



# RAPPORT SUR LA MISE EN APPLICATION DES LOIS

Exercice 2018-2019

- Inspecter
- Détecter
- Enquêter
- Faire sanctionner

# Table des matières

<b>Message du directeur général du contrôle des marchés</b>	<b>4</b>
<b>1 L'application des lois en chiffres</b>	<b>5</b>
Sanctions	6
Inspections	7
Surveillance et enquêtes	8
Recours	9
Ordonnances	10
Restitution de sommes aux victimes	10
Amendes et pénalités administratives	11
Programme de dénonciation	12
<b>2 Des offensives ciblées</b>	<b>13</b>
Cryptoactifs sous haute surveillance	14
Plateformes de négociation en ligne illicites	16
Mises en garde	16
<b>3 L'innovation technologique au profit de l'application des lois</b>	<b>17</b>
AEP : un projet stratégique en voie de se concrétiser	18
ODDI : un outil évolutif de détection des délits d'initiés	18
Déploiement d'une nouvelle plateforme d'analyse des marchés	18
<b>4 Promouvoir activement la coopération</b>	<b>19</b>
Organisation internationale des commissions de valeurs	20
Autorités canadiennes en valeurs mobilières	21
Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées	22

L'Autorité des marchés financiers a pour mission d'encadrer le secteur financier québécois de manière à favoriser son bon fonctionnement et à protéger les consommateurs de produits et services financiers.

### Activités de la Direction générale du contrôle des marchés

- Inspecter les représentants autonomes et les entreprises titulaires d'un permis délivré par l'Autorité.
- Détecter, enquêter et faire sanctionner les infractions aux lois administrées par l'Autorité et aux règlements et lignes directrices pris par celle-ci.
- Analyser les dénonciations reçues et les allégations d'infractions rapportées à l'Autorité, déployer les enquêtes et prendre toutes les mesures – poursuites et recours – nécessaires à la protection du public et à l'intégrité des marchés.



L'Autorité compte sur une équipe compétente engagée dans la mise en œuvre d'un programme d'application des lois innovant, préventif, dissuasif et crédible.



Les actions concrètes, positives et transparentes prises par l'Autorité constituent l'une des pierres d'assise de la confiance des investisseurs et favorisent un marché sain et équitable. Elles sont prises avec discernement et visent à être équitables envers toutes les parties prenantes.

# Un programme de mise en application des lois qui gagne chaque année en efficacité

Je suis très fier de partager ce *Rapport sur la mise en application des lois* qui couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019.

Les accomplissements relatés dans les pages qui suivent sont le fruit du travail soutenu de nos équipes – Inspection, Enquêtes et Contentieux – et de la coopération de plusieurs partenaires : corps policiers, procureurs de la Couronne, régulateurs et organismes d'autoréglementation, dont l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières, un allié très précieux en matière de surveillance des marchés. Je salue l'engagement de tous et chacun à protéger les consommateurs et préserver la confiance envers nos marchés dans un secteur financier en profonde transformation.

Les innovations technologiques appliquées à la finance ouvrent sans cesse de nouvelles voies aux pratiques déloyales, abusives et frauduleuses, lesquelles ne connaissent pas de frontières. C'est pourquoi il est important que les régulateurs travaillent ensemble et qu'ils multiplient les occasions de partager leurs avancées technologiques, leurs approches et leurs outils en matière de prévention et de détection, comme nous l'avons fait au cours du dernier exercice.

Entre autres activités rendues possibles par l'innovation technologique, les émissions de cryptoactifs et les plateformes de négociation en ligne ont requis la vigilance, l'expertise et la proactivité de toutes nos équipes. Nous sommes très satisfaits des résultats obtenus à ce jour dans les dossiers PlexCoin et PlexCorps, Laboratoires Blockchain inc., Technologies Crypto inc. et FSM Smart. La couverture médiatique de ces dossiers ainsi que nos campagnes de mises en garde à leur sujet ont eu un triple effet : protéger les investisseurs ciblés, dissuader d'éventuels fraudeurs et, à plus large échelle, inciter les consommateurs de produits et services financiers à la vigilance.

Bien que la portée d'un programme de mise en application des lois ne se mesure pas une année à la fois, mais plutôt sur de longues périodes, soulignons qu'au cours du dernier exercice 151 personnes et sociétés ont été sanctionnées par les tribunaux pour des infractions aux lois administrées par l'Autorité et 28 recours ont été déposés soit à la Cour du Québec, soit au Tribunal administratif des marchés financiers.

Ce rapport présente une vue d'ensemble de nos activités et de nos résultats du dernier exercice. Il témoigne également des efforts investis – notamment dans le développement de nos outils technologiques – pour gagner en efficacité et pour déployer un programme de mise en application des lois innovant, préventif, dissuasif et crédible.



**Jean-François Fortin**

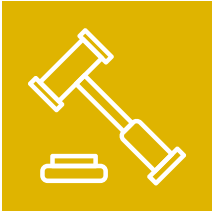
Directeur général du contrôle des marchés

# 1

## L'APPLICATION DES LOIS EN CHIFFRES

Statistiques couvrant la période du  
1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019

Les placements illégaux ont constitué encore cette année la catégorie d'infractions la plus communément relevée et sanctionnée.



# Sanctions

1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019

**151**  
personnes  
et sociétés  
sanctionnées

151 personnes et sociétés ont été sanctionnées par les tribunaux pour diverses infractions aux lois administrées par l'Autorité.

**9 191 521 \$**

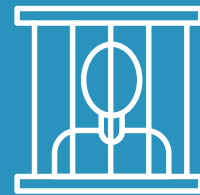
9 191 521 \$ d'amendes et de pénalités administratives ont été imposés.

**7**



7 individus ont écopé au total plus de 60 mois d'emprisonnement au terme de procédures menées en matière pénale.

**6**



6 individus se sont vu infliger des peines d'emprisonnement totalisant près de 27 années, à la suite d'une enquête menée en collaboration avec des corps policiers et de poursuites entamées par des procureurs de la Couronne.



# Inspections

1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019

Ouverts     Terminés     En cours

	Dossiers traités	
<i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i>	<input type="radio"/>	68
	<input checked="" type="radio"/>	62
	<input type="radio"/>	42
<i>Loi sur les valeurs mobilières</i>	<input type="radio"/>	88
	<input checked="" type="radio"/>	90
	<input type="radio"/>	81
<i>Loi sur les entreprises de services monétaires</i>	<input type="radio"/>	20
	<input checked="" type="radio"/>	20
	<input type="radio"/>	14



# Surveillance et enquêtes

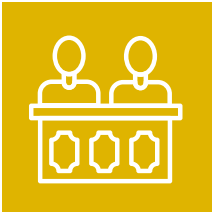
1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019

○ Ouverts ● Terminés ◐ En cours

## Dossiers traités

	○	172
Préenquêtes	●	197
	◐	62
	○	80
Surveillance des marchés	●	91
	◐	35
	○	22
Cybersurveillance	●	17
	◐	31
	○	46
Enquêtes	●	52
	◐	55
	○	32
Enquêtes en partenariat	●	33
	◐	33
	○	28
Manipulations de marchés et délits d'initiés	●	27
	◐	30





## Recours

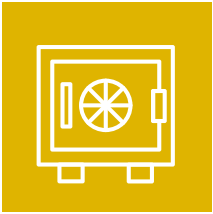
1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019

Recours judiciaires devant les tribunaux	Constats émis	11
Recours devant le Tribunal administratif des marchés financiers	Demandes présentées	12
Recours administratifs	Demandes d'ordonnances en vertu de la <i>Loi sur les assurances</i> <sup>1</sup> ou de la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i>	5

Ces 28 poursuites ont été intentées contre 86 personnes et sociétés.

Infractions	Nombre de chefs d'accusation déposés
<i>Loi sur les valeurs mobilières</i> ou <i>Loi sur les instruments dérivés</i>	198
<i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i>	4

1 *Loi sur les assureurs* depuis le 13 juin 2019.



## Ordonnances

1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019

9

ordonnances  
de blocage

9 ordonnances de blocage du Tribunal administratif des marchés financiers touchant 35 personnes et sociétés.

*Les ordonnances de blocage sont émises pendant les processus d'enquête afin de protéger des actifs et éviter que ceux-ci soient transférés ou dilapidés, ce qui permet éventuellement de restituer des sommes aux victimes.*

19

ordonnances  
d'interdiction

19 ordonnances d'interdiction de mener certaines activités réglementées, d'agir comme représentant, dirigeant ou administrateur, ou d'effectuer des opérations sur valeurs.



## Restitution de sommes aux victimes

1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019

Depuis quelques années, nous mettons une emphase particulière sur le remboursement des investisseurs lésés, lorsque possible. Les changements législatifs<sup>2</sup> instaurés par la *Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières* contribueront à l'atteinte de cet objectif prioritaire pour nous.

2 721 248 \$  
retournés  
aux victimes

<sup>2</sup> Articles 262.2 de la *Loi sur les valeurs mobilières* et 127.1 de la *Loi sur les instruments dérivés*.



# Amendes et pénalités administratives

1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019

9 191 521 \$

Amendes imposées par les tribunaux	<i>Loi sur les valeurs mobilières ou Loi sur les instruments dérivés</i>	6 496 592 \$
	<i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i>	438 784 \$
	<i>Loi sur les entreprises de services monétaires</i>	120 000 \$
Pénalités administratives imposées par le Tribunal administratif des marchés financiers	<i>Loi sur les valeurs mobilières ou Loi sur les instruments dérivés</i>	745 304 \$
	<i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i>	856 797 \$
Pénalités administratives imposées par l'Autorité	<i>Loi sur les valeurs mobilières, Loi sur la distribution de produits et services financiers ou Loi sur les assurances<sup>3</sup></i>	534 044 \$

<sup>3</sup> Loi sur les assureurs depuis le 13 juin 2019.



## Amendes et pénalités administratives (suite)

1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019

**9 427**  
heures de  
travaux  
compensatoires

9 427 heures de travaux compensatoires effectuées par 9 contrevenants.

**341 235 \$**  
remis à  
l'Autorité

341 235 \$ ont été remis à l'Autorité en vertu des pouvoirs de redressement du Tribunal administratif des marchés financiers qui visent à priver une personne des montants obtenus à la suite d'un manquement.



## Programme de dénonciation

1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019

Notre programme de dénonciation vise à recueillir auprès de la population de l'information inédite sur des infractions aux lois et règlements administrés par l'Autorité. Il offre les meilleures conditions de confidentialité et mesures anti-représailles aux dénonciateurs qui apportent une contribution précieuse en partageant de l'information à laquelle nos enquêteurs auraient difficilement pu avoir accès. Lancé en 2016, le programme génère un nombre croissant de dénonciations, avec une augmentation de plus de 40 % au dernier exercice. Il mène à des résultats concrets puisque les renseignements reçus ont nourri 11 enquêtes existantes et ont mené à l'ouverture de 30 nouvelles enquêtes.

**105**  
dénonciations  
reçues

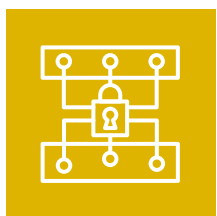
# 2

## **DES OFFENSIVES CIBLÉES**

Vigilante et proactive, l'Autorité est intervenue dans plusieurs dossiers relatifs au minage et à l'émission de cryptoactifs afin de protéger les investisseurs.

# Notre stratégie d'intervention dans l'écosystème des cryptoactifs

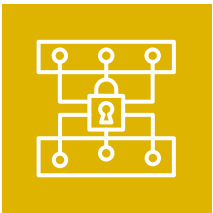
- Cyberdéttection pour repérer les premières émissions de cryptoactifs, les offres d'investissement dans les entreprises (« fermes ») de minage et les offres de titres de fonds d'investissement de cryptomonnaies
- Cyberinfiltration pour détecter les possibles manquements à la loi
- Mesures d'intervention adaptées à la nature des manquements observés
- Stratégies de sensibilisation pour mettre en garde le public contre les activités illicites observées



## Cryptoactifs sous haute surveillance

**PlexCoin** : En 2017, le Tribunal administratif des marchés financiers (TMF) a rendu diverses ordonnances de blocage et d'interdiction à l'encontre de Dominic Lacroix et de certaines personnes et sociétés y étant liées relativement au projet PlexCoin. Le TMF avait alors statué que « l'*initial coin offering* » de la future cryptomonnaie du promoteur du projet, soit le PlexCoin, correspondait aux critères d'un contrat d'investissement et était ainsi assujettie à la *Loi sur les valeurs mobilières*. Afin de s'assurer du respect des ordonnances de blocage et de préserver les actifs au bénéfice éventuel des investisseurs, à la demande de l'Autorité, une ordonnance de nomination d'un administrateur provisoire a été rendue par la Cour supérieure du Québec le 5 juillet 2018 afin que ce dernier prenne possession des bitcoins détenus par Dominic Lacroix. Ces derniers, d'une valeur estimée à 3,7 millions de dollars, avaient préalablement été reconnus par le TMF, suivant la preuve présentée par l'Autorité, comme provenant des investisseurs du projet.

*La plupart des premières émissions de cryptomonnaie ou de jeton, communément appelées « ICOs » (pour Initial Coin Offerings), prennent la forme de collectes de fonds menées sur Internet et consistent en l'offre d'« actifs » numériques visant à financer des projets en démarrage. Dans plusieurs cas, ces opérations sont effectuées en violation de la Loi sur les valeurs mobilières et ne servent qu'à enrichir des entreprises ou des individus qui détournent rapidement l'argent investi au détriment des victimes.*



## Cryptoactifs sous haute surveillance (suite)

**Technologies Crypto inc.** : À la demande de l'Autorité, le TMF a prononcé des ordonnances de nature conservatoire, statuant ainsi pour la première fois au Québec qu'une offre d'investissement reliée au minage de cryptomonnaies peut constituer un contrat d'investissement, c'est-à-dire une valeur mobilière pour laquelle le placement auprès du public est assujéti à la *Loi sur les valeurs mobilières*. Diverses ordonnances de blocage et d'interdiction d'opérations sur valeurs ont ainsi été prononcées par le TMF, afin de préserver l'intérêt public pendant la durée de l'enquête de l'Autorité.

**Laboratoire Blockchain inc.** : Le TMF a prononcé des ordonnances de blocage et d'interdiction d'opérations sur valeurs, suivant une audience s'étant tenue *ex parte*, se rangeant à la position de l'Autorité à l'effet que la sollicitation d'investissements auprès du public, dans le cadre de la promotion d'un projet de minage de cryptomonnaies et impliquant l'émission de jetons virtuels en contrepartie de l'apport effectué par les investisseurs, présentait toutes les caractéristiques d'un contrat d'investissement et était ainsi assujéti à la *Loi sur les valeurs mobilières*. L'apport de certains investisseurs dans ce projet consistait à confier à Laboratoire Blockchain inc. des équipements de minage en contrepartie de jetons.



## Plateformes de négociation en ligne illicites

Nous avons mené plusieurs offensives ciblées contre des plateformes de négociation en ligne illicites, dont **HQ Broker** et **FSM Smart**. Dans ces deux cas, le stratagème consistait en l'établissement d'un lien de confiance avec un faux courtier. Des gains virtuels étaient rapportés sur les premiers investissements, encourageant ainsi les consommateurs à investir davantage mais, contrairement à ce qui était déclaré, l'argent n'était pas déposé dans le compte des investisseurs.

Nous avons multiplié les interventions auprès de sociétés émettrices de cartes de crédit, de grandes entreprises technologiques et d'annonceurs afin d'endiguer les activités de ces plateformes. En parallèle, nous avons déployé une campagne multiplateforme de mise en garde au public, incluant la diffusion d'une entrevue sur Facebook Live – une première pour l'Autorité. Cette campagne a été relayée par des chroniqueurs influents au Québec, ce qui en a accru considérablement la portée.

- L'Autorité diffuse en continu sur son site Web une [liste noire de sites Web et de compagnies sollicitant illégalement des investisseurs](#).



## Mises en garde

Nos [mises en garde](#) à l'intention des consommateurs de produits et services financiers sont accessibles en tout temps sur notre site Web. Voici celles qui ont été diffusées au cours du dernier exercice :

- **6 juin 2018**  
Invitation à la prudence pour les Canadiens investissant sur des plateformes de négociation de cryptoactifs
- **15 juin 2018**  
Options binaires : certaines plateformes sont toujours actives auprès des consommateurs malgré l'interdiction
- **19 juin 2018**  
L'Autorité met en garde les consommateurs québécois contre des activités frauduleuses en cours (déclarations mensongères à propos de l'identité d'individus ou d'entreprises)
- **26 septembre 2018**  
Prudence à l'égard des sollicitations de Hollis Kookmin Financial
- **29 octobre 2018**  
Ne répondez pas aux sollicitations de FSM Smart
- **31 octobre 2018**  
Ne répondez pas aux sollicitations de Claude Hébert<sup>4</sup>, d'Hebert Finance et de GXC Financial

4 À ne pas confondre avec Claude Hébert, détenteur du certificat n° 187939 en assurance de personnes et exerçant ses activités auprès de Services d'assurance I.G. inc, et inscrit à titre de représentant de courtier en épargne collective auprès de la firme Services financiers Groupe Investors inc.



# 3

## L'INNOVATION TECHNOLOGIQUE AU PROFIT DE L'APPLICATION DES LOIS

Si l'innovation technologique crée de nouvelles opportunités pour les consommateurs de produits et services financiers et pour l'industrie, elle favorise également l'émergence de nouvelles pratiques illégales, abusives et frauduleuses. En retour, elle permet aux régulateurs de développer des outils de plus en plus sophistiqués et performants pour veiller à la mise en application des lois.



## AEP : un projet stratégique en voie de se concrétiser

Nous avons franchi des étapes importantes dans le cadre de la réalisation du projet d'administration électronique de la preuve (AEP), lequel vise à optimiser nos processus de traitement des dossiers d'enquête et de poursuite ainsi que la cueillette, le traitement, l'analyse, la divulgation, le dépôt et la présentation de la preuve devant les tribunaux.

- Lancement de la phase de développement informatique d'une nouvelle solution de gestion des dossiers
- Acquisition d'une nouvelle solution de gestion électronique de la preuve
- Planification du développement d'autres composantes nécessaires

La mise en place de l'ensemble des nouveaux processus d'affaires et outils découlant de ce projet est prévue pour l'année 2020.

## ODDI : un outil évolutif de détection des délits d'initiés

Nous avons poursuivi le développement de notre outil de détection des délits d'initiés (ODDI), conçu et réalisé à l'Autorité. Cet outil s'adapte en continu aux nouvelles réalités des marchés, aux données disponibles et aux technologies en matière d'analyse de données volumineuses. Grâce à la masse exceptionnelle de données consolidées au cours des dernières années, ODDI nous permet de tester les plus récentes avancées en termes d'automatisation de processus et d'apprentissage machine.

## Déploiement d'une nouvelle plateforme d'analyse des marchés

Un système d'entreposage et d'analyse des données d'activités de marché, conçu et développé en collaboration avec nos collègues des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), nous permettra dès 2020 d'accroître notre capacité à détecter et analyser les infractions de manipulation de marchés et les délits d'initiés. Il s'agit d'une avancée technologique de taille pour nos activités de mise en application des lois.

# 4

## **PROMOUVOIR ACTIVEMENT LA COOPÉRATION**

Les innovations technologiques appliquées à la finance ouvrent sans cesse de nouvelles voies aux pratiques déloyales, abusives et frauduleuses, lesquelles ne connaissent pas de frontières.

C'est pourquoi il est important que les régulateurs travaillent ensemble et qu'ils multiplient les occasions de partager leurs avancées technologiques, leurs approches et leurs outils en matière de prévention et de détection.



L'implication de la Direction générale du contrôle des marchés au sein de l'Organisation internationale des commissions de valeurs (OICV) est notable et s'exprime notamment par la présidence d'importants comités de même que par des initiatives concrètes de collaboration.

## ■ Présidence

Jean-François Fortin, directeur général du contrôle des marchés, préside les deux comités suivants :

### **Comité sur l'application des lois et l'échange d'information (« Comité 4 »)**

Mandat : recommander des politiques visant à rehausser la qualité et l'efficacité des opérations des régulateurs de marché en matière de mise en application des lois

### **Groupe de contrôle (Screening Group)**

Mandat : valider le respect des critères d'adhésion à l'Accord multilatéral de l'OICV portant sur la consultation, la coopération et l'échange d'information, et rehausser les standards internationaux en la matière

## ■ Collaboration

### **Conférences TASMEC**

En date de publication de ce rapport, l'Autorité a été l'instigatrice de quatre conférences internationales TASMEC (*Technology Applied to Securities Markets Conference*), où des représentants de régulateurs parmi les plus innovants au monde partagent leur expertise et leurs outils en matière de prévention et de détection des pratiques illégales, abusives et frauduleuses.

### **Portail collaboratif**

Nous avons participé au développement et à la mise en ligne d'un portail (*Emerging Digital Threats Portal*), accessible à tous les membres de l'OICV, où sont partagés des précédents jurisprudentiels, mises en garde, avis et recours intentés ainsi que les meilleures stratégies en matière de mise en application des lois, en lien avec les pratiques illégales émergentes.

La Direction du contrôle des marchés se démarque également sur la scène nationale.

## ■ Présidence

Christian Desjardins, directeur de l'évaluation et du renseignement, préside le comité suivant :

### **Comité de la mise en application des lois**

Mandat : coordonner les enquêtes multiterritoriales et partager les outils et techniques qui permettent d'enquêter hors frontières sur les infractions à la législation en valeurs mobilières.

Sylvie Lacroix, inspectrice-coordonnatrice, préside le comité suivant :

### **Comité de conformité**

Mandat : harmoniser les approches de surveillance de la conformité des inscrits à travers le Canada.

## ■ Collaboration

### **Initiative transfrontalière de lutte contre la fraude sur les marchés financiers**

Cette initiative, qui regroupe des spécialistes de l'application de la loi de l'Autorité et de ses partenaires de l'Alberta Securities Commission, de la British Columbia Securities Commission, de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, de la Gendarmerie royale du Canada, de la Securities and Exchange Commission des États-Unis (SEC) et du Federal Bureau of Investigation, favorise l'adoption de méthodes novatrices et coordonnées en vue de contrecarrer des stratagèmes frauduleux de manipulation de marchés. Cette collaboration mène à des résultats concrets d'application des lois tels que le prononcé d'interdictions d'opérations, de suspensions des opérations ou d'ordonnances de blocage. Avec l'appui de cette initiative continue, la SEC a suspendu temporairement la négociation des titres de 49 émetteurs canadiens cotés sur les marchés de gré à gré américains.

### **Séminaire international sur les délits d'initiés et la manipulation de marchés**

L'Autorité a organisé la 6<sup>e</sup> édition du Séminaire sur les délits d'initiés et la manipulation de marchés, laquelle s'est tenue à Québec les 19 et 20 septembre 2018. L'événement a réuni plus de 120 analystes, enquêteurs et procureurs provenant de 24 organismes et neuf pays (Canada, États-Unis, France, Australie, Allemagne, Singapour, Portugal, Japon et Hong Kong) afin que ceux-ci développent leurs compétences et partagent leurs meilleures pratiques en matière d'enquêtes relatives aux délits d'initiés et aux manipulations de marchés. Le Séminaire continue de représenter une initiative de fort impact pour ses participants et reflète la position de leader de réflexion et d'influence de l'Autorité en la matière.



## Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées

[L'entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées](#), ratifiée en février 2018 par huit ministères et organismes gouvernementaux, dont l'Autorité, prévoit le déploiement de processus d'intervention concertés de la part des intervenants des domaines de la santé et des services sociaux, de la justice et de la sécurité publique, et ce, sur l'ensemble du territoire québécois.

Ces processus d'intervention concertés s'appliquent lorsqu'un intervenant croit qu'une personne âgée est victime de maltraitance au sens de la loi, que la situation de maltraitance nécessite la concertation entre les intervenants pour pouvoir y mettre fin efficacement et que l'intervenant considère que cette situation de maltraitance pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale.

Au cours du dernier exercice, des enquêteurs de l'Autorité ont participé au déploiement de processus d'intervention concertés dans plusieurs régions du Québec.

Les interventions concertées favorisent :

- une évaluation rapide et juste de la situation de maltraitance;
- une réponse appropriée au moment opportun;
- une intervention complémentaire du système judiciaire pour mettre fin à la situation de maltraitance ou pour protéger adéquatement la personne âgée;
- une diminution de l'impact négatif des actions et des procédures effectuées par les intervenants sur la victime de maltraitance tout en s'assurant de leur efficacité.