fois accès au dossier), mais sans avoir nécessairement la possibilité d'agir, du fait de la particularité de leurs mandats ou du caractère spécifique de leurs missions. Les professionnels du secteur financier (personnel des institutions bancaires, comptables, etc.) argueront à cet égard: « Nous, on peut bloquer des comptes [...], on peut bloquer plein de choses! Mais on ne peut pas dire "je t'amène en cour!" ». Cette frustration peut même, à l'extrême, se traduire par un dédouanement personnel: le professionnel-« sonde », s'il admet avoir été témoin de quelques cas, explique tout de même que ce n'est pas à lui de les détecter, de les rapporter. Tout au plus se permettra-t-il de dire à son client qu'il existe des ressources susceptibles de pouvoir l'aider.

Notre rôle est limité à tout ce qui est non contentieux; si quelqu'un vous donne des claques sur la gueule, allez voir un avocat, n'allez pas voir un notaire. [...]. Si vous avez mal aux dents et vous allez chez le chiro, le chiro va dire « ben, écoute va voir le dentiste »... c'est ça, là. (Un notaire)

Ce type de professionnels aura donc tendance non pas à tenter de protéger l'ainé, mais bien à se protéger lui-même (ou plutôt à protéger son institution) en faisant appel à des expertises tierces.

Parce que si c'est contesté, la dernière chose qu'on veut nous, les notaires, c'est de se ramasser en cour [...] et quelqu'un vient dire [...] écoutez cette personne-là était inapte au moment de faire son testament, mais nous autres on peut dire « écoutez-moi, je ne suis pas médecin, mais j'ai pris l'avis d'un médecin qui me dit que oui, cette personne-là était apte au moment de faire son testament ». (Un notaire)

Certains professionnels, pourtant, ne se laisseront pas arrêter par ces difficultés et franchiront la première étape de la détection d'une situation problématique. En faisant appel à ce qu'il convient d'appeler du courage, ils décident d'informer la personne âgée de la situation et de lui en faire prendre conscience. Ce faisant, ils tombent alors dans le piège classique : l'exploitation financière, comme certains crimes intrafamiliaux, a ceci de particulier que les victimes ne regardent pas les faits avec les mêmes lentilles qu'un citoyen *lambda* extérieur à la situation. Tout comme une personne violentée par ses proches, à l'intérieur même de sa famille, ne trouvera pas toujours le courage ou plutôt les moyens d'entrer en contact avec la police pour dénoncer (pour de multiples raisons : la honte, la peur de ne pas être crue, la croyance que ce n'est pas si grave, la peur d'attirer l'opprobre sur la famille, etc.), une personne âgée ne verra pas la situation avec le regard inquiet propre aux « sondes ». Pis, du fait même de sa fragilité ou de son âge, la personne âgée pourrait considérer que la dénonciation ou les démarches qui y sont associées entraîneront plus de souffrances et d'efforts que le fait de subir l'exploitation. À titre d'exemple, voici ce qu'un conseiller financier rapporte :

Entre vous pis moi, si on remet le formulaire (de signalement) à l'ainé, l'ainé va être bien trop gêné pour le remplir ou faire quoi que ce soit. Il ne fera jamais rien. [...]. Une personne âgée pour qui j'avais fait une transaction de 10 000 \$, eh bien! après trois, quatre, à un moment donné, j'ai fait arrêter ça. Puis la dame elle dit : « J'ai perdu mon argent ». J'ai dit : « Là, la première étape, vous allez à la police! Vous allez faire une plainte à la police en bonne et due forme et eux, après ça, ils vont pouvoir vous diriger aux bonnes places! » Eh bien! elle était trop gênée d'aller à la police. (Trop gênée de dire) qu'elle avait été victime de fraude puis qu'elle avait envoyé de l'argent, puis qu'elle avait perdu ça. Elle avait tellement honte de ce qui s'était passé qu'elle n'a pas voulu. Elle n'est pas allée. (Un professionnel d'une institution bancaire)

La honte et l'inertie sont donc souvent les seules réactions que les professionnels récoltent, comme reconnaissance, pour avoir voulu

aider les victimes touchées, s'ils ne se trouvent pas, en plus, confrontés à leur colère, ce qui est pis :

À un moment donné, j'ai dénoncé. [...] Le client est revenu : il était fâché. [...] Il était fâché qu'on ait arrêté son envoi. Même si on lui disait : « Ben c'est pour vous protéger », lui il envoie de l'argent pour recevoir des « Obama Bills ». Ça n'existe pas, des Obama Bills! Lui, il pensait que c'était de l'argent US! [...] Il était fâché. (Un professionnel d'une institution financière)

Il peut arriver que, parce que la personne aînée n'est pas en état de dénoncer seule, l'on fasse appel à ses proches. Le problème ne se résout pas pour autant : les proches de l'aîné, même bien intentionnés, peuvent se trouver dans une situation qui les rend plus hésitants encore, craignant, en faisant appel à la police ou en dénonçant les actes, d'envenimer la situation plutôt que de la faire cesser. Ainsi, soit les proches sont réticents à attirer la honte ou l'opprobre sur la famille, soit ils craignent, en dénonçant le comportement fautif d'un tiers, d'admettre qu'ils se sont trouvés impuissants à protéger leur propre parent, soit enfin — et c'est bien souvent le cas — la famille est déjà informée indirectement de la situation, et le malaise, préalablement installé dans le noyau familial ou entre les enfants, rend encore plus improbable toute action officielle. Cela ne fait qu'ajouter à la frustration ressentie par le professionnel-« sonde ».

Ça ne me frustre pas [...], je trouve ça juste plate pour la personne qui se fait exploiter. [...] C'est sûr que c'est fâchant... (Un notaire)

Enfin, qu'advient-il si, malgré tout, le professionnel s'est fait un devoir de rapporter la situation à un organe compétent? Malheureusement, il arrivera le plus souvent que le dénouement ne soit pas celui espéré en raison du manque de preuve ou de l'abandon des poursuites ou encore, tout simplement, le professionnel ne recevra plus aucune nouvelle par la suite.

Une situation mérite tout de même d'être décrite ici. Entre le moment du signalement et celui de la prise en charge du dossier, il peut arriver que les « sondes » tentent des initiatives. Par exemple, celles-ci peuvent faire appel à une ressource interne à leur institution, spécialiste du dossier. Plutôt que de transmettre celui-ci à la police, les professionnels peuvent contacter un intervenant ou un travailleur social en espérant que la personne aînée soit prise en charge. Enfin, les notaires, par exemple, tenteront d'obtenir un certificat médical ou un mandat en cas d'incapacité, ce qui rendra leur client vulnérable incapable d'ester

en justice et de contracter, ce qui leur permet alors d'assurer une protection du patrimoine. Ces voies de secours ne sont malheureusement pas non plus des plus efficaces. La raison essentielle? Le temps. En effet, faire appel à un tiers expert ou demander une prise en charge ou une expertise font partie de ces démarches hypothéquées par le manque de célérité ou les longs délais. Les notaires semblent parmi les premiers touchés :

Par exemple, (on nous dit) « Mon père, ma mère ou mon conjoint est devenu inapte » [...]. On est rendu à le placer parce que la personne, souvent, n'est plus capable de rester chez elle [...]. Les personnes qui sont mandataires nous appellent et se demandent quoi faire; nous, on demande une évaluation médicale et une évaluation psychosociale. Il faut faire la demande par les CLSC; ça prend à peu près six à huit mois à avoir... et c'est pas des jokes! (Un notaire)

Il s'écoule par conséquent souvent de nombreux mois avant que la « sonde » ne puisse effectivement être certaine de la mise en branle du dispositif de protection pour son client. Le manque de célérité ou les délais causent de la frustration au professionnel-« sonde » lui-même, mais également à l'intervenant qui recevra éventuellement le dossier, ce dernier étant condamné à entrer en scène trop tard.

Tout ça pour dire que l'évènement est arrivé en 2008, [et] moi, quand j'ai reçu ces gens-là, je les ai reçus la première fois en 2013 [...] parce que le dossier a été dans le fonds autorisé [...] en juin 2013. Donc, il s'est déjà écoulé pas mal de temps. Ce qui fait que (les auteurs de l'exploitation) ont eu le temps de faire un bout de chemin, là... (Un intervenant communautaire)

En plus des frustrations, une telle inertie peut avoir des conséquences majeures sur la santé du professionnel lui-même. L'un des répondants rapportera un cas où l'un des employés de son institution financière avait tenté de dénoncer un cas d'EFÉPA. Les délais de prise en charge sociale ont été si longs que la personne âgée a été laissée fort longtemps seule, sans ressource et sans aide, subissant, du fait du délai, les conséquences victimologiques que l'on devine. L'employé qui avait dénoncé a été témoin de l'échec de ses propres démarches et a dû assister à la victimisation de l'ainé sans pouvoir faire quoi que ce soit de plus. Finalement, ce professionnel a été obligé de faire appel au service d'aide aux employés pour être soutenu lui-même.

Les délais sont souvent justifiés par l'insuffisance des ressources humaines et financières au sein des institutions publiques et privées,

lesquelles peinent à élaborer et à mettre en place des mesures efficaces de protection des personnes âgées. En raison des compressions gouvernementales au Québec, ce manque de ressources est mis en relief dans les entrevues, particulièrement en ce qui a trait au réseau public des services de santé et de services sociaux, notamment, par certains avocats interrogés. Les intervenants dénoncent, quant à eux, les délais pour obtenir des services professionnels dans le réseau public, par exemple, ceux exigés pour obtenir une évaluation médicale et psychosociale de la personne âgée. Enfin, si l'on se trouve non pas devant une « simple » situation d'exploitation financière, mais bien dans certaines situations plus complexes de maltraitance ou d'exploitation de personnes âgées, les professionnels et le personnel des institutions financières, appelés à intervenir auprès de ces personnes, manqueront alors de temps pour s'assurer que les mesures nécessaires sont prises afin de protéger la victime.

Parce que si nous on réfère des gens à l'accueil au CLSC, puis que ça prend 6 mois pour qu'ils aient accès à une évaluation. Ou si, au CLSC, il y a toute la problématique du volontariat puis que la personne ne veut pas, on fait quoi nous, entre-temps, avec la personne? (On attend) qu'elle se désorganise. (Un notaire)

L'on pourrait déduire de tels constats que le pessimisme des professionnels concernant les capacités d'un système peu organisé pour assurer la sécurité de leurs clients pourrait être compensé par des efforts de collaboration et de soutien financier aux initiatives déployées, de même que par la création de formations ou d'outils internes de détection des situations problématiques et d'aide à la dénonciation. Ce serait, malheureusement, nier une ultime crainte chez les professionnels : celle relative à ce qu'un signalement risque de coûter à leur client protégé. Car, malheureusement ou heureusement, les « sondes » les plus alertes et les plus vigilantes sont aussi celles qui ont le plus à cœur leurs clients vulnérables. Ces dernières, loin de dénoncer au premier signe de souffrance, cherchent, avant toute réaction, à évaluer l'équation complexe du « et après ». Une fois que l'on aura dénoncé les faits et qu'elle sera protégée du comportement de son fils, de son neveu, de son accompagnant ou de son proche, qu'advient-il du quotidien de la personne âgée? Beaucoup de professionnels se sont ainsi prononcés clairement contre toute tentative de leur voir imposer la dénonciation des faits qu'ils soupçonnent. À ce sujet, un avocat a exprimé une opinion bien tranchée :

Tu sais, la dénonciation obligatoire, moi je suis vraiment contre ça. Vraiment contre ça, là, parce que justement, les personnes âgées ont le droit à leur autodétermination, et moi, je veux trouver des solutions avec la personne âgée. Je ne veux pas la re-victimiser. [...]. Là-bas, en France, s'il y a un moindre doute, ils retirent la personne âgée de son milieu, puis ils la mettent dans une maison, là. Penses-tu que c'est pire! (Un avocat)

La « sonde » typique, loin de se contenter d'être un professionnel obéissant à des règles éthiques et déontologiques, sera, dans bien des cas, non pas un simple professionnel, mais bien un aidant véritable, « *someone who cares* ».

2. La « sonde », ce héros

Le professionnel-« sonde » qui décide d'intervenir malgré tout apparaîtrait, au fil des rencontres et des entrevues, comme un genre de héros ou un intervenant de première ligne capable de passer outre aux difficultés inhérentes à sa situation professionnelle afin de se porter au secours de l'ainé abusé. Bien entendu, il est important de rappeler que les préjugés inhérents à la méthode d'échantillonnage (et, notamment, en raison de l'effet « boule de neige ») ont eu pour effet que la grande majorité des personnes interrogées se trouvaient préoccupées par la situation des aînés. Dès lors, naturellement, ils présentent tous ou presque le côté héroïque mis de l'avant ici. Ce faisant, dans le texte qui suit, ce n'est pas tant la manière dont le professionnel se présente qu'il convient d'observer de près, mais plutôt les conséquences de ce comportement, en fonction du cadre théorique choisi pour la recherche, ainsi que de mettre de l'avant les justifications que se donnent les intervenants et les professionnels pour expliquer leurs décisions d'agir : celle de faire appel à leur « sixième sens » pour détecter des faits ou les rapporter (à leur propre institution ou à une instance officielle extérieure); celle d'entreprendre de protéger la personne; et celle, plus complexe, de passer outre à l'inertie de l'institution d'appartenance ou aux conventions habituelles en vue de trouver des moyens d'intervention concrets et rapides afin de sortir l'ainé de la situation problématique, de gré ou de force.

Afin de justifier leurs actions et de donner sens à leur décision — décision complexe et difficile, prise dans un contexte professionnel peu approprié à l'exercice —, les « sondes » font souvent appel à des ressources plus personnelles. Premièrement, certains professionnels

justifient leur volonté d'agir sur la base de leur propre vécu. Si très peu d'entre eux affirment que leur vécu personnel est à l'origine de leur engagement dans la cause des aînés (2 personnes seulement sur les 27 de l'échantillon), nombreux sont ceux qui citeront un vécu personnel, plus ou moins direct, ou affirmeront se servir un jour de leur expérience professionnelle pour ne pas que « ça arrive dans leur propre famille » :

On se met en situation avec le vécu qu'on a. Lorsqu'on va être une personne aînée, c'est là qu'on prendra des décisions avec le vécu qu'on a. C'est certain que je vais être plus alerte. [...]. On le voit, et quand on le voit, ça nous fait réfléchir. Au niveau personnel, ça nous affecte de ce côté-là... (Un notaire)

Deuxièmement, le professionnel-« sonde » qui décide d'agir se trouve, dans sa pratique, bien plus proche de l'aîné et ouvert à celui-ci que n'importe quel autre professionnel. Il se décrit comme étant attaché à son client : il l'aime et le connaît. Le notaire ou l'expert dans une institution financière avoue bien souvent ne pas se contenter d'être un expert au service du patrimoine de la personne aînée. Certains se décrivent même comme de véritables psychologues. Ils sont au courant du déroulement des vies, connaissent les enfants, ont appris les habitudes, ont été témoins des liaisons, mariages, naissances, divorces et séparations. Ils connaissent les professions de leurs clients, leurs potentiels et leurs faiblesses et, à de très nombreuses reprises dans leur vie, ils joueront le rôle de confident. De sorte que face à une situation d'exploitation potentielle, ce n'est plus le professionnel qui passe à l'action en détectant ou en dénonçant une situation problématique, mais le proche aidant, voire le proche aimant. La « sonde » agirait-elle plus par affection que par devoir ? Un des répondants nous avouera par exemple : « C'est comme si j'étais son ami(e). Il y en a un qui m'a demandé si je voulais aller jouer aux cartes avec lui. [...]. Moi j'adore ça. Moi j'adore ça ».

S'ils n'agissent pas par affection, ils le font par compassion ou par empathie, employant alors un langage parfois même paternaliste : une personne aînée, c'est une personne plus vulnérable qu'une autre, « surtout pour ces personnes-là qui sont seules, puis qui n'ont pas d'outils pour les aider dans la vie ». Pour cette raison, le professionnel a le devoir de la protéger, ne serait-ce que parce qu'il se trouve obligé de rapporter une situation de danger, quelle qu'elle soit. Les professionnels interrogés nous confirment que « professionnellement, tu es témoin comme un simple citoyen [...]. Tu es obligé de dénoncer en

tant que professionnel, mais aussi en tant que citoyen ». Enfin, le professionnel-« sonde » se définit bien souvent comme un professionnel qui se distingue par son comportement héroïque (voire justicier?), alors qu'un professionnel ordinaire fait partie de ceux qui ne voient pas, ne se préoccupent pas ou ne possèdent pas les habiletés requises pour réagir à une situation problématique.

Surtout qu'on a des employés qui ne sont pas nécessairement québécois, ils ne viennent pas d'ici, ils ne connaissent pas cette réalité-là en tant que telle [...]. Eux autres vont se contenter de faire leur travail ni plus ni moins. [...]. Je trouve ça un peu dommage justement, qu'on n'ait pas de formation, qu'on n'ait rien pour outiller des gens. Même les Québécois, tu sais, il y en a que ce n'est pas dans leur nature de dire : « He! peut-être que c'est suspect! » (Un professionnel d'une institution financière)

La « sonde »-héros se trouve donc être une personne clairvoyante et qui désire agir, mais elle est souvent limitée dans ses actions soit 1) par des contraintes institutionnelles ou professionnelles (elle n'est pas soutenue dans ses démarches, elle ne possède pas les outils nécessaires, la démarche demande trop d'efforts ou est trop longue, etc.), soit 2) par des contraintes provenant de la victime elle-même (défis éthiques, questions de l'autonomie et de l'autodétermination de l'ainé, question de la nature de l'implication des proches de l'ainé, etc.), soit 3) par des contraintes techniques ou légales (la dénonciation est impossible, les preuves sont difficiles à obtenir, les personnes visées refusent de porter plainte, la police et les autorités de protection sont impuissantes, etc.).

Puisque la détection et le signalement d'une situation problématique s'avèrent une tâche ingrate, difficile et complexe, et devant les nombreux obstacles, personnels, professionnels et moraux, auxquels la majorité des « sondes » est confrontée, il n'est pas étonnant de constater que les processus décisionnels déployés sont assez simples. Lorsque l'on souhaiterait intervenir, mais que le contexte et les difficultés nous limitent dans nos actions, que décide-t-on alors? Il reste, à notre professionnel-« sonde », trois possibilités.

La première des possibilités consiste dans le fait de choisir *d'aider en décidant de ne pas agir*. C'est le cas le plus rare et le plus extrême, néanmoins : le professionnel admet avoir vécu (directement ou indirectement) une situation potentiellement problématique pour laquelle il aura choisi de ne pas intervenir et de « laisser faire ». De telles décisions

sont alors justifiées par un simple calcul coûts-avantages. Le préjudice potentiel pour la victime est dérisoire ou peu *victimisant*, ou alors il n'en vaut pas la peine. Le professionnel estime alors qu'il est préférable de laisser la personne âgée prendre ses propres décisions, même si celles-ci ne sont pas toujours rationnelles et exemptes de compromis. Le cas est alors défini comme n'étant pas assez significatif ou pas assez grave, par exemple, lorsque la victime acquiert un bien à un prix fort déraisonnable (le vendeur abusant alors de la crédulité de la personne aînée) ou moyennant des clauses contractuelles un peu abusives, ou encore lorsque la personne aînée se laisse « tendrement » manipuler par un héritier bien malin, sans pour autant être totalement dévalisée. Dans ce cas, il peut arriver que le professionnel estime que tout effort de dénonciation est vain et qu'il se contente de garder pour lui ses impressions selon lesquelles la personne aînée « s'est fait avoir », passant alors l'éponge sur les faits.

La seconde des possibilités consiste dans le fait de signaler, de dénoncer et de rapporter le cas. Cette possibilité a été largement illustrée et commentée dans les paragraphes précédents : elle est certainement souhaitable, mais fortement contraignante et soumise à des conditions d'effectivité, comme on l'a vu précédemment.

La troisième et dernière des possibilités est, curieusement, extrêmement répandue tout en étant la plus discrète et la plus délicate à avouer. Elle s'est révélée, cependant, la plus riche d'enseignements et la plus étonnante. Elle mérite qu'y soit consacré un paragraphe complet : elle consiste dans le fait, pour le professionnel, de tâcher de sortir lui-même la personne aînée de la situation problématique en trouvant un moyen intermédiaire, efficace et discret, de mettre fin à la situation, sans pour autant avoir à la dénoncer.

B. Une tâche compensée autrement : l'imagination des « sondes » au secours des aînés

Lorsque le professionnel se trouve confronté à une situation problématique et que le signalement ou la dénonciation officielle du cas ne lui paraît pas possible, ou peu souhaitable, il peut décider — c'est le cas le plus couramment rapporté dans l'échantillon des entrevues réalisées — de trouver une « troisième voie », une solution de rechange, qui semble combiner tous les avantages. Le professionnel utilise alors des mécanismes d'intervention parallèles, imaginés de son cru et conformes au contexte, lesquels auront pour effets : 1) de faire

cesser la situation; 2) de préserver la discrétion de l'affaire; 3) ce faisant, de respecter en apparence l'autonomie de l'ainé, tout en évitant toute judiciarisation à l'auteur des faits (qui est souvent un être cher). En utilisant ces voies alternatives, le professionnel-«sonde» accomplit une triple prouesse : il s'évite un maximum de démarches et d'ennuis, met fin à la situation problématique, sauvegardant du même coup l'honneur de son client et respectant sa volonté (1) et, surtout, aspect non négligeable, il évite à son institution toute plainte relative à la violation du secret professionnel (2).

1. *Par des mécanismes de prévention situationnelle pour protéger les personnes victimes*

La prévention situationnelle, théorisée notamment par Clarke⁴⁴, est définie comme l'ensemble des modifications apportées aux circonstances particulières dans lesquelles des délits pourraient être commis, afin que le passage à l'acte délictuel paraisse plus difficile, risqué ou inintéressant pour qui serait tenté de le commettre. Dans ses travaux de 2007, Cusson⁴⁵ précisait d'ailleurs qu'il arrive que chaque citoyen fasse de la prévention situationnelle sans le savoir; faire de la prévention situationnelle, c'est, par exemple, éviter des rues mal famées quand on marche dans la rue le soir, c'est fermer sa porte à clé pour éviter le vol, tout simplement. Cusson⁴⁶ classe les mécanismes de prévention situationnelle en huit catégories.

Pour la présente partie, nous en retenons trois en particulier : 1) Les surveillances et vérifications : ce type de prévention consiste à soumettre à des dispositifs d'observation attentive et de contrôle, les situations dans lesquelles des infractions pourraient être commises. Ce faisant, l'on augmente la possibilité, pour l'auteur potentiel, d'être pris en flagrant délit en cas de passage à l'acte. L'auteur est donc fortement incité à changer de cible, à cesser d'avoir de telles intentions ou à les reporter. 2) Les détournements : ce sont des moyens déployés de manière à empêcher l'auteur potentiel d'entrer en contact avec sa

44. Ronald V Clarke, dir, *Situational Crime Prevention. Successful Case Studies*, New York, Harrow and Heston, 1992.

45. Maurice Cusson, « De l'action de sécurité : la prévention » dans Maurice Cusson, Benoît Dupont et Frédéric Lemieux, dir, *Traité de sécurité intérieure*, Montréal, HMH (réédition aux Presses de polytechniques et universitaires romandes), 2008, 43 aux pp 49–50.

46. Maurice Cusson, « Comment prévenir? Les techniques et la méthode de la prévention situationnelle » dans Cusson, Dupont et Lemieux, *ibid*, 413 aux pp 413–24.

victime ou sa cible, repoussant, dès lors, le risque de passage à l'acte. Ce type de prévention consiste à modifier une trajectoire ou mettre sur le parcours de l'auteur vers la victime la présence d'un tiers qui dévie l'auteur de sa cible immédiate. 3) Les solutions de rechange : ce sont des solutions offertes afin de détourner l'intérêt de l'auteur vers une autre cible, lui donnant ainsi la possibilité de ne pas commettre l'infraction. En dehors de ces trois grandes familles de mécanismes, plusieurs autres moyens de prévention situationnelle existent. Ils consistent à rendre la tâche de l'auteur plus difficile grâce à des moyens physiques ou techniques, à s'interposer, à contrôler les accès à la cible, etc.

Le plus souvent, les professionnels interrogés avaient déjà à leur disposition de nombreux outils à l'intention des aînés victimes d'exploitation : brochures, numéros de téléphone de référence gratuits, etc. Certains de ces professionnels avaient déjà tenté de diriger l'aîné vers une ressource, à un intervenant, à la police ou à un avocat. Ces mécanismes immédiats ont cependant des effets limités, car si l'aîné prend la brochure, le document ou le numéro de téléphone, il ne s'en sert que rarement une fois rentré chez lui⁴⁷. Les professionnels ont donc dû faire appel à d'autres mécanismes et, dès lors, les analyses des entrevues ont révélé l'immense intérêt que ces professionnels portaient aux mécanismes de prévention situationnelle. Aucun d'entre eux, pour autant, n'a semblé se rendre compte à quel point la stratégie qu'ils déployaient pouvait être une intervention efficace au point de sauver, parfois, le patrimoine intégral de l'aîné, voire son intégrité physique et mentale. Voici quelques-uns des mécanismes de prévention utilisés par les répondants sur le terrain, qui ont permis d'intervenir et, le plus souvent, de mettre fin à la situation problématique en évitant tout recours à la dénonciation :

- Établir une relation de confiance avec l'aîné, valider les décisions de la personne

Le mécanisme le plus utilisé par les professionnels semble être le contact direct, en profondeur, avec la personne aînée (en l'espèce, la victime potentielle). Ainsi, en cas de doute, le professionnel concerné aura pour premier réflexe de tenter de prévenir la personne visée elle-même. On crée ainsi une relation de confiance (par exemple, en la convoquant personnellement dans un bureau privé, à quelques

47. Deem, *supra* note 39 aux pp 46 et s.

reprises) et on l'invite à se confier. Si la personne accepte de le faire et dénonce elle-même la situation, un grand pas sera franchi. Il y a fort à parier que la victime pourra elle-même (sachant qu'il existe désormais au moins un témoin de la situation) mettre fin au contexte qui la rend vulnérable.

À cette fin, les professionnels vont tenter d'organiser au moins un tête-à-tête avec la victime potentielle, pour toute transaction impliquant, en principe, d'autres acteurs : mandataires, héritiers ou bénéficiaires. En s'adressant uniquement à la personne âgée, on permet alors à celle-ci de se confier et on valide ses décisions avec elle en toute confiance. Plus l'auteur potentiel sera un proche de la victime, plus la démarche sera nécessaire. Ce sont les conjoints, les parents, les enfants qui sont les plus à même d'exercer une pression sur l'ainé. Lors de ses rencontres avec le client âgé, le professionnel devra donc rencontrer ce dernier en l'absence de ces personnes.

Il arrive également que les professionnels aient, au contraire, besoin de provoquer une rencontre avec l'auteur potentiel de l'exploitation. Dans certaines situations, en effet, la victime entreprend seule les démarches (de virements bancaires, de transactions) avec le professionnel. Elle lui explique qu'il est normal, pour elle, de transférer ses fonds, alors que la situation est effectivement critique. Puisqu'il ne rencontre jamais le bénéficiaire ou l'auteur potentiel de la situation d'exploitation, le professionnel ne peut pas alors vérifier les intentions réelles du bénéficiaire. Il est possible que la personne âgée, elle-même manipulée, mente au professionnel ou déforme la réalité pour le rassurer et éviter d'éveiller des doutes dans son esprit. Le professionnel, alerté, va alors organiser une rencontre au cours de laquelle le bénéficiaire devra être présent et pourra être interrogé sur ses intentions véritables et sur la situation. Si le bénéficiaire avait de mauvaises intentions, il ne se présentera pas au rendez-vous et la situation prendra fin.

[...] *Je lui ai dit une fois [...] : « Amenez-le, votre neveu, on va regarder tout ça ensemble! » Elle ne l'a jamais amené. Tu sais, pré-sentement, je suis comme en alerte [...].* (Un professionnel d'une institution bancaire)

– Se déplacer sur les lieux et constater

Dans certains cas exceptionnels, il arrive que le professionnel ou l'intervenant, confronté à une situation douteuse et à la suite du refus de la personne victime de lui présenter le proche faisant l'objet de ses faveurs, prenne l'initiative de se déplacer sur les lieux et de constater

personnellement la situation. Cette démarche n'est pas étonnante de la part d'un intervenant ou d'un travailleur social. Cependant, les analyses ont montré qu'il arrive aussi aux professionnels d'institutions bancaires d'agir ainsi. Ce comportement, que l'on peut qualifier d'« héroïque » permet au professionnel de gagner sur les deux tableaux, soit de protéger la personne aînée de la situation d'exploitation, tout en évitant à la fois de violer les obligations de confidentialité du professionnel, de dénoncer la situation et de porter ainsi atteinte au fonctionnement ou à la réputation de l'institution où il travaille.

J'allais dans les foyers pour personnes âgées [...]. Il y a une madame qui n'avait pas d'enfants; son mari était décédé. Et puis, [...] il y a quelqu'un qui est apparu, comme ça [...], qui s'enfermait toujours dans la chambre de la madame. [...]. La madame retirait toujours beaucoup de sous. À un moment donné, je lui ai posé la question [...]. (Un professionnel d'une institution financière)

Du côté des intervenants sociaux, le déplacement sur les lieux est plus couramment utilisé, au point qu'il prend parfois la forme d'une routine professionnelle ou d'un projet (ou programme) officiel :

Ce projet-là nous a permis de financer deux ressources [...]. Quand on identifie [sic] une personne qui pourrait avoir des problématiques en regard de l'autonomie, il y a un processus qui se met en place, et (un intervenant) va essayer de rencontrer la personne. (Un intervenant communautaire)

Se déplacer pour mieux constater est une solution simple qui, loin de n'être utile qu'en matière d'exploitation, se révélera également l'une des meilleures manières de constater des violences associées à la situation problématique ou de confirmer l'état de santé physique et mental de la personne âgée. L'un des professionnels interrogés, un médecin, avouera à cet égard qu'à chacun de ses déplacements chez une personne aînée, il vérifie le contenu du réfrigérateur et le niveau d'hygiène de l'endroit, de manière à être certain que la personne est bien nourrie et bien traitée, qu'elle n'est pas isolée, etc.

- Travailler à contrer l'isolement de la personne

Pour le professionnel, une autre technique de prévention situationnelle, souvent utilisée, consiste à tenter de faire sortir l'aîné de la situation d'isolement dans laquelle il se trouve. Ce mécanisme semble surtout employé dans la situation suivante : l'aîné, fragilisé par son âge avancé, n'est plus aussi apte qu'auparavant à prendre des décisions

éclairées. Il a donc tendance à se laisser gagner par la confiance un peu trop rapidement ou alors à céder un peu trop aisément aux caprices de ses enfants ou de ses proches (qui lui réclament de multiples sommes). Cependant, la personne ne peut pas être légalement déclarée inapte. Elle tient d'ailleurs encore beaucoup à son autonomie et désire jouir de son libre arbitre. De son côté, le professionnel ne peut, matériellement ou professionnellement, se permettre d'investir trop de temps ou d'entreprendre trop de démarches pour valider les décisions prises par son client. Dans ces cas-là, la solution mise de l'avant consiste à organiser une rencontre avec la victime potentielle; cette rencontre n'aura pas pour objectif de discuter de la situation problématique, mais d'identifier une personne de confiance dans l'entourage direct de la personne âgée. On demande alors à l'ainé d'appuyer, à l'avenir, toutes ses décisions sur les conseils judicieux de la personne de confiance qui a été choisie. Comme cette personne n'a pas le statut de tuteur ou de mandataire, elle ne pourra pas exiger de la personne âgée que celle-ci modifie constamment ses décisions. Ainsi, la victime dispose d'un simple conseiller, mais améliore les conditions de sécurité dans sa prise de décision personnelle, tout en libérant le professionnel de sa mission de « sonde ».

L'important [pour] les personnes âgées, c'est vraiment d'avoir [...] quelqu'un de confiance. En qui vraiment tu peux avoir confiance. Si demain matin tu vas à l'hôpital [...], il va s'occuper de toi, [il] va t'amener des affaires. [...]. Il va pouvoir payer tes comptes [...].
(Un professionnel d'une institution financière)

– User de techniques imaginées pour la circonstance

Enfin, les mécanismes les plus intéressants et les plus riches d'enseignements (mais les plus rares en pratique) sont ceux qui ont demandé au professionnel un véritable exercice d'imagination. Ainsi, certains répondants ont révélé des « trucs » qu'ils avaient utilisés (ou vu utilisés par d'autres), des « trucs » stupéfiants de simplicité et d'efficacité. Par exemple, l'agent de protection de la personne âgée a fait appel à la « popote roulante » (système communautaire de cantine offrant, à domicile, des repas aux personnes en perte d'autonomie et ne pouvant plus se déplacer pour s'approvisionner ou faire elles-mêmes leurs repas) pour intervenir auprès de la personne âgée :

Un fils abuseur [sic] arrivait tous les midis, tous les jeudis midi, pour prendre l'argent de sa mère. On a envoyé la popote roulante (tous les jeudis), puis là, d'un coup, le fils y allait le mercredi. On a envoyé

la popote le mercredi, mais à un moment donné, il s'est écœuré. C'est sûr que ce n'est pas la solution idéale, mais c'était parfait pour la personne aînée. Elle, elle voulait que son fils arrête de lui prendre ses sous [...]. Mais elle voulait voir son fils quand même. (Un avocat)

Les professionnels ayant expérimenté ces moyens reconnaissent leur avantage principal. Dans ces cas-là, « la personne aînée fait vraiment partie de la solution ». Même si, parfois, il peut s'écouler un délai fort long avant qu'un professionnel ne puisse trouver un « truc » valable permettant de respecter les volontés de l'aîné, une telle démarche en vaut la peine : la personne aînée ne veut pas dénoncer ses propres enfants ou proches, soit parce qu'elle les aime, soit parce qu'elle craint les représailles ou d'attirer l'opprobre sur sa famille, etc. Il suffit de déterminer d'où vient la résistance de la personne aînée et de trouver un « truc » qui permette de contourner le problème de la manière la plus simple. Le même répondant précise :

Exemple, dans un cas, il y a une personne aînée qui nous dit : « Ah! ben non, moi, je ne veux pas appeler la police parce que qu'est-ce que les voisins vont dire quand la police va venir chez nous? » C'est facile à régler, là. Soit on demande à une policière d'être habillée en civil et de venir, soit on l'emmène chez Tim Horton [...]. C'est facile de régler ça!

– Bloquer le patrimoine à la source

Enfin, certains professionnels, moins bien outillés, ont parfois utilisé des moyens beaucoup plus directs et draconiens, faisant fi, cette fois, de la volonté de l'aîné lui-même. Ces stratégies ne sont employées que comme solution de dernier recours. Elles n'en consistent pas moins en des mécanismes de prévention situationnelle et ont le même effet : mettre un terme à la situation problématique, tout en protégeant de l'opprobre l'auteur des faits (la personne qui exploite), malgré l'éventuelle, et compréhensible, frustration de l'aîné dont l'autonomie n'aura pas été respectée dans ces circonstances :

(Il y en a, des personnes aînées, pour lesquelles) même si on leur disait que nous, on n'est pas à l'aise et que c'est frauduleux, et qu'on (refuse de passer) cette transaction-là, elles exigent qu'on la fasse quand même. Moi, c'est sûr que par rapport à ce genre de situation là, c'est ce que je fais : « Ok, c'est parfait, je ne m'obstine pas, je la fais ». Puis quand ils quittent (mon bureau), j'appelle et je dis : « Je suis en présence d'une transaction suspecte ». Fait que

eux, ils arrêtent immédiatement la transaction. Ils vont bloquer l'envoi. [...] C'est assez récurrent. (Un professionnel d'une institution bancaire)

Si elle n'est pas toujours souhaitable, cette solution a néanmoins le mérite de faire gagner du temps. L'ainé ne voit pas sa décision remise en question définitivement, mais un tel « blocage » à la source exige de lui qu'il revienne et s'informe. Cette initiative donne alors la possibilité au professionnel de vérifier la volonté de l'ainé et la pertinence de la transaction, voire de rencontrer directement les bénéficiaires de l'exploitation financière potentielle. Si la transaction est clairement désirée, elle sera ultimement autorisée. Dans le cas contraire, le blocage et le précieux temps de réflexion gagné de la sorte auront permis de protéger l'ainé.

2. Par des mécanismes institutionnels pour protéger les professionnels et leurs institutions

La littérature concernant la situation des victimes d'exploitation financière est abondante⁴⁸. Les conséquences des crimes économiques ou de fraude à l'égard des victimes âgées et le difficile accès à la prise en charge ou à l'indemnisation sont, depuis longtemps, dénoncés⁴⁹. Il ne faut pas oublier que l'un des effets principaux des fraudes, de l'exploitation ou, plus généralement, des crimes économiques concerne non pas seulement la victime elle-même, mais également l'institution dans laquelle les fonds sont gérés ou déposés. Les répercussions des crimes économiques sur l'économie d'un pays et la santé d'une entreprise sont considérables⁵⁰. Même les fraudes les plus mineures ont des conséquences directes sur les institutions dont les aînés sont clients. L'on reconnaît les risques suivants, confirmés par la littérature⁵¹ et par l'analyse des entrevues, qui expliquent la raison pour laquelle l'exploitation

48. Beaulieu, Leboeuf et Crête, *supra* note 17 à la p 7.

49. Deem, *supra* note 39.

50. FAIR Canada, *Rapport sur une décennie de scandales financiers*, 2012 à la p 17, en ligne: <://faircanada.ca/wp-content/uploads/2009/03/Financial-scandals-paper-Final_FR1.pdf>; Innovative Research Group Inc, *Étude 2007 des ACVM sur les investisseurs : comprendre les conséquences sociales de la fraude financière*, Rapport préparé à la demande du Comité sur la sensibilisation des investisseurs des Autorités canadiennes en valeurs mobilières, Vancouver, Toronto, 2007 aux pp 2-4, en ligne: <autorites-valeurs-mobilières.ca/uploadedFiles/General/pdfs_fr/2007 InvestorStudy_ExecSummary-French.pdf>.

51. Acierno et al, *supra* note 12.

financière de leurs clients âgés préoccupe particulièrement les personnes qui ont accepté de participer à l'étude :

- Une situation d'exploitation financière à l'égard d'une personne âgée a pour conséquence directe une atteinte à l'effectivité ou à l'esprit d'entreprise et au moral des professionnels témoins ou concernés (les « sondes »). Un simple caissier, inquiet en raison d'une ou de plusieurs situations devant lesquelles il se trouve impuissant, peut prendre du retard dans son travail (du fait qu'il va rechercher, seul, des pistes de solution ou des preuves, évoquer nécessairement le cas avec ses collègues, surveiller son client ou tenter de le faire pour le protéger, etc.) voire, à l'extrême, prendre un congé de maladie pour s'éloigner d'une situation dont il est témoin, qui le préoccupe, mais qu'il ne peut résoudre.
- L'institution perd également, par voie indirecte, temps et argent en investissant abondamment dans des dispositifs de prévention et de protection, notamment l'organisation de formations et la création d'outils et de brochures. Or, le surinvestissement en personnel ou en temps d'une institution n'est jamais aussi grand que lorsque celle-ci compte déjà un nombre significatif de cas de victimisation détectés dans ses locaux.
- Les risques de situations d'exploitation et la carence des mécanismes de protection peuvent entraîner une augmentation des primes d'assurance que l'institution devra payer.
- Les coûts de l'exploitation financière se traduisent par ailleurs en pressions exercées sur l'institution ou sur ses professionnels : enjeux entourant les obligations de confidentialité (voir l'article consacré au secret professionnel par Crête et Dufour⁵², dans ce numéro de la *Revue*), pressions exercées sur les dirigeants, notamment.
- Enfin, l'institution qui ne sera pas assez vigilante ou pas assez outillée pour prendre soin de « ses » victimes peut craindre, par ricochet, la perte de légitimité de sa mission ou la perte de confiance de sa clientèle.

Ainsi, dans les entrevues réalisées, les répondants ont souvent fait mention des formations qu'ils devront suivre, du personnel *ad hoc* qu'ils embauchent, des dépliants d'information et des brochures qu'ils

52. Crête et Dufour, « Élargissement des dérogations », *supra* note 32 à la p 397.

préparent à l'intention du public et des ententes et collaborations multisectorielles qu'ils mettent en place. Mais les coûts générés par ces démarches et, surtout, les délais encourus laissent parfois un goût amer à certains, d'autant plus que les résultats sont décevants. Peut-on prévenir une situation d'exploitation financière si l'ainé lui-même contribue à la garder secrète?

(Faire des formations), ça peut pas vraiment (faire de mal) [...]. Personne ne peut être contre ça... c'est quand même de grosses entreprises [...]; peut-être en discuter de plus en plus, de ces choses-là, à un moment donné ça arriverait, mais [...] Supposons que j'arrive tantôt et (que je dise) que je veux une formation, ça se peut que ça aille dans un an un an et demi avant que ça se passe [...]. Parce qu'il faut qu'ils en parlent au directeur [...]; le directeur n'a pas que ça comme dossier [...]. On doit expliquer pourquoi on veut ça [...], etc. (Un professionnel d'une institution financière)

Comment sont perçus les efforts déployés sur le terrain? Finalement, les répondants les perçoivent comme étant un peu paradoxaux : une entreprise, quelle qu'elle soit, touchée par ces formes de victimisation et qui ne ferait rien pour y remédier (par le fait qu'elle ne forme pas ses professionnels, ne crée pas de mécanismes internes, n'engage pas de spécialistes ou n'entreprend pas de démarches concertées), serait perçue comme inique, imputable, négligente. Pourtant, une entreprise qui mettrait en place tous ces mécanismes de prévention n'y verrait comme avantage immédiat que celui de rassurer ses propres professionnels et sa clientèle. Il y a fort à parier que les chiffres réels de l'exploitation financière resteraient importants malgré tous les efforts déployés.

C'est pourquoi il est nécessaire de rappeler que les situations d'exploitation financière font deux types de victimes : les aînés (dont les atteintes à l'intégrité physique, psychologique et patrimoniale peuvent être majeures), mais également les institutions (dont le sort est tout aussi préoccupant en matière de pertes financières ou quant au « moral » de leurs professionnels). Il y a donc non pas une, mais deux questions à se poser relativement à ce type d'exploitation. Que peut-on faire pour protéger les victimes? Et que peut-on faire pour protéger les institutions? À la seconde question, la réponse est simple : renforcer les efforts relatifs à la détection et aux mécanismes de dénonciation interne; établir une transparence accrue des besoins des professionnels en termes de preuve à des fins de poursuite, approfondir la connaissance des risques associés

à la levée du secret professionnel et des autres obligations de confidentialité; encourager les institutions à intégrer des mécanismes de concertation plurielle et pluridisciplinaire, etc.

Mais à la première question? La réponse serait sans doute tout autre. Si l'aîné doit être protégé et si l'auteur est son enfant ou son proche, il faudrait également pouvoir prendre en compte les désirs réels de la personne aînée, du client. Pour une personne âgée, ne pas dénoncer son héritier et laisser perdurer la situation d'exploitation est malheureusement une solution tentante qui lui permet de se protéger de tout risque d'isolement ou d'abandon par ses proches, de changement de ses habitudes de vie, de réorganisation familiale, sans compter les risques immédiats relatifs à sa santé mentale: dépression, morosité, etc. Par conséquent, il faudrait, idéalement, que l'aîné participe toujours aux décisions prises relativement à la gestion de sa propre situation problématique et, ce faisant, recourir à des solutions de remplacement. Mais la question de la nature, de l'harmonisation, de l'effectivité de ces solutions concerne un tout autre débat.

CONCLUSION

Le présent article avait pour objectif de mettre de l'avant le vécu des professionnels-« sondes » en matière d'exploitation financière envers les personnes aînées. Qu'ils proviennent du milieu comptable ou financier ou encore du milieu communautaire, qu'ils soient juristes (avocats ou notaires), médecins, intervenants, policiers ou agents de première ligne, de nombreux professionnels sont témoins, dans leur quotidien professionnel, de situations d'EFEPA.

Il ressort des premières analyses de la recherche que lorsqu'il leur est demandé de raconter leur vécu professionnel en matière d'exploitation financière des aînés, l'ensemble des répondants semble préoccupé par un type de situation plus que tout autre: celui où un aîné se laisse abuser, souvent en connaissance de cause, par l'un de ses proches ou par une personne à laquelle il est affectivement attaché. Ainsi, pour les professionnels-« sondes », les cas de fraude classique qui pourraient toucher les aînés (arnaques sur Internet, vente forcée par téléphone, détournement de fonds, abus contractuels, etc.) ne semblent pas les plus problématiques: dans ces cas-là, en effet, le crime ne fait aucun doute et la dénonciation est sinon simple, du moins justifiable et justifiée. Le professionnel peut facilement justifier une intervention auprès de la victime et dénoncer la situation problématique: l'aîné est

souvent, d'ailleurs, le premier à accepter de dénoncer lui-même les faits à partir du moment où il se rend compte de la nature ou de l'ampleur de la fraude. Pour les professionnels-« sondes », la situation est néanmoins tout autre lorsque l'exploitation prend la forme d'une fraude ou d'un abus commis par un proche de la victime (héritier, aidant naturel, ami proche) qui profite de la gentillesse, de la faiblesse, de la compassion, ou encore du manque de vigilance, de discernement ou de clairvoyance d'une personne âgée, et que ce proche tire un profit financier de son ascendant affectif ou moral sur elle.

Le fait que les professionnels-« sondes » concentrent leurs discours sur une telle problématique a plusieurs causes. La première : une telle situation ne peut être simplement définie et balisée par des normes précises et les professionnels ne peuvent s'appuyer sur des critères clairs pour la qualifier. Un abus commis à l'égard d'une personne de 50 ou de 65 ans a, pour l'ensemble des « sondes », la même importance : les balises d'âge sont, de ce fait, peu révélatrices. De même, une situation d'EFEPA peut toucher des aînés parfaitement capables mentalement, des aînés faisant l'objet de régimes de protection ou des aînés se trouvant dans une zone grise entre les deux. Bien que leurs capacités soient encore cliniquement intactes, les personnes âgées sont socialement affectées du fait de l'âge, de l'atténuation de leur discernement ou d'une modification de leurs valeurs morales. Dans ces circonstances, comment un professionnel peut-il déterminer avec exactitude le degré de vulnérabilité de la personne ou de son autonomie réelle, ou encore si un don ou un transfert de patrimoine est consenti de manière libre et éclairée? Deuxièmement, dans des situations semblables, il est difficile de déceler de manière précise la nature de la problématique. La victime peut ne pas vouloir reconnaître les faits ou, dans le cas contraire, refuser de les dénoncer. De son côté, l'auteur peut adopter un comportement opportuniste qui rend difficile la détection de l'infraction (son comportement abusif étant souvent facilité par le fait qu'il possède une autorisation légale d'agir). À titre d'exemple, l'auteur peut disposer de pouvoirs de gestion en vertu d'une procuration ou d'un mandat en prévision de l'incapacité. À quel point et en vertu de quel statut le professionnel peut-il alors déclarer la situation problématique et prendre l'initiative de la signaler? Troisièmement, si le professionnel-« sonde » détecte effectivement un cas problématique, il devra souvent prendre la difficile responsabilité de le signaler lui-même. Or, en raison de l'insuffisance de preuve, du manque de collaboration de la victime ou des proches de celle-ci, de l'absence de soutien de la part de son institution d'appartenance et de ses collègues, du manque de

moyens d'intervention disponibles, ou du défaut de célérité ou de coordination des différents services d'intervention psychosociale ou judiciaire, le professionnel-« sonde » peut se décourager très vite face aux embûches qu'il rencontrera, voire souffrir lui-même de la situation dans son quotidien professionnel.

Les conséquences de cet état de fait, dévoilées par les analyses réalisées, sont de deux ordres. Premièrement, dans un tel contexte, il appert que les professionnels-« sondes » qui décident malgré tout d'intervenir et d'assumer le fardeau de la détection et du signalement d'un cas sont condamnés à agir en héros, voire en justiciers, et à multiplier les initiatives personnelles. Si de tels comportements sont louables, ils demeurent difficiles à prévoir et à harmoniser. Ceux-ci sont de plus toujours risqués, à la fois pour la victime (qui a, parfois, beaucoup à perdre à voir le cas dénoncé sans précaution), pour le professionnel-« sonde » lui-même (qui dépense énergie, temps et efforts dans sa quête de justice) et pour l'institution d'appartenance (perte de rentabilité, moindre protection d'assurance, perte de clients potentiels, coûts des formations et des services particuliers, etc.). Deuxièmement, il ressort des analyses qu'à l'instar des victimes elles-mêmes, les sondes préféreront, plutôt que dénoncer, trouver des moyens de faire cesser la situation en utilisant des solutions ou des « trucs » de toutes sortes. En faisant preuve d'imagination ou en exploitant les ressources extra-institutionnelles, les répondants ont fait état d'un éventail fort étendu d'interventions qui, pour la plupart, appartiennent à la famille de la prévention situationnelle et qui leur permettent de mettre fin à la situation et de protéger l'ainé, tout en s'assurant de la collaboration et de la satisfaction de celui-ci (et, conséquence non négligeable, du maintien de la relation de client).

Les pistes de réflexion induites par ces résultats sont nombreuses. La question se pose de savoir s'il y aurait lieu de se doter de politiques globales permettant de mettre en place des mécanismes particuliers de prise en charge des situations d'EFÉPA dans les milieux professionnels. Tables de concertation et mécanismes juridiques particuliers (élargissement des dispositions encadrant la levée des obligations de confidentialité, nomination de plusieurs mandataires et obligation de reddition de comptes, création de dates d'échéance de certaines clauses permettant de réviser ponctuellement la situation de chaque client aîné, rencontres et suivis personnalisés, identification de tiers aptes à confirmer les intentions des uns et des autres, meilleur encadrement des procurations, etc.) sont autant de dispositifs, à court, à moyen ou à

long terme, qui pourraient être envisagés afin de soutenir l'intervention des sondes et d'assurer la protection des aînés. Par ailleurs, il est important de considérer, dans toute piste d'intervention future, la nécessaire collaboration de la victime elle-même. L'affection, l'intérêt, le sentiment de responsabilité/culpabilité ou l'attachement que les aînés portent souvent à leur proche agresseur ne peut être valablement mis de côté lorsque se posera la question d'intervenir. Les solutions envisagées devraient permettre une participation maximale des aînés. Dès lors, nous encourageons l'élaboration de solutions qui font appel à des ressources extrajudiciaires. Des recherches pourraient être entamées afin de tester d'autres types de recours (judiciaires ou parajudiciaires) qui permettent, en lien avec les milieux communautaires et sociaux, de mettre fin à la situation problématique, tout en respectant l'autonomie et le libre arbitre des aînés et en leur offrant une grande protection et l'accès permanent à l'information sur la situation qui les concerne. Enfin, il conviendra de se préoccuper des « sondes » elles-mêmes et de s'interroger plus avant sur la nature et sur les enjeux de leur responsabilité réelle. Le travail de détection et de signalement appartient-il ultimement aux professionnels? Si oui, à quel titre, à quel point, et que peut-on faire pour les soutenir en ce sens? Devrait-on permettre une globalisation et une harmonisation des mesures entreprises au sein des milieux professionnels? Quelles ressources devraient être mises en place dans l'intérêt même des « sondes » et de leurs milieux professionnels, indépendamment de la question de la protection des aînés?