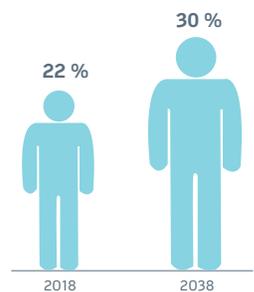


RENSEIGNEMENTS AUX REPRÉSENTANTS

Répondre aux besoins des investisseurs avec déclin cognitif

Les Canadiens âgés de 65 ans et plus constituent l'une des populations qui croît le plus rapidement au pays. Statistique Canada prévoit que ce groupe démographique passera de 22% de la population adulte en 2018 à 30% dans 20 ans.¹ Cela représente tout un défi pour les conseillers et planificateurs financiers, qui seront de plus en plus confrontés au déclin cognitif de leurs clients – qu'il s'agisse des effets normaux du vieillissement ou de la démence, y compris la maladie d'Alzheimer.

La diminution des capacités cognitives entraîne des risques pour le client à deux niveaux – la prise de mauvaises décisions personnelles et la vulnérabilité accrue à l'exploitation financière par un tiers. La clé pour aider ces clients est de bien connaître leurs capacités dès le début de votre relation avec eux, et d'aborder la possibilité d'un déclin cognitif dans vos conversations courantes.



Les Canadiens âgés de **65 ans et plus** représentent l'une des populations affichant la plus forte croissance au pays.

Préparer le terrain

Nous savons tous que ces conversations peuvent être difficiles, mais vous devriez parler rapidement et souvent à vos clients de leurs souhaits s'ils commencent à montrer des signes de déclin cognitif ou d'abus financier, et documenter les discussions.

- Partagez les documents avec vos clients pour vous assurer qu'ils comprennent et soient en accord.
- Prenez l'habitude d'observer et de noter régulièrement la capacité de vos clients à comprendre les renseignements financiers, leur style relativement à la prise de décisions et leur personnalité globale en matière de placement.
- Renseignez-vous sur les relations de vos clients avec d'autres professionnels, comme un avocat ou un comptable, ainsi qu'avec les membres de leur famille. Qui sont les personnes à qui vos clients demandent conseil?
- Encouragez votre client à désigner un mandataire et à vous fournir une copie de la documentation (de préférence notariée) et assurez-vous qu'elle est tenue à jour.
- Ou encore, demandez à vos clients de nommer une personne de confiance sans autorité sur le compte – une personne que vous pouvez appeler si vous devenez préoccupé par le bien-être du client. Prenez en note ces renseignements et confirmez-les régulièrement avec le client.
- Si votre client a nommé un mandataire ou une personne de confiance, demandez-lui de vous présenter cette personne.
- Assurez-vous de bien comprendre les procédures de votre courtier quant au traitement de ce type de problèmes clients, et de vous tenir à jour. Sachez qui appeler et quelles ressources sont offertes à vous et à vos clients.

¹ Statistique Canada. [Tableau 17-10-0057-01 Population projetée, selon le scénario de projection, l'âge et le sexe, au 1er juillet \(x 1 000\)](#)

Signes à surveiller

Le déclin cognitif est souvent graduel et non constant; le client peut paraître normal certains jours et présenter un comportement erratique d'autres jours.

Voici quelques signes à surveiller :

- Perte de mémoire importante de façon constante ou épisodique par exemple, l'oubli des directives qu'ils vous ont données ou une répétition des ordres et des questions.
- Prendre plus de temps pour effectuer des tâches d'ordre financier, comme remplir des formulaires ou passer en revue l'Aperçu du fonds.
- Compréhension réduite de concepts déjà assimilés.
- Difficulté accrue à prendre des décisions de placement.
- Capacité réduite à effectuer des calculs mathématiques de base.
- Confusion quant aux heures et aux endroits – oublier des rendez-vous.
- Sautes d'humeur importantes – passivité, anxiété ou agressivité accrue.
- Changements sur le plan de l'apparence, laisser-aller.

Mesures à prendre

Une intervention rapide protégera les actifs de votre client et fera en sorte que vous et votre entreprise respectiez vos obligations réglementaires et juridiques.

- N'oubliez pas qui est votre client – le titulaire du compte conserve l'autorité ultime. Si vous avez des inquiétudes, essayez d'abord d'en discuter avec votre client.
- Si vous avez des préoccupations, demandez à un autre membre du personnel d'assister aux rencontres pour prendre des notes afin que vous puissiez vous concentrer pleinement sur la conversation tout en maintenant une bonne documentation.
- Documentez vos observations, avisez votre superviseur et suivez les procédures internes de votre entreprise.
- La réglementation et les règles de protection de la vie privée peuvent être complexes. Si vous avez des doutes, veuillez en discuter avec votre superviseur ou autre expert avant de communiquer avec un mandataire ou une personne de confiance, ou de prendre toute autre mesure.

Préparé par



THE INVESTMENT
FUNDS INSTITUTE
OF CANADA

L'INSTITUT DES FONDS
D'INVESTISSEMENT
DU CANADA

Suivez nous



IFIC.CA



@IFIC



Facebook



L'Institut des fonds d'investissement du Canada