

LES ESSENTIELS  
**INFODÉONTO**

POUR LES PROFESSIONNELS  
DE TOUTES LES DISCIPLINES

# QUOI FAIRE SI VOTRE CLIENT SEMBLE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Inaptitude ✚ Maltraitance ✚ Et plus



Chambre  
de la sécurité  
financière

## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>Introduction</b> .....	<b>3</b>
<b>Comportements inhabituels, inaptitude et maltraitance</b> _ 3	
Qu'est-ce qu'une personne en situation de vulnérabilité ? _ 3	
Exemples de vulnérabilité d'une personne _ 4	
Exemples de signes d'une possible maltraitance financière _ 4	
L'intérêt du client _ 5	
Le respect du client _ 5	
<b>Situations possibles</b> .....	<b>6</b>
Demande inhabituelle de la part de tout client _ 6	
Demande inhabituelle de la part d'un client qui semble en situation de vulnérabilité _ 6	
Demande inhabituelle de la part d'un client que vous soupçonnez être victime de maltraitance financière _ 7	
• Dénonciation _ 8	
Demande inhabituelle de la part d'un client dont vous soupçonnez l'inaptitude _ 9	
• Qu'est-ce qu'une personne inapte ? _ 9	
Demande inhabituelle de la part d'un client manifestement incapable de gérer ses affaires _ 10	
<b>Mesures préventives</b> .....	<b>11</b>
Pour tout client _ 11	
• Autorisation à communiquer avec une personne de confiance _ 12	
Pour client en situation de vulnérabilité _ 12	
• Procuration _ 12	
Pour client déclaré inapte _ 13	
• Mandat ou régime de protection _ 13	
• Représentation temporaire _ 13	
<b>Situation urgente</b> .....	<b>14</b>
Exemples de situations urgentes _ 14	
Contacts _ 14	



## INTRODUCTION

---

# Comportements inhabituels, inaptitude et maltraitance: soyez un pro de la protection des personnes en situation de vulnérabilité

En présence d'un client dont les comportements sont inhabituels ou qui démontre de la vulnérabilité, vous devez faire preuve de vigilance puisque ces éléments pourraient se révéler des indices d'une inaptitude ou une situation de maltraitance financière. Comme vous avez développé une relation professionnelle et particulière avec votre client et que vous connaissez bien sa situation personnelle et financière, vous êtes souvent en mesure de repérer les signes et même de prévenir les conséquences néfastes inhérentes à ces situations.

Le guide suivant vous donnera des pistes vous permettant d'anticiper certaines situations problématiques courantes et de réagir selon les meilleures pratiques et conformément à vos obligations déontologiques et réglementaires.

Par ailleurs, si vous exercez pour un cabinet, une société autonome ou un courtier, les pistes proposées dans cet outil devraient être prises en compte en fonction de la procédure prévue par votre firme.

Dans toute situation, n'oubliez pas de documenter le dossier du client pour constituer une trace des éléments que vous avez notés et des démarches que vous avez effectuées.



---

### Qu'est-ce qu'une personne en situation de vulnérabilité?

Il s'agit d'une personne dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique. La vulnérabilité d'un individu peut donc être physique, psychologique ou financière. Elle le rend plus susceptible d'être victime de maltraitance.

---

### Une question d'âge?

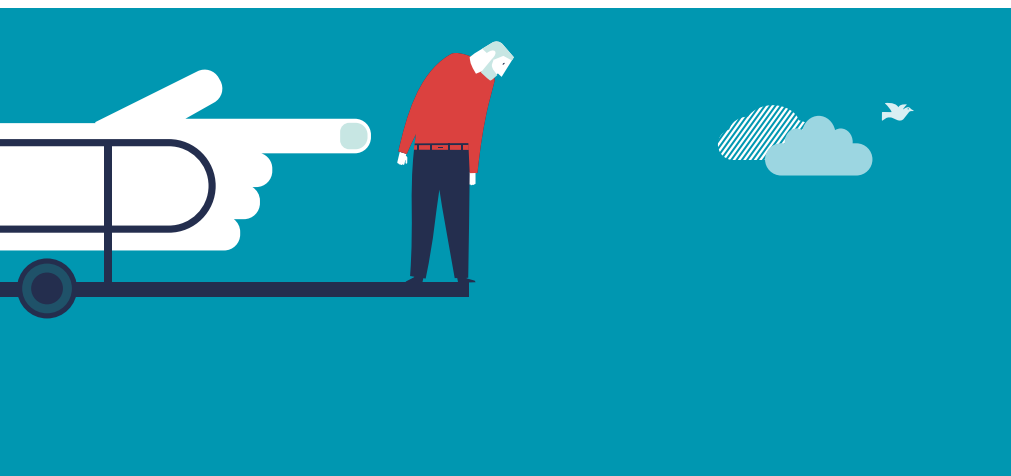
L'âge avancé n'est pas à lui seul un signe de vulnérabilité. Par ailleurs, vous devez tenir compte de ce facteur puisqu'il peut entraîner des changements plus fréquents dans la situation de votre client, ce qui peut exiger que vous preniez des mesures additionnelles afin d'agir dans son intérêt.

## INTRODUCTION

---

### Exemples de vulnérabilité d'une personne :

- A fréquemment des pertes de mémoire importantes.
- Est confuse, hésitante.
- Ne comprend pas les notions habituellement comprises.
- Dépend d'une autre personne pour prendre soin d'elle-même, pour assurer sa subsistance ou gérer ses affaires.
- A un faible niveau de littératie financière et/ou une méconnaissance de ses droits.
- Vit des difficultés financières.
- Est âgée ou handicapée et vit seule avec peu de contacts avec sa famille ou ses proches.
- Fournit des réponses irrationnelles à vos questions.



### Exemples de signes d'une possible maltraitance financière :

- Demande de transactions de nature ou de montant inhabituel, dont la justification est improbable.
- Insistance pour que soient faites une ou plusieurs transactions qui ne sont pas dans l'intérêt du client.
- Décaissement d'une somme importante sans explication logique.
- Annulation de transactions sans motifs valables.
- Demande de changement au profil d'investisseur du client, d'un type prudent vers un type audacieux, sans modification dans la situation ou les objectifs de celui-ci.
- Transfert du compte du client à un autre cabinet, société, courtier ou institution financière, sans avertissement ou sans motif raisonnable.
- Signature suspecte sur des documents importants tels que testament, mandat, procuration, contrat d'assurance vie.
- Demande provenant d'un tiers ou même d'une personne de confiance pour des modifications de documents importants appartenant au client.
- Personne qui s'intéresse aux finances du client sans raison valable.
- Réticence soudaine à parler de questions financières.
- Nervosité et agitation du client lorsqu'invité à justifier une demande inhabituelle ou la gestion de ses affaires par un membre de sa famille.
- Ajout ou changement de mandataire, suivi d'une modification dans les activités du compte du client.

## INTRODUCTION

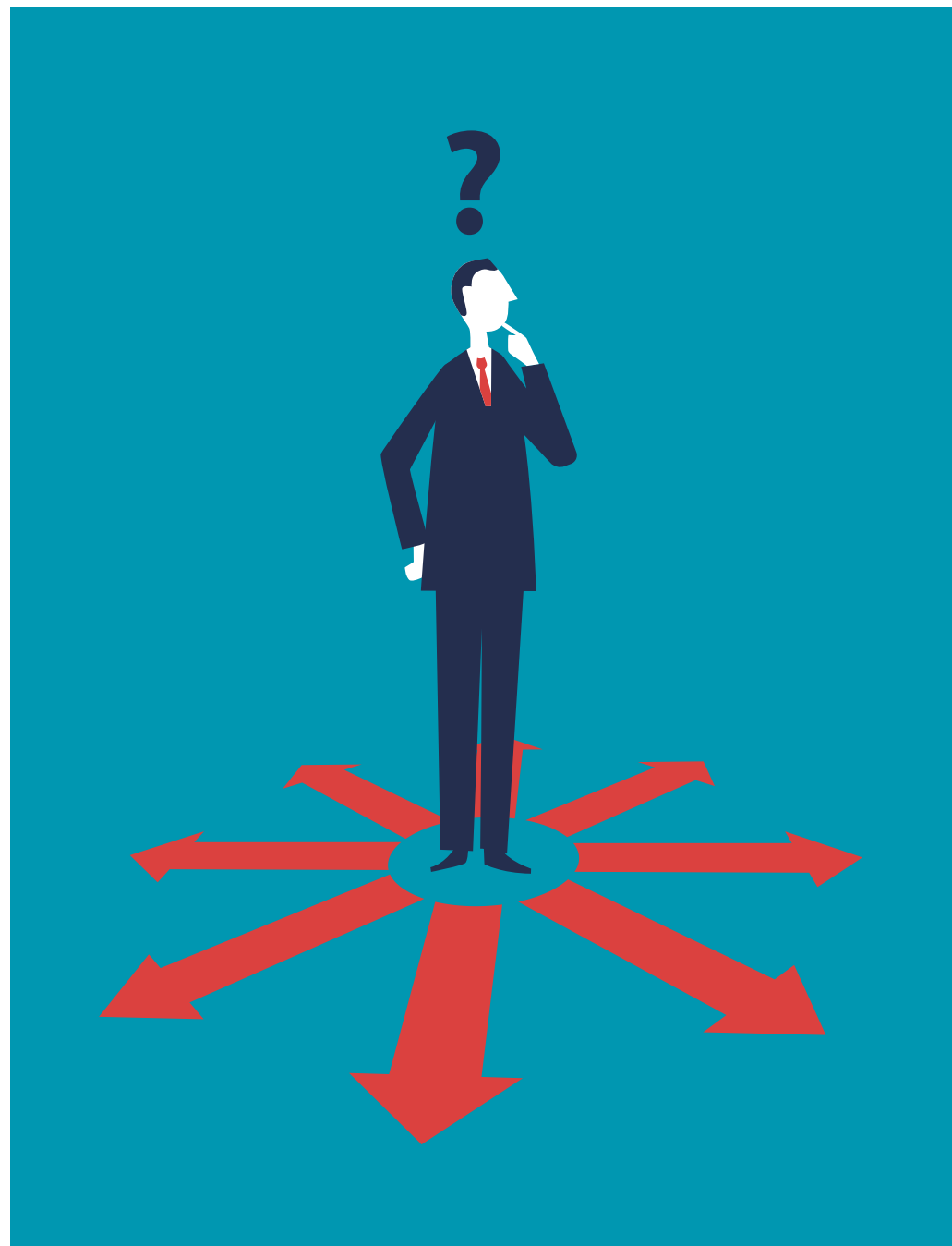
---

### L'élément-clé : l'intérêt du client

Toute décision à l'égard d'un client doit être prise dans son intérêt. Le principe général à retenir concernant tous vos clients, c'est qu'il faut les guider en visant à faire coïncider leur volonté et leur intérêt, ce qui peut représenter parfois un défi appréciable, particulièrement avec une clientèle vieillissante. La vulnérabilité et l'inaptitude sont des facteurs de risque qui peuvent pousser une personne à prendre des décisions qui ne sont pas dans son intérêt. Un dilemme peut se poser en présence d'un client en situation de vulnérabilité puisque vous voudrez agir de façon éthique en lui assurant un service optimal dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de la protection de ses renseignements personnels, mais aussi dans son intérêt, en voulant dénoncer une situation de maltraitance ou d'inaptitude par exemple.

### Garder à l'esprit le respect du client

Favorisez la bienveillance en tenant compte de la dignité, du rythme, de la volonté, de l'autonomie et de toute modification dans la situation de votre client. Par exemple, ses priorités et son degré de sensibilité pourraient changer s'il entre en état de vulnérabilité. Il pourrait soudainement vouloir partager davantage avec ceux qu'il aime et ainsi, avoir le plaisir de les voir en profiter. La confidentialité du dossier de votre client doit aussi être respectée, ses renseignements personnels ou de nature confidentielle ne peuvent être utilisés à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été obtenus, sauf dans certaines circonstances (voir page 14).



## SITUATIONS POSSIBLES

### DEMANDE INHABITUELLE

## 1 De la part de tout client

**Que faire dans le cas d'une demande inhabituelle de votre client qui ne semble pas dans son intérêt ou ne respecte pas ses objectifs ?**

- Faites preuve de vigilance.
- Ne faites pas de transactions de manière précipitée.
- Ne prenez pas de décisions à la place de votre client.
- Entamez le dialogue pour amener le client à exprimer ses motivations.
- Notez ces motivations au dossier.
- Expliquez-lui les effets de la demande sur sa sécurité financière et ses objectifs, notamment ses conséquences fiscales.
- Tentez de l'orienter vers un produit ou une stratégie qui correspondent à sa situation et à son profil.
- Suggérez-lui un temps de réflexion raisonnable.
- S'il insiste,
  - Vérifiez la procédure mise en place par votre firme, le cas échéant.
  - Si vous acquiescez à sa demande, faites votre mise en garde, faites-la signer par le client et consignez-la au dossier.
  - Révisez le profil si la situation du client le justifie et rééquilibrez le portefeuille le cas échéant.

### DEMANDE INHABITUELLE

## 2 De la part d'un client qui semble en situation de vulnérabilité

**Que faire lorsqu'un client dont vous soupçonnez une vulnérabilité fait une demande inhabituelle qui ne semble pas dans son intérêt ou ne respecte pas ses objectifs ?**

- Suivez la démarche prévue pour TOUT CLIENT au point 1 et appliquez les bonnes pratiques suivantes :
  - Invitez-le à être accompagné d'une personne désintéressée et de confiance lors de la prochaine rencontre.
  - Informez-le de la mesure d'assistance offerte par le Curateur public qui permet de désigner de manière officielle un assistant pour l'aider dans des prises de décision ou la gestion de ses biens, mais sans abdiquer aucun de ses droits.
  - Vérifiez la procédure mise en place par votre firme, le cas échéant.
  - Si vous acquiescez à la demande du client parce que c'est réellement ce qu'il désire malgré vos arguments, et qu'il comprend que cela n'est pas dans son intérêt, faites votre mise en garde, faites-la signer par le client et consignez-la au dossier.
  - Si vous avez une autorisation de votre client, contactez la personne de confiance qu'il aura désignée pour lui parler de la situation si celle-ci est prévue dans l'autorisation (voir page 12).
  - Documentez le dossier du client en y ajoutant les indices que vous avez notés d'une possible vulnérabilité.

## SITUATIONS POSSIBLES

---

### DEMANDE INHABITUELLE

## 3 De la part d'un client que vous soupçonnez être victime de maltraitance financière

**Que faire si vous soupçonnez votre client d'être victime de maltraitance financière lorsqu'il fait une demande qui n'est pas dans son intérêt, alors qu'il ne veut pas dénoncer la personne responsable des mauvais traitements ?**

- Suivez la démarche prévue pour un client qui semble en situation de vulnérabilité, au point 2, et appliquez les bonnes pratiques suivantes :
  - Planifiez la rencontre dans un environnement où le client se sent à l'aise.
  - Faites preuve de patience, respectez le rythme du client en prévoyant plus de temps pour les rencontres et en augmentant leur fréquence.
  - Respectez la décision du client de ne pas parler d'une situation potentielle de maltraitance, demeurez disponible afin de maintenir le lien de confiance.
  - Exprimez vos inquiétudes face à la situation, sensibilisez-le aux risques de la maltraitance et demeurez à l'écoute du client.
  - Expliquez au client qu'il est possible, s'il dénonce la situation de maltraitance et reçoit de l'aide, d'amener la personne maltraitante à changer ses comportements.
  - Mentionnez au client qu'il peut en parler à un proche de confiance.
  - Renseignez le client sur les ressources susceptibles de lui venir en aide en cas de maltraitance.
  - Protégez les avoirs du client.
  - Repérez les changements effectués au compte du client.
  - Vérifiez si un mandataire ou un tuteur peut agir au nom du client en communiquant avec le Curateur public du Québec.
  - Abordez de nouveau le sujet si la situation perdure.
  - Évaluez la possibilité de dénoncer la situation (voir l'encadré *Dénonciation* à la page 8).
  - Documentez le dossier du client en y ajoutant les indices d'une possible maltraitance que vous avez constatés.



Si vous soupçonnez que la personne qui accompagne votre client tente de l'intimider ou de l'influencer et que la demande ne semble pas dans l'intérêt du client, vous pourriez prévoir une rencontre seul à seul avec le client pour vérifier si la demande représente bien sa volonté.



## DÉNONCIATION

Agissez avec prudence, puisque le client a le droit de choisir de dénoncer ou non une situation de maltraitance qu'il vit et il a aussi le droit d'en être protégée. De plus, une dénonciation implique de divulguer l'information confidentielle que vous détenez au sujet de votre client alors que vous devez protéger cette information. Une situation d'urgence ou un danger pour la santé ou la sécurité d'une personne permettrait toutefois une dénonciation sans l'autorisation du client (voir page 14).

Prenez le temps d'évaluer la situation avant de dénoncer sans autorisation parce que vous pourriez enfreindre votre code de déontologie, les règles de votre firme et les lois vouées à la protection des renseignements personnels.

Consultez un responsable de conformité, une personne-ressource ou un conseiller juridique et notez au dossier les éléments justifiant votre décision de communiquer une situation sans le consentement de votre client si vous envisagez de le faire.

Cette dénonciation peut être faite auprès de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Cette dernière, de même que les organismes tels que la Ligne Aide Abus Aînés, le Curateur public et Info-Social 811 peuvent vous aider dans vos démarches.



## SITUATIONS POSSIBLES

---

### DEMANDE INHABITUELLE

## 4 De la part d'un client dont vous soupçonnez l'inaptitude

### Que faire lorsque vous soupçonnez votre client d'être inapte ?

Une personne en situation de vulnérabilité n'est pas nécessairement inapte. La relation que vous avez développée avec votre client vous permet de savoir si ses réactions sont habituelles ou non. Vous n'avez pas à évaluer son état de santé, mais vous pouvez déceler des indices permettant de penser qu'il est inapte. Le consentement du client est toujours requis lorsque vous faites une transaction ou répondez à ses demandes à moins qu'il ait été déclaré inapte et que la demande provienne du mandataire en vertu des pouvoirs conférés par le mandat, du tuteur ou du représentant temporaire identifié par le client, selon les conditions fixées par le tribunal.

Si le client qui semble inapte persiste avec une demande inusitée et qui ne semble pas dans son intérêt, appliquez les bonnes pratiques suivantes :

- Suggérez un temps de réflexion raisonnable au client.
- Demandez-lui de vous accorder du temps, par exemple pour calculer les frais relatifs à cette demande ou considérer les conséquences fiscales. Cela vous permettra de faire quelques vérifications et établir votre stratégie.
- Si une prochaine rencontre est prévue, demandez à votre client s'il accepte qu'un de vos collègues, comme un directeur ou un responsable de conformité, soit présent lors de la rencontre subséquente. La présence de votre collègue pourrait vous aider à confirmer ou infirmer votre pressentiment.
- Informez-vous auprès du service de conformité de votre firme pour savoir si une procédure est prévue dans une telle situation.



### Qu'est-ce qu'une personne inapte ?

Il s'agit d'une personne incapable de prendre soin d'elle-même ou d'administrer ses biens en raison d'une maladie, d'un accident, d'un handicap intellectuel ou d'un affaiblissement dû à l'âge, qui altère les facultés mentales ou l'aptitude physique à exprimer sa volonté.

- Vérifiez auprès du Curateur public du Québec si votre client a été placé sous tutelle, s'il a été déclaré inapte et s'il a identifié un représentant temporaire pour cette demande. Si le client a été déclaré inapte, vous ne pouvez répondre à sa demande et devez plutôt communiquer avec son représentant légal.
- Communiquez avec les organismes qui peuvent venir en aide à votre client ou répondre à vos questions (voir page 14).
- Si cette situation est prévue dans l'autorisation donnée par le client, communiquez avec la personne de confiance qu'il a identifiée pour savoir si le client a été déclaré inapte ou l'aviser de ce que vous avez constaté.
- Documentez le dossier du client, en y ajoutant les indices d'une possible inaptitude que vous avez constatés.



Si la demande est conforme aux habitudes et au profil du client, vous devez la traiter à moins d'indication contraire de la firme pour laquelle vous exercez, et documenter le dossier en indiquant les faits dont vous avez eu connaissance qui pourraient laisser présager une inaptitude.



### DEMANDE INHABITUELLE

## 5 De la part d'un client manifestement incapable de gérer ses affaires

Vous ne pouvez pas répondre aux demandes du client si celui-ci, de façon manifeste, n'est pas en mesure de gérer ses affaires. Ceci est aussi lié à votre obligation de vous assurer d'obtenir le consentement libre et éclairé de votre client avant d'agir pour le compte de celui-ci.

Même si un mandat de protection ou une tutelle est mise en place pour un client, cette mesure pourrait tout de même laisser une certaine autonomie au client dans la gestion de ses affaires. Dans ce cas, si la transaction demandée par le client est récurrente, pour ses besoins usuels par exemple, vous pouvez faire la transaction, en ajoutant à son dossier les indices que vous avez constatés. Si toutefois la demande du client est inusitée, inhabituelle, non dans son intérêt, obtenez de l'assistance de ressources qui peuvent vous venir en aide, parce que cette demande pourrait être un indice que le client est manifestement incapable de gérer ses affaires.

Dans ce cas,

- Soyez empathique avec le client.
- Proposez-lui d'inviter une personne en qui il a confiance, ou un proche, à la prochaine rencontre.
- Avisez le service de conformité de la firme, le cas échéant, pour savoir si des politiques internes sont prévues dans une telle situation.
- Vous pouvez également communiquer avec l'assureur ou le courtier, pour obtenir de l'assistance.
- Communiquez avec la personne de confiance que le client a identifiée à son dossier, si la situation est prévue à l'autorisation, ou son mandataire ou tuteur, s'il en a un.
- Évaluez la possibilité de signaler la situation au Curateur public.
- Documentez le dossier du client.



Le caractère manifeste se définit par la nature, la réalité et l'authenticité qui s'impose avec évidence. Si un mandat de protection est homologué pour le client ou une tutelle à l'égard des biens est ouverte à son nom, il pourrait être manifeste qu'il est incapable de gérer ses affaires puisqu'aux yeux de la loi, ce dernier ne pourrait fournir de consentement valide ou éclairé. Toutefois, l'inaptitude est évaluée et la tutelle est mise en place en tenant compte des limitations de la personne, celle-ci peut donc conserver une certaine autonomie.

Si vous n'êtes pas certain de son incapacité, suivez la démarche prévue au point **4**.

## MESURES PRÉVENTIVES

### 1 Pour tout client

- Abordez la question du déclin cognitif avec votre client. Vérifiez s'il a prévu un mandat de protection et/ou une procuration et un testament. Sinon, encouragez-le à le faire avec l'aide de la Chambre des notaires ou du Curateur public. Prenez connaissance du document, s'il y a lieu.
- Dès les premières rencontres, faites-lui signer une autorisation de communiquer avec la(les) personne(s) de confiance désignée(s) pour les questions concernant ses affaires personnelles ou financières.
- Informez-le de la mesure d'assistance offerte par le Curateur public qui permet de désigner de manière officielle un assistant pour l'aider dans des prises de décision ou la gestion de ses biens, mais sans abdiquer aucun de ses droits.
- Refusez de devenir le mandataire en cas d'incapacité, d'être désigné liquidateur de succession ou assistant du client selon les règles du Curateur public, si vous voulez continuer d'agir en tant que conseiller pour ce client, puisque vous pourriez vous placer en situation de conflit d'intérêts.
- Vérifiez régulièrement les informations contenues au mandat de protection, à la procuration, au registre du Curateur public (pour l'assistant et le représentant temporaire) et au consentement à communiquer avec une personne de confiance pour vous assurer qu'elles sont à jour.
- Demandez à votre client de rencontrer les proches qu'il a identifiés comme responsables éventuels de la gestion de ses finances en cas d'incapacité.
- Consignez également toutes autres informations utiles, comme vos observations sur la possibilité d'un conflit d'intérêts entre un mandataire et le client relativement aux placements de ce dernier ou si le mandataire est aussi bénéficiaire de la police d'assurance vie du client.
- Informez-le de la confidentialité de ses renseignements et du fait qu'il vous est impossible de communiquer avec un proche sans son autorisation.
- Proposez à votre client de communiquer vos coordonnées à ses proches, qui seront ainsi en mesure de vous contacter en cas de besoin.
- Améliorez la littératie financière de votre client. L'information doit être modulée en fonction de son niveau de connaissance financière. En effet, une personne bien informée est mieux en mesure de porter un jugement éclairé sur une situation potentiellement anormale.
- Suggérez au client qu'un membre de sa famille, une personne de confiance ou un assistant participe à la rencontre si cela peut l'aider à mieux comprendre certaines notions financières.
- Assurez-vous que votre client comprend l'information transmise.



## MESURES PRÉVENTIVES

### Autorisation à communiquer avec une personne de confiance

Invitez votre client à être vigilant dans le choix de la ou des personnes de confiance, sachant que la maltraitance des aînés est souvent le fait de l'entourage familial (conjoint, enfants et autres membres de la famille).

#### L'autorisation devrait inclure :

- Les coordonnées de la ou des personnes de confiance.
- La nature des informations pouvant être communiquées.
- Les situations où il est permis de communiquer avec elle(s).

#### Cas de figure qui pourraient être prévus dans l'autorisation :

- Le client ne peut plus être joint aux coordonnées inscrites à son dossier.
- La capacité du client à prendre des décisions financières conformes à son intérêt ou à comprendre la portée de ses décisions semble affectée.
- Le client présente des difficultés cognitives évidentes.
- Le client semble être victime de maltraitance financière.

#### Communications avec la personne de confiance

Si vous devez contacter une personne de confiance identifiée par le client, vous ne devez lui communiquer que les renseignements requis et autorisés pour venir en aide au client, par exemple :

- Vos préoccupations quant à l'aptitude du client à gérer seul ses finances.
- Les faits suggérant que le client pourrait poser des actions de nature à mettre son patrimoine en péril.
- Vos inquiétudes quant à certaines décisions prises par le client qui s'apprête à investir dans un stratagème d'apparence suspecte ou frauduleuse.
- Les indices de maltraitance observés.

Vous pourriez vous inspirer du modèle d'autorisation à communiquer avec une personne de confiance, en page 22 du guide [Protéger un client en situation de vulnérabilité](#), publié par l'Autorité des marchés financiers.

## PROCURATION

Une procuration ne retire pas les droits du client, mais confie à un tiers l'autorisation d'agir en son nom s'il n'y a pas incapacité, alors qu'un mandat de protection est utilisé en cas d'incapacité. La procuration précise la responsabilité confiée au mandataire et sa durée de validité. En cas de doute sur la volonté du client, confirmez-la auprès de lui. Par ailleurs, le mandat et la procuration peuvent être révoqués en tout temps avant que ne soit déclarée l'inaptitude.

## 2 Pour client en situation de vulnérabilité

- Prenez un soin particulier à votre façon de transmettre l'information à un client en situation de vulnérabilité. L'information doit être claire, concise, bien structurée et ponctuée d'exemples concrets. Le client pourrait préférer obtenir de la documentation en format papier.
- Assurez-vous que le client comprend les notions abordées. Au moindre doute quant à sa compréhension, reprenez vos explications d'une autre manière. Moins un client est à l'aise avec les notions financières, plus il est important que l'information transmise soit claire et comprise par ce client.
- Informez-le de la mesure d'assistance offerte par le Curateur public.
- Procédez plus souvent à la mise à jour de son profil. Il peut changer rapidement (horizon de placement, tolérance au risque, protection du capital, accès aux fonds, etc.).
- Faites parvenir un compte-rendu à votre client, par la poste ou par courriel, faisant état de ce qui a été discuté lors de la rencontre.
- N'hésitez pas à informer le client des différents types de fraudes dont il pourrait être victime.

## MESURES PRÉVENTIVES

### 3 Pour client déclaré inapte

#### Représenté par un tiers (tuteur, mandataire, représentant temporaire)

- Deux conditions doivent être remplies afin que le mandat ou le régime de protection soit exécutoire :
  - Le client doit avoir été déclaré inapte à la suite d'une évaluation médicale et psychosociale.
  - Le tribunal doit avoir confirmé l'inaptitude du client à protéger.
- Obtenez, de la personne qui exercera les droits du client inapte, une copie du jugement du tribunal ainsi que du mandat ou du régime de protection pour connaître l'étendue de ses pouvoirs.
- Soyez vigilant en ayant à l'esprit que des transactions demandées puissent résulter d'une situation d'exploitation ou d'abus provenant de la tierce partie. Par exemple :
  - Vol, fraude, détournement de fonds, contrefaçon, encaissement illégitime de chèques, retraits bancaires sans autorisation.
  - Utilisation abusive d'un mandat ou d'un régime de protection.
  - Menace de transférer le compte du client dans une autre institution ou un autre cabinet, ou chez un autre courtier.
  - Demande de retrait inhabituel dans le compte du client en prétextant agir dans son intérêt.

#### REPRÉSENTATION TEMPORAIRE

La « représentation temporaire » favorise l'autonomie d'une personne inapte en permettant à un proche d'accomplir un acte précis en son nom, pour un temps déterminé, sans avoir à recourir à l'ouverture d'une tutelle. Le tribunal nomme le représentant temporaire pour répondre à un besoin ponctuel. Son nom est alors inscrit dans un registre du Curateur public. Il doit agir dans l'intérêt de la personne inapte, respecter ses droits, sauvegarder son autonomie, et tenir compte de ses volontés et préférences. Son mandat prend fin lorsque l'acte est accompli.

- Posez des questions à la tierce partie et faites les vérifications qui s'imposent en prenant connaissance du mandat et en communiquant avec le Curateur public en cas d'incertitude. Posez-vous la question à savoir si la demande de la tierce partie est réellement dans l'intérêt du client et s'il pourra toujours subvenir à ses besoins si vous acquiescez à cette demande.
- N'hésitez pas à communiquer avec le Curateur public, votre service de conformité ou avec un conseiller juridique en cas de doute sur les actions à poser. Et surtout, prenez des notes!
- Lorsqu'une situation d'abus ne fait pas de doute, agissez rapidement en avisant le service de conformité de votre firme, s'il y a lieu. Il serait souhaitable de dénoncer cet abus potentiel à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et au Curateur public.

#### MANDAT OU RÉGIME DE PROTECTION

Le mandat de protection est un document dans lequel une personne désigne un ou plusieurs mandataires pour s'occuper de sa personne et administrer ses biens si elle devient incapable de le faire de façon temporaire ou permanente. Dans ce document, elle précise, à titre de mandant, l'étendue de leurs pouvoirs.

Au cas où le tribunal statuerait sur l'inaptitude de la personne, ce ou ces mandataires devraient la protéger, la représenter et accomplir les volontés exprimées dans le mandat. La personne à protéger ne perd pas l'exercice de ses droits.

L'ouverture d'une tutelle quant à elle peut être demandée lorsqu'une inaptitude a été constatée chez une personne et qu'elle a besoin d'être représentée par un tuteur pour exercer ses droits, assurer la protection de sa personne et/ou la gestion de son patrimoine.

## SITUATION URGENTE

---

Si la situation est urgente et peut mettre la vie, la santé ou la sécurité de votre client ou d'un tiers en danger, cela constitue une exception permettant de divulguer de l'information confidentielle concernant votre client pour lui venir en aide. Si vous êtes dans l'impossibilité d'agir ou de communiquer avec un proche, contactez l'une des nombreuses organisations vouées au mieux-être des aînés ou invitez votre client à le faire.

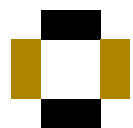
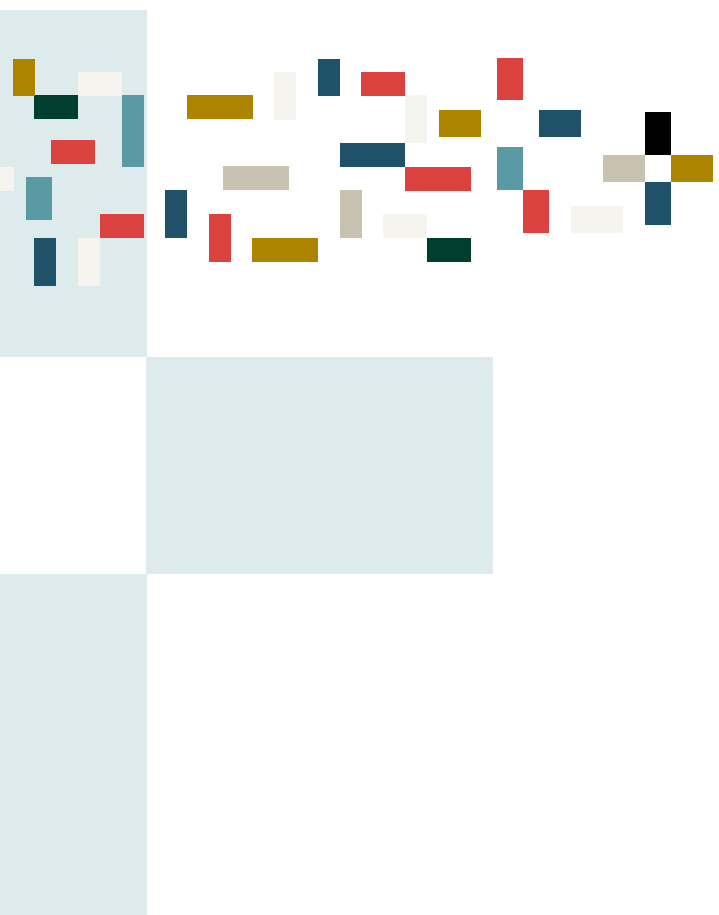
### Exemples de situations exceptionnelles permettant de divulguer de l'information confidentielle :

- Une perte de patrimoine qui priverait le client des ressources essentielles pour subvenir à ses besoins.
- Une blessure physique ou psychologique qui nuirait considérablement à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne.
- La volonté de mettre fin à ses jours.
- Une situation d'abus par un tuteur ou un mandataire.

## Contacts

- **Chambre de la sécurité financière**  
514 380-3011 ou 1 888 380-3011  
info@chambresf.com
- **Autorité des marchés financiers**  
514 395-0337 ou 1 877 525-0337
- **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse**  
1 800 361-6477
- **Curateur public du Québec**  
514 873-4074 ou 1 844 LECURATEUR (532-8728)
- **Info-Social** 811, option 2
- **La Ligne Aide Abus Aînés** (La Ligne AAA)  
8h00 à 20h00, 7 jours par semaine  
514 489-2287 ou 1 888 489-2287
- **Option consommateurs**  
514 598-7288 ou 1 888 412-1313





**Chambre  
de la sécurité  
financière**

**UN PLUS POUR  
VOTRE PRATIQUE**

Notez que le genre masculin est utilisé sans discrimination dans le simple but d'alléger le texte.

© Chambre de la sécurité financière  
Tous droits réservés