

Avis 31-354 du personnel des ACVM

Pratiques recommandées d'interaction avec les clients âgés ou vulnérables

Le 21 juin 2019

Introduction

Le présent avis du personnel (l'**avis**) des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les **ACVM** ou **nous**) donne suite aux préoccupations soulevées par les sociétés inscrites et leurs personnes physiques inscrites (collectivement, les **personnes inscrites**) concernant la manière de répondre aux besoins en évolution des clients âgés ou vulnérables et aux problèmes susceptibles de se présenter dans leurs interactions avec cette clientèle, notamment les mesures à prendre devant d'éventuels cas d'exploitation financière et de diminution des facultés mentales.

Les Canadiens vivent plus longtemps que jamais, et les aînés représentent une proportion de plus en plus grande de la population canadienne totale¹. Comme l'espérance de vie des investisseurs augmente, le secteur doit offrir davantage de stratégies et de conseils financiers ciblés sur les besoins d'une population vieillissante² et être plus sensible aux changements parfois subtils qui se produisent chez les gens à mesure qu'ils vieillissent.

Les ACVM reconnaissent que les clients âgés ne forment pas un groupe homogène et que tous ne sont pas vulnérables ou incapables de protéger leurs intérêts. La vulnérabilité peut toucher des clients de tous âges, prendre plusieurs formes et être temporaire, sporadique ou permanente. Elle peut être causée par un certain nombre de facteurs, notamment une limitation physique, cognitive ou psychologique, une maladie ou une blessure. Bien que le présent avis contienne certaines parties axées davantage sur les besoins des personnes âgées et les risques qui leur sont associés, les suggestions qui y sont présentées peuvent s'appliquer aux relations des personnes inscrites avec les clients vulnérables.

Nous encourageons les personnes inscrites à être sensibles à la situation et aux besoins et circonstances de leurs clients, en particulier ceux qui sont âgés ou vulnérables, et à adapter leurs pratiques en conséquence. Le présent avis suggère des façons d'aborder des points sur lesquels

¹ Les données récentes du recensement canadien indiquent qu'environ 5,9 millions de Canadiens sont âgés de 65 ans ou plus, soit près de 17 % de la population totale du Canada. Source : Statistique Canada, « Estimations de la population du Canada : âge et sexe » (2015).

² Les ménages ayant à leur tête des Canadiens âgés de 65 ans ou plus contrôlent environ 541 milliards de dollars d'actifs financiers autres que les régimes de retraite, soit 39 % du total de ces actifs détenus par les ménages canadiens. Source : Statistique Canada, « Enquête sur la sécurité financière » (2016).

les personnes inscrites pourraient porter leur attention dans leurs interactions avec les clients âgés ou vulnérables, notamment les suivants :

- la vigilance quant aux indices de diminution des facultés mentales;
- la vigilance quant aux indices d'exploitation financière;
- les obligations de connaissance du client et de convenance au client;
- le traitement des plaintes;
- la surveillance;
- les procurations et les autorisations de négociier limitées;
- la formation du personnel sur les indices d'une possible exploitation financière ou diminution des facultés mentales;
- la désignation des personnes de confiance;
- l'établissement de politiques et de procédures écrites de signalement des problèmes;
- la communication avec les clients âgés ou vulnérables.

Le présent avis se veut un complément des indications et ressources élaborées par les organismes d'autoréglementation à propos des aînés, y compris l'avis 16-0114 de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), *Note d'orientation sur les questions de conformité et de surveillance soulevées par les opérations avec les clients âgés*, et la page Web (en anglais) de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) à l'intention des personnes âgées³.

Le personnel des ACVM a élaboré le présent avis en tenant compte des mesures suivantes :

- 1) les consultations menées auprès d'intervenants et d'experts, ainsi que d'autres recherches menées dans le cadre de l'élaboration de la stratégie relative aux personnes âgées de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (la CVMO)⁴;
- 2) l'examen de la convenance aux personnes âgées de la CVMO⁵;
- 3) la consultation menée auprès du Comité consultatif d'experts pour les personnes âgées de la CVMO⁶;
- 4) les mesures prises au Québec dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022 et, en particulier, les indications

³ <http://mfda.ca/investors/for-seniors/>

⁴ Staff Notice 11-779 de la CVMO, *Seniors Strategy* (en anglais seulement).

⁵ En 2017, le personnel de la Direction de la réglementation des personnes et compagnies inscrites et de la conformité de la CVMO a procédé à un examen de 30 gestionnaires de portefeuille et courtiers sur le marché dispensé qui fournissaient des services de conseil en placement ou offraient des produits à une proportion importante de clients âgés de plus de 60 ans. Se reporter au Staff Notice 33-749 de la CVMO, *2018 Annual Summary Report for Dealers, Advisers and Investment Fund Managers* (rapport sommaire annuel publié en anglais seulement à l'intention des courtiers, des conseillers et des gestionnaires de fonds d'investissement) pour obtenir un résumé des constatations de l'examen de la convenance aux personnes âgées.

⁶ Le Comité consultatif d'experts pour les personnes âgées de la CVMO fournit au personnel de la CVMO des avis et des commentaires d'experts sur les activités liées aux politiques, aux opérations, à l'éducation et à la sensibilisation en matière de valeurs mobilières qui visent à répondre aux besoins des investisseurs âgés. Le Comité se compose d'experts en services financiers, en sciences médicales, en droit, en défense des droits des personnes âgées et en d'autres domaines.

publiées par l’Autorité des marchés financiers en mai 2019 : *Protéger un client en situation de vulnérabilité, Guide pratique pour l’industrie des services financiers*;

- 5) l’examen des leçons apprises et des pratiques des organismes de réglementation étrangers et des organismes voués à la satisfaction des besoins des adultes âgés ou vulnérables.

Nous encourageons les sociétés inscrites à envisager de se fonder sur les pratiques suggérées dans le présent avis pour élaborer et améliorer leurs politiques et procédures écrites⁷. Nous tenons à préciser que ces suggestions ne se veulent pas exhaustives. Les sociétés inscrites pourraient élaborer des politiques et des procédures supplémentaires, selon leur modèle d’entreprise et les particularités de leurs clients âgés ou vulnérables.

Diminution des facultés mentales : les indices

La probabilité qu’une personne inscrite ait à traiter avec un client aux facultés mentales diminuées a augmenté avec le vieillissement de la population. À mesure que le corps vieillit, il est normal que des changements s’opèrent dans le cerveau. Ces changements peuvent ne pas avoir d’effet perceptible sur la capacité d’une personne d’effectuer des tâches financières courantes, comme le paiement de factures, mais peuvent se manifester lorsqu’elle doit prendre des décisions financières complexes ou inhabituelles, comme la décision d’acheter ou de vendre des placements. Bien que les problèmes de diminution des facultés mentales soient souvent associés au vieillissement, nous reconnaissons qu’ils peuvent toucher différentes personnes à différents moments de leur vie, à des degrés très différents.

Les personnes inscrites peuvent être parmi les premières à remarquer des indices de diminution des facultés mentales. Ces indices peuvent apparaître subtilement et avec le temps. En voici des exemples^{8, 9} :

- perte de mémoire, par exemple oublier des instructions ou répéter des questions;
- difficulté accrue à remplir des formulaires ou à consulter des documents d’information;
- difficulté accrue à comprendre des aspects importants des comptes de placement;
- confusion ou méconnaissance des termes et des concepts financiers de base;
- capacité réduite à résoudre des problèmes mathématiques courants;
- difficulté à reconnaître son environnement ou son milieu social ou oubli des rendez-vous;
- problèmes de langage;

⁷ Selon l’une des principales constatations de l’examen de la convenance aux personnes âgées réalisé par la CVMO, environ 90 % des sociétés examinées n’étaient dotées d’aucune politique et procédure écrites sur les relations avec les investisseurs âgés ou vulnérables, ou sur la façon de détecter des cas possibles d’exploitation financière, de diminution des facultés mentales ou d’abus de procuration et sur la manière de réagir à de telles situations.

⁸ Société Alzheimer du Canada. 2014. *Maladie d’Alzheimer : Dix signes précurseurs*. Toronto. https://www.alzheimer.ca/sites/default/files/files/national/core-lit-brochures/10_warning_signs_f.pdf

⁹ Institut des fonds d’investissement du Canada. 2018. *Renseignements aux représentants : Répondre aux besoins des investisseurs avec déclin cognitif*. Renseignements aux représentants; juin 2018. <https://www.ific.ca/wp-content/uploads/2018/06/Advisor-Insights-Meeting-the-Needs-of-Investors-with-Cognitive-Decline-French.pdf/19868/>

- changements dans la personnalité;
- passivité, anxiété ou agressivité accrues ou autres changements d’humeur ou apparence inhabituellement négligée.

Exploitation financière : les indices

Des recherches indiquent que les Canadiens âgés courent un risque accru d’exploitation financière. Les Canadiens âgés de 65 ans ou plus constituent le groupe d’âge le plus susceptible de se déclarer victime de fraude financière¹⁰, et l’exploitation financière est la deuxième forme la plus répandue de maltraitance des aînés au Canada¹¹. L’exploitation financière prend souvent la forme d’un détournement, d’une utilisation à mauvais escient ou d’une sous-utilisation – par un membre de la famille, un ami, un aidant naturel ou un mandataire – d’actifs destinés aux soins ou aux dépenses du ménage de la personne âgée ou vulnérable.

Comme pour les indices de diminution des facultés mentales, les personnes inscrites peuvent être parmi les premières à remarquer des indices de possible exploitation financière. En voici des exemples^{12, 13} :

- passage soudain d’un profil de risque faible/préservation du capital à un profil de risque élevé;
- réticence soudaine à discuter de questions financières;
- fermetures de comptes ou retraits inexplicables ou soudains;
- présence de proches aidants, d’amis ou de membres de la famille nouveaux ou inconnus aux rencontres ou difficulté à communiquer directement avec le client sans l’intervention d’autres personnes;
- demandes soudaines ou inhabituelles de changement de propriétaire d’actifs (par exemple, demander que les placements soient transférés à un compte détenu conjointement avec un membre de la famille, un ami ou un aidant naturel);
- changements soudains ou inexplicables apportés aux documents juridiques ou financiers, tels que les procurations et les testaments, ou aux bénéficiaires de comptes;
- anxiété inhabituelle lors d’une rencontre ou d’un entretien avec un membre du personnel (en personne ou au téléphone);
- difficulté inhabituelle à entrer en communication ou absence de réponse aux communications ou aux demandes de rencontres;

¹⁰ Innovative Research Group (rapport commandé par les ACVM), Indice ACVM des investisseurs (2017), à la p. 52.

¹¹ Initiative nationale pour le soin des personnes âgées, *Into the Light: National Survey on the Mistreatment of Older Canadians* (2015) (en anglais seulement) à la p. 55.

¹² North American Securities Administrators Association. 2016. *A Guide for Developing Practices and Procedures for Protecting Senior Investors and Vulnerable Adults from Financial Exploitation*. Washington. <http://serveourseniors.org/wp-content/uploads/2016/09/NASAA-Guide-For-Developing-Practices-and-Procedures-For-Protecting-Senior-Investors-and-Vulnerable-Adults-From-Financial-Exploitation.pdf>

¹³ Institut des fonds d’investissement du Canada. 2018. *Renseignements aux représentants : Protéger les investisseurs contre l’exploitation financière*. Renseignements aux représentants; juin 2018. <https://www.ific.ca/wp-content/uploads/2018/06/Advisor-Insights-Protecting-Investors-from-Financial-Exploitation-French.pdf/19872/>

- connaissance limitée de la situation financière;
- tendance à s'isoler de plus en plus de la famille ou des amis;
- indices de négligence physique ou de maltraitance.

Connaissance du client

En vertu de l'article 13.2 du *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (le **Règlement 31-103**), les personnes inscrites ont l'obligation de prendre des mesures raisonnables pour recueillir des renseignements sur les besoins et objectifs de placement, la situation financière et la tolérance au risque de leurs clients, ainsi que d'autres renseignements permettant de s'assurer qu'un placement convient au client (l'obligation de « connaissance du client »).

Nous encourageons les personnes inscrites à envisager de demander et de consigner par écrit des renseignements concernant ce qui suit dans le cadre du processus de connaissance du client afin de bien comprendre ses besoins et ses objectifs à mesure qu'il vieillit :

- la situation d'emploi actuelle et la date prévue de départ à la retraite, si le client n'est pas encore retraité;
- les dépenses potentielles à la retraite (par exemple, les projets de voyage, les achats immobiliers, les soins de santé, et les frais d'assistance et de soins personnels);
- les besoins de liquidités (par exemple, une ventilation des dépenses courantes, des dépenses à court et à moyen terme, et une mise en parallèle des revenus générés par les placements et des revenus nécessaires pour subvenir aux dépenses fixes et potentielles du client);
- les objectifs de planification successorale, y compris les dons familiaux ou les dons de bienfaisance, s'il y a lieu;
- les coordonnées d'une personne de confiance;
- les testaments ou les procurations en vigueur dont la personne inscrite devrait être au courant.

Les personnes inscrites doivent en outre prendre des mesures raisonnables pour tenir à jour l'information sur la connaissance de leurs clients¹⁴. Dans cette optique, nous les encourageons à rencontrer leurs clients âgés ou vulnérables plus souvent afin d'actualiser l'information qu'elles détiennent à leur sujet. Ainsi, elles seraient mieux à même de déceler les changements importants susceptibles d'influer sur leur situation financière, tels qu'un diagnostic entraînant une augmentation des frais de soins de santé, le décès ou l'incapacité du conjoint qui était la principale source de revenus ou une perte de revenu d'emploi par suite d'un départ à la retraite.

¹⁴ Paragraphe 4 de l'article 13.2 du Règlement 31-103.

La mise à jour fréquente de l'information sur la connaissance du client permet également à la personne inscrite d'être mieux à même de remarquer les changements qui pourraient être des indices de diminution des facultés mentales ou d'exploitation financière. Nous encourageons les personnes inscrites à prendre note des changements qu'elles observent ou dont elles prennent connaissance chez leurs clients sur les plans suivants :

- état de santé physique, mentale ou émotionnelle;
- capacité à comprendre les renseignements financiers et à prendre des décisions financières;
- style de prise de décisions;
- connaissance générale des concepts en investissement.

Obligation de convenance au client

En vertu de l'article 13.3 du Règlement 31-103, les personnes inscrites sont tenues de prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que l'opération projetée convient au client avant de lui faire une recommandation ou d'accepter ses instructions¹⁵. Cette obligation s'applique pour tous les clients, peu importe leur âge ou leur situation.

Nous souhaitons rappeler aux personnes inscrites que la valeur nette n'est pas le seul facteur à prendre en considération pour établir la convenance au client. L'âge et l'étape de vie de l'investisseur comptent parmi les facteurs importants de détermination de la convenance d'un placement.

Pour déterminer si un placement convient à un client âgé ou vulnérable, les personnes inscrites devraient bien prendre en compte l'incidence possible, entre autres :

- des produits comportant des pénalités de retraits anticipés ou peu liquides;
- des produits comportant une longue échéance;
- des produits audacieux, nouveaux ou complexes;
- des produits comportant des risques excessifs;
- d'une concentration sur un ou plusieurs produits en particulier dans leur portefeuille.

Traitement des plaintes

En vertu de l'article 13.15 du Règlement 31-103, une société inscrite doit documenter chaque plainte qui lui est adressée au sujet de tout produit ou service offert par elle ou un de ses représentants et la traiter d'une manière qu'un investisseur raisonnable jugerait efficace et équitable.

¹⁵ Se reporter à l'Avis 31-336 du personnel des ACVM, *Indications à l'intention des gestionnaires de portefeuille, des courtiers sur le marché dispensé et des autres personnes inscrites au sujet des obligations de connaissance du client, de connaissance du produit et d'évaluation de la convenance au client*, pour obtenir d'autres indications sur le respect de ces obligations.

Nous encourageons les sociétés inscrites à prendre en considération les difficultés que leurs procédures de traitement des plaintes pourraient poser à leurs clients âgés ou vulnérables. De telles procédures pourraient rebuter ces clients, et les facteurs mentionnés dans le présent avis pourraient les décourager de formuler des plaintes par ailleurs justifiées au sujet des services fournis par la société. Ces clients pourraient être particulièrement enclins à abandonner une plainte justifiée devant la longueur et la trop grande complexité de la procédure.

Surveillance

Nous encourageons les sociétés inscrites à envisager la mise en place de mécanismes de surveillance accrue des comptes et des opérations des clients âgés ou vulnérables, par exemple :

- un examen plus ciblé des formulaires d'ouverture de nouveaux comptes et des mises à jour de l'information sur la connaissance des clients âgés ou vulnérables;
- l'établissement de critères fondés sur l'âge pour l'examen rehaussé de certains placements ou de certaines concentrations de produits;
- la prise en compte, si la société effectue des vérifications ponctuelles, de facteurs tels que l'âge et la situation de retraité au moment de choisir les opérations ou les portefeuilles à examiner.

Une surveillance accrue des comptes et des opérations des clients âgés ou vulnérables pourrait aider à déceler les opérations inappropriées ou les pratiques abusives à l'égard de cette clientèle.

Procurations et autorisations de négociier limitées

Nous encourageons les sociétés inscrites à se doter de politiques et de procédures écrites concernant le recensement des comptes de clients qui :

- ont une procuration;
- ont des autorisations de négociier limitées;
- sont sous tutelle publique ou en fiducie.

Nous suggérons aux sociétés inscrites qui ont des procurations en dossier de songer à établir des politiques et des procédures permettant de s'assurer que ces procurations sont valides et conformes aux obligations applicables de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*, y compris les obligations concernant les décisions prises par des tiers.

Les personnes inscrites devraient prendre en considération la législation régissant les procurations dans le territoire de résidence du client et les caractéristiques des différents types de procurations offerts dans ce territoire, notamment vérifier si une procuration est toujours valide après un constat d'inaptitude. La législation, et la portée des décisions autorisées en vertu de la

procuration, peuvent influencer sur la capacité de la personne inscrite à recevoir des instructions du mandataire.

La personne inscrite qui reçoit les instructions d'un mandataire doit tout de même prendre en compte les besoins en matière de placements, les objectifs de placement, la situation financière et le degré de tolérance au risque du client ainsi que les autres renseignements pertinents le concernant afin de déterminer si les placements conviennent à ce dernier.

Les personnes inscrites devraient également être conscientes que les procurations et les autorisations de négociier limitées peuvent être utilisées de manière abusive, et nous les encourageons à élaborer des politiques et des procédures pour contrer les abus potentiels et apprendre à leurs employés à en reconnaître les indices, tels que :

- des changements soudains ou fréquents apportés à la procuration donnée par un client, suivis d'un changement dans les mouvements de compte;
- l'existence de procurations multiples et contradictoires;
- des retraits importants ou inhabituels effectués par le titulaire d'une autorisation de négociier limitée ou le mandataire d'une procuration^{16, 17}.

Dans les cas d'abus de procuration ou d'autorisation de négociier limitées, la personne inscrite trouvera utile d'avoir les coordonnées d'une personne de confiance à contacter. Des suggestions concernant le recours à une personne de confiance sont données plus loin dans le présent avis.

Formation sur les indices d'une possible diminution des facultés mentales ou exploitation financière

Nous encourageons les sociétés inscrites à élaborer à l'intention de leur personnel des programmes de formation sur la reconnaissance des indices d'une possible diminution des facultés mentales d'un client, sur l'incidence de tels changements sur la capacité du client de prendre des décisions financières et sur les implications que ces changements peuvent avoir pour les clients.

En outre, nous encourageons les sociétés inscrites à élaborer, à l'intention de leur personnel, des programmes de formation sur la manière de détecter et de gérer les cas de possible exploitation financière de leurs clients âgés ou vulnérables, y compris sur la reconnaissance des indices d'un abus de procuration ou d'autorisation de négociier limitée dans le but d'exploiter un client.

¹⁶ Maltraitance des personnes âgées Ontario. 2017. *Les formes d'abus : Exploitation financière*. Toronto. <http://www.elderabuseontario.com/french/what-is-elder-abuse/forms-of-abuse/>

¹⁷ Initiative nationale pour le soin des personnes âgées. 2016. *Preventing and Intervening in Situations of Financial Abuse : Ontario* (en anglais seulement). Toronto. <http://www.nicenet.ca/tools-preventing-and-intervening-in-situations-of-financial-abuse-ontario>

Désignation d'une personne de confiance

Les personnes inscrites pourraient envisager de demander à leurs clients de leur fournir le nom d'une ou de plusieurs personnes de confiance avec qui elles peuvent communiquer si elles soupçonnent une situation de diminution des facultés mentales ou d'exploitation financière.

La personne de confiance devrait être un adulte (généralement un membre de la famille, un ami proche ou un aidant naturel) en qui le client a confiance pour fournir des renseignements à son sujet. Idéalement, la personne de confiance n'a pas d'intérêt à l'égard du compte ou des actifs du client et ne participe pas aux décisions financières concernant son compte (par exemple, elle n'est pas un mandataire).

Nous encourageons les sociétés inscrites qui recueillent de l'information au sujet de personnes de confiance à songer à élaborer des politiques et des procédures appropriées concernant :

- la collecte et la consignation par écrit de renseignements sur la personne de confiance et le maintien à jour de ces renseignements (par exemple dans le cadre du processus de connaissance du client);
- l'obtention du consentement écrit du client à communiquer avec la personne de confiance, et toute restriction concernant les circonstances d'une telle communication et le type de renseignements communicables;
- la conservation de traces écrites des discussions avec la personne de confiance.

Nous invitons les personnes inscrites qui songent à communiquer avec la personne de confiance d'un client à être conscientes de ce qui suit :

- la communication des renseignements à la personne de confiance doit respecter en tous points l'autorisation donnée par le client, la législation en matière de protection des renseignements personnels et toute entente de confidentialité ou de non-divulgence applicables;
- la personne de confiance pourrait être l'auteur de mauvais traitements à l'endroit du client.

Nous suggérons aux personnes inscrites d'encourager leurs clients à aviser les personnes concernées qu'ils les ont désignées comme personnes de confiance et à leur expliquer les circonstances dans lesquelles on pourrait les contacter.

Établissement de politiques et de procédures de signalement des problèmes

Nous encourageons les sociétés inscrites à mettre en place des politiques et des procédures écrites à suivre par les employés pour transmettre aux échelons supérieurs les cas soupçonnés de

possible diminution des facultés mentales ou d'exploitation financière d'un client. Nous recommandons que ces politiques et procédures établissent clairement les voies de communication à suivre afin d'assurer un signalement approprié.

Il serait utile que ces politiques et procédures décrivent en détail les indices de diminution des facultés mentales et d'exploitation financière qui amènerait la personne inscrite à signaler le problème potentiel aux échelons supérieurs.

Nous encourageons également les sociétés inscrites à établir des politiques et des procédures écrites pour évaluer les cas soupçonnés d'abus de procurations et déterminer quand et comment ils doivent être signalés pour enquête aux autorités externes compétentes, par exemple au Curateur public¹⁸, ou aux organismes locaux d'application de la loi conformément à l'article 331 du *Code criminel – Vol par une personne détenant une procuration*.

Les sociétés inscrites pourraient également envisager d'élaborer des formulaires normalisés pour consigner les cas potentiels ou soupçonnés d'exploitation financière, lesquels pourraient servir à recueillir des renseignements à l'interne ou à communiquer des renseignements à des tiers en cas de signalement à une autorité de réglementation ou d'application de la loi. Ce signalement pourrait contenir :

- le nom du client;
- les dates pertinentes;
- une description des circonstances ou des observations ayant mené au signalement;
- une description des mesures que la personne inscrite a prises ou prévoit prendre pour répondre à la situation;
- un exposé des raisons qui amènent la personne inscrite à penser que la situation devrait être signalée;
- tout document qui a trait au problème et qui permettrait aux intervenants internes et à toute organisation externe recevant le signalement d'avoir en main tous les renseignements nécessaires¹⁹.

Nous recommandons aux sociétés inscrites de tenir à jour et de mettre à la disposition de leur personnel les coordonnées des services de soutien et des intervenants provinciaux.

¹⁸ À noter que le pouvoir et la capacité des divers curateurs publics provinciaux et territoriaux de répondre aux cas d'exploitation financière diffèrent considérablement. Il existe également des différences dans les mandats des curateurs publics qui pourraient limiter leur capacité d'action.

¹⁹ North American Securities Administrators Association. 2016. *A Guide For Developing Practices and Procedures For Protecting Senior Investors and Vulnerable Adults From Financial Exploitation*. Washington. <http://serveourseniors.org/wp-content/uploads/2016/09/NASAA-Guide-For-Developing-Practices-and-Procedures-For-Protecting-Senior-Investors-and-Vulnerable-Adults-From-Financial-Exploitation.pdf>

Communication avec les clients âgés ou vulnérables

Nous encourageons les personnes inscrites à réviser leurs méthodes de communication avec les clients âgés ou vulnérables et à être conscientes que des problèmes de vision, d'audition ou de mobilité peuvent influencer sur les besoins des clients avec lesquels elles interagissent.

Nous encourageons les sociétés à faire preuve d'égards envers le client en choisissant la méthode de communication qu'il préfère (par exemple, des rencontres en personne ou des discussions par téléphone) et ainsi faire en sorte qu'ils se sentent à l'aise lors des entretiens.

La personne inscrite qui conseille des clients âgés ou vulnérables pourrait devoir aborder avec eux des sujets tels que les changements sur les plans du revenu, du mode de vie, des besoins en soins de santé, les changements physiques et cognitifs, ainsi que la diminution des facultés mentales et la vulnérabilité accrue à l'exploitation financière. Les clients peuvent se sentir mal à l'aise de discuter de ces questions ou être sur la défensive lorsqu'elles sont soulevées. Nous encourageons les sociétés inscrites à élaborer des programmes de formation ainsi que des politiques et des procédures qui procurent à leurs employés les outils nécessaires pour amorcer ces conversations difficiles avec les clients.

Nous encourageons les sociétés à élaborer, à organiser et à présenter les communications écrites en tenant compte des besoins des clients âgés ou vulnérables. Il existe plusieurs guides produits par divers organismes sur la rédaction en langage simple et les communications accessibles et inclusives, et nous encourageons les personnes inscrites à utiliser ces ressources pour l'élaboration de leurs communications écrites et en ligne²⁰.

Nous encourageons les personnes inscrites à garder une trace écrite de leurs conversations avec les clients âgés ou vulnérables et à fournir par écrit des résumés ou comptes rendus de toutes leurs discussions. Ceux-ci pourraient être utiles aux clients qui ont des problèmes de mémoire et également aider à prévenir les malentendus.

Prochaines étapes

Les ACVM s'emploient activement à élaborer une approche réglementaire souple et adaptée pour faire face aux problèmes d'exploitation financière ou de diminution des facultés mentales des clients âgés ou vulnérables. Les pratiques suggérées dans l'avis sont un moyen pris par les

²⁰ Voir, par exemple : i) Multiculturalisme et Citoyenneté Canada. 1991. *Pour un style clair et simple*. Ottawa; ii) Royal National Institute for the Blind. 2006. *See it Right: Clear Print Guidelines*. Londres, R.-U.; iii) Agence de la santé publique du Canada. 2010. *Pour bien communiquer avec les aînés : Faits, conseils et idées*. En ligne, n° de catalogue HP25-11/2010F-PDF. Ottawa. <https://www.canada.ca/content/dam/phac-aspc/migration/phac-aspc/seniors-aines/alt-formats/pdf/publications/public/various-varies/afcomm-commavecaines/AFCComm-Commavecaines-fra.pdf>; iv) General Services Administration des États-Unis. 2011. *Federal Plain Language Guidelines*. Washington, D.C. <https://www.plainlanguage.gov/howto/guidelines/FederalPLGuidelines/FederalPLGuidelines.pdf>

autorités de réglementation pour aider les personnes inscrites à servir les clients âgés ou vulnérables.

Questions

Veillez adresser vos questions à l'une des personnes suivantes :

<p>Éric Jacob Directeur principal de l'inspection Direction principale de l'inspection Autorité des marchés financiers 514 395-0337, poste 4741 eric.jacob@lautorite.qc.ca</p>	<p>Lina Creta Senior Advisor, Policy, Investor Office Commission des valeurs mobilières de l'Ontario 416 204-8963 lcreta@osc.gov.on.ca</p>
<p>Carlin Fung Senior Accountant Compliance and Registrant Regulation Commission des valeurs mobilières de l'Ontario 416 593-8226 cfung@osc.gov.on.ca</p>	<p>Paula White Deputy Director, Compliance and Oversight Commission des valeurs mobilières du Manitoba 204 945-5195 paula.white@gov.mb.ca</p>
<p>Curtis Brezinski Compliance Auditor, Capital Markets Securities Division Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan 306 787-5876 curtis.brezinski@gov.sk.ca</p>	<p>Reid Hoglund Regulatory Analyst Alberta Securities Commission 403 297-2991 reid.hoglund@asc.ca</p>
<p>Craig Whalen Manager of Licensing, Registration and Compliance Office of the Superintendent of Securities Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador 709 729-5661 cwhalen@gov.nl.ca</p>	<p>To-Linh Huynh Directrice adjointe aux opérations Commission des services financiers et des services aux consommateurs (Nouveau-Brunswick) 506 643-7856 to-linh.huynh@fcnb.ca</p>
<p>Janice Leung Manager, Adviser/IFM Compliance British Columbia Securities Commission 604 899-6752 jleung@bcsc.bc.ca</p>	<p>Chris Pottie Deputy Director, Registration & Compliance Nova Scotia Securities Commission 902 424-5393 Chris.pottie@novascotia.ca</p>