

COMPRENDRE LES CAPACITÉS ET LE PROCESSUS DÉCISIONNEL - TRANSCRIPTION VIDÉO

Ici Paul Bourque, président et chef de la direction de l'Institut des fonds d'investissement du Canada. L'IFIC prépare du matériel pour aider les conseillers et les sociétés à maintenir des relations efficaces et productives avec les clients vieillissants. Il ne faut pas oublier que ces clients ont des besoins particuliers en matière de protection de leur bien-être financier. Par exemple, ils ont parfois besoin d'aide pour remplir des documents qui orienteront les décisions à prendre lorsqu'ils ne seront plus aptes à gérer leurs placements financiers ou encore pour reconnaître les signes de maltraitance ou de la diminution des capacités. L'IFIC s'est joint à CARP pour créer des vidéos sur trois aspects importants, la maltraitance, le consentement et la prise de décisions, et des pratiques propres aux aînés. Nous espérons que ce matériel, et celui qui se trouve sur le site IFIC.ca, vous aidera à gérer ces relations très importantes. Je vous remercie de votre attention.

Ici Carole Cohen. Je suis gérontopsychiatre et conseillère auprès du Bureau de l'évaluation de la capacité et du Ministère du procureur général de l'Ontario. On m'a invitée à vous parler aujourd'hui du concept de capacité. J'espère pouvoir vous éclairer sur cette notion particulièrement complexe, sur les cas que vous pourriez rencontrer et sur la façon dont vous pourriez les évaluer.

La capacité est un concept médico-légal que je définirai et que je décrirai de mon point de vue de gérontopsychiatre. Il s'agit de la capacité d'une personne à comprendre l'information et les options rattachées à sa situation, et à apprécier les conséquences de ses choix dans une circonstance particulière à laquelle elle fait face. La capacité dépend donc beaucoup de la situation et du contexte dans lesquels se trouve la personne.

Sur le plan financier, par exemple, la personne peut être capable de gérer une petite somme d'argent dans le cadre d'une succession modeste, mais elle aura plus de difficulté si sa situation financière est plus complexe. Il faut donc comprendre la situation de la personne et le contexte dans lequel elle évolue.

L'autre aspect très important à prendre en compte, c'est que la capacité varie selon le domaine ou la tâche à accomplir. La personne peut être capable de faire une chose, mais être incapable d'en faire une autre. Par exemple, elle sera capable d'accorder une procuration, de comprendre la portée de sa signature apposée au document et des pouvoirs qu'elle délègue à quelqu'un d'autre, mais sera incapable de gérer elle-même ses finances, une tâche qui peut être plus complexe.

La capacité varie donc selon le domaine et la tâche à accomplir et dépend largement du contexte et de la situation. Au Canada, sous certains aspects, il faut aussi tenir compte du champ de compétence – une question que je n'aborderai pas aujourd'hui - puisque les lois diffèrent d'une province et d'un territoire à l'autre. Il est donc très important de connaître les lois en vigueur dans votre province ou territoire.

Voilà donc une brève introduction à la notion de capacité. Mais, qui sont les personnes dont la capacité pose un problème susceptible de les empêcher de gérer leurs finances et de donner des instructions? En gros, il existe quatre groupes de personnes qui éprouvent des problèmes du point de vue de la capacité.

Le premier groupe souffre de déficience intellectuelle et n'a aucune idée des concepts financiers. Ces personnes ne savent pas compter, faire des additions ou des soustractions.

COMPRENDRE LES CAPACITÉS ET LE PROCESSUS DÉCISIONNEL - TRANSCRIPTION VIDÉO

La question de la capacité se pose aussi pour les personnes qui ont des problèmes psychiatriques. Ces personnes ne sont pas toutes frappées d'incapacité. Mais, parfois, en phase aiguë de leur maladie psychiatrique, elles auront de la difficulté à gérer leurs finances et à donner des instructions, et leur capacité peut se limiter à certains domaines.

Voilà pour les personnes atteintes de déficience intellectuelle ou de troubles psychiatriques.

Il y a aussi un groupe important de personnes qui éprouvent d'autres problèmes liés au vieillissement. Ces deux grands groupes réunissent des personnes atteintes de troubles neurocognitifs – notamment la démence (j'expliquerai de quoi il s'agit plus tard) – et des personnes qui ont subi d'autres types de lésions cérébrales, que ce soit en raison d'un accident avec un véhicule automobile ou d'autres affections neurologiques, comme le Parkinson ou d'autres maladies susceptibles d'entraver la capacité à comprendre, à juger et à réfléchir. Toutes ces personnes peuvent éprouver des problèmes du point de vue de la capacité.

Il est important de comprendre que les personnes plus âgées ne seront pas toutes incapables de gérer leurs affaires, d'accorder une procuration ou d'accomplir nombre d'activités qu'elles peuvent être amenées à exécuter au quotidien. C'est que la capacité n'est pas déterminée par certains facteurs qui peuvent sembler très importants.

L'âge n'est donc pas un facteur, pas plus que l'établissement d'un diagnostic ou le manque d'information sur une question pour laquelle la personne doit prendre une décision. Il ne faut pas qu'une personne peu informée avant de prendre une décision puisse être contestée parce qu'elle est jugée incapable de trancher. Par exemple, si une femme qui n'a jamais géré les finances familiales tombe veuve, elle pourrait avoir beaucoup de difficulté à reprendre les rênes et à prendre des décisions financières sans avoir eu l'occasion de se renseigner.

L'accord avec quelqu'un d'autre, que ce soit un médecin, un avocat ou un représentant en services financiers, ne confère non plus aucune capacité à la personne. Parfois, les gens acquiescent facilement à ce qu'on leur dit. Leur politesse donne l'impression qu'ils comprennent et mesurent la portée de ce qu'ils entendent, mais, en réalité, leur compréhension peut-être limitée. Il faut donc retenir que ces aspects, à eux seuls, ne déterminent pas la capacité.

Également, les tests cognitifs de base que je peux faire passer en tant que gériopsychiatre – je pense entre autres au mini-examen de l'état mental ou à l'évaluation cognitive de Montréal (MoCA) subie récemment par le Président Trump au moment d'analyser ses fonctions cognitives – ne peuvent pas servir à déterminer la capacité. La note sur 30 obtenue à ces tests ne permet pas de déterminer la capacité de quelqu'un.

Voilà donc les éléments de base à comprendre à propos de la capacité : qui est incapable, qu'est-ce que la capacité et qu'est-ce qu'elle n'est pas. Alors, dans votre interaction avec un client, comment savoir s'il est capable de prendre une décision que vous lui demandez?

Il faut bien planifier l'entrevue de manière à ce que la personne plus âgée ou celle qui vit avec différents types d'handicaps puisse interagir avec vous et participer pleinement à l'entrevue. Pensez à offrir un siège confortable placé pour que la personne puisse bien vous entendre. Dans le cas de problèmes auditifs, la personne devrait porter son appareil, si possible. Les difficultés auditives peuvent gêner énormément la compréhension de l'information communiquée.

COMPRENDRE LES CAPACITÉS ET LE PROCESSUS DÉCISIONNEL - TRANSCRIPTION VIDÉO

Pensez à la commodité, comme l'heure à laquelle aura lieu l'entrevue. La personne préfère-t-elle le matin ou l'après-midi? Sachez aussi que la personne peut avoir pris des antidouleurs et se sentir mieux durant l'entrevue ou bien éprouver trop de difficulté à se concentrer pour pouvoir y participer et prendre une décision avec vous.

Facilitez la communication en ralentissant le rythme de la conversation – peut-être en soulignant les aspects importants par un mouvement de la main ou du corps. Veillez à ce que la personne vous voit et vous entende.

Soyez aussi attentif à sa façon de répondre à vos questions. Lorsque vous lui posez des questions personnelles, écoutez bien ses réponses et observez sa réaction. Ne vous attardez pas à la politesse qu'il arrive souvent aux gens de manifester en façade. Songez à la façon dont vous obtiendrez l'information de la personne afin de déterminer si elle est vraiment capable de saisir ce que vous lui dites et d'apprécier les conséquences d'une décision par rapport à une autre.

Vous devez vous concentrer durant l'entrevue sur les questions à poser pour vérifier la compréhension de la personne, ce qu'elle a retenu, et pour confirmer dans quelle mesure elle saisit la situation. Comme il a déjà été mentionné, si la situation est complexe, il pourrait vous falloir beaucoup plus de temps pour faire ces vérifications, parce que vous voudrez ralentir le rythme afin que la personne comprenne toutes les nuances et tous les enjeux de la décision. Si la décision est plus facile, bien entendu, les choses seront plus simples. Posez des questions à la personne afin de confirmer ce qu'elle comprend. Vérifiez si elle peut répéter ce que vous lui avez dit et vous expliquer ce que vous venez de lui décrire.

Certains signes sont à surveiller parce qu'ils pourraient dénoter des troubles cognitifs ou certains problèmes de compréhension et d'appréciation chez la personne. Soyez à l'affût des troubles de mémoire et des signes de confusion qui pourraient trahir une certaine désorganisation chez la personne.

En particulier, dans le cas de clients de longue date, surveillez les changements. Ce peut-être une personne normalement calme, très soignée et organisée qui présente maintenant une tenue négligée, qui semble avoir de la difficulté à suivre la conversation et qui confond tout ce que vous lui dites. Ce peut-être une personne qui ne prend plus les décisions de la même manière, à l'encontre de ses habitudes. Maintenant, ses décisions sont impulsives ou s'écartent de son style précédent. Soyez à l'affût de ce genre de signaux d'alerte. Ils devraient vous amener à vous demander si la personne est vraiment capable de comprendre et d'apprécier la situation.

Vous aurez noté que je répète souvent le mot « capable ». Assurez-vous que la compréhension de la personne n'est pas affectée par le fait qu'elle ne vous entendait pas bien ou qu'elle connaissait mal le sujet dont vous lui parliez. Votre jugement doit porter sur la capacité de la personne, ses processus cognitifs, la façon dont son cerveau fonctionne, traite l'information et prend les décisions.

Sa capacité à comparer deux décisions et à en faire ressortir les éléments. Devant un choix A et un choix B, la personne peut-elle répéter l'explication que vous venez de lui donner en vous énumérant les avantages et les inconvénients de chacun des deux choix?

COMPRENDRE LES CAPACITÉS ET LE PROCESSUS DÉCISIONNEL - TRANSCRIPTION VIDÉO

Certains signes devraient vous indiquer que la personne éprouve des difficultés. Elle hoche la tête, ses réponses sont vagues. Elle semble ne pas suivre ce que vous lui dites. Elle a du mal à comprendre toutes les décisions que vous lui demandez de prendre.

Elle voudrait avoir plus de temps. Elle a besoin d'emporter les renseignements pour y réfléchir. Vous devez lui accorder ce temps, tout en sachant qu'elle devra à un certain moment exprimer un choix, prendre une décision et la mettre en application. Vous devez réfléchir à tous ces aspects lorsque vous vous trouvez en présence de la personne, que vous lui parlez ou que vous pensez à elle.

Nous avons vu que certains groupes sont frappés d'incapacité pour diverses raisons. Et je voudrais revenir sur les aînés et sur les raisons pour lesquelles ils sont plus vulnérables devant l'incapacité et les problèmes cognitifs.

Malheureusement, le vieillissement nous expose davantage à certaines maladies, entre autres les troubles neurocognitifs, dont j'ai déjà parlé. Auparavant, on employait le terme « démence ». La démence prend de nombreuses formes.

La plus courante est la maladie d'Alzheimer, dont vous avez sans doute entendu parler. Les autres types comprennent la démence vasculaire, provoquée par de petits AVC. Les personnes atteintes de Parkinson sont souvent frappées de démence plus tard durant la maladie. Il y a d'autres types de démence, comme la démence fronto-temporale, qui présente deux variantes; l'une affecte le comportement et l'autre le langage. Dans ce dernier cas, la maladie frappe des personnes plus jeunes, qui éprouvent de plus en plus de difficulté à s'exprimer par le langage verbal et à le décoder. Finalement, il existe une forme de démence très rare, appelée la démence à corps de Lewy, qui provoque des hallucinations et d'autres idées inhabituelles.

En définitive, toutes les formes de démence entraînent des problèmes cognitifs qui affectent la mémoire, le jugement et le raisonnement abstrait. Par conséquent, les victimes de démence auront de plus en plus de difficulté à prendre des décisions. Au début, les décisions simples ou même complexes ne poseront pas de problèmes, mais l'évolution de la maladie viendra entraver progressivement la prise de décisions, surtout en ce qui a trait aux questions financières, qui peuvent être très complexes.

La démence s'installe parfois de façon très lente et insidieuse. L'entourage ne s'aperçoit souvent du problème que lorsqu'un incident majeur survient. Par exemple, la personne se perd ou un autre événement du genre se produit. Vous rencontrerez parfois des personnes qui n'ont pas reçu un diagnostic formel de démence. La famille n'aura rien remarqué ou le diagnostic aura échappé au médecin. Vous serez peut-être la première personne à relever le problème.

Vous ne pouvez pas toujours supposer que la personne devant vous aura reçu un diagnostic formel de démence. Les personnes atteintes de déclin cognitif, que ce soit sur le plan du raisonnement, du langage ou de la mémoire, sont souvent plus vulnérables. Elles risquent d'avoir plus de difficulté à gérer certains aspects de leur vie.

L'un des aspects les plus importants à prendre en compte porte sur ce que nous appelons les activités instrumentales de la vie quotidienne, qui incluent la gestion des finances, la conduite automobile et la prise des médicaments. Ce sont souvent les aspects qui posent un problème au début de la démence. La gestion des finances peut donc être

COMPRENDRE LES CAPACITÉS ET LE PROCESSUS DÉCISIONNEL - TRANSCRIPTION VIDÉO

l'une des premières difficultés qu'éprouvera la personne, avant même de recevoir un diagnostic de démence. Vous détecterez peut-être ces problèmes avant tout le monde. Les activités instrumentales de la vie quotidienne donnent des signes très importants en cas de déficit ou de problèmes cognitifs.

Aux premiers stades de la démence ou d'un déficit cognitif, la personne âgée est vulnérable et plus susceptible d'être victime de fraude, de violence ou d'exploitation parce qu'elle ne comprend pas complètement ce qu'on lui demande et ce qu'on exige d'elle. Au début de la démence, au moment du diagnostic ou juste avant, les personnes sont donc très vulnérables.

Autre aspect à noter à propos de la démence ou du déficit cognitif, la personne n'est pas toujours consciente de son problème. L'entourage peut l'avoir remarqué, mais la personne elle-même n'en sait rien. Elle peut vraiment se croire capable de prendre des décisions et manifester un excès de confiance, même si elle a des problèmes cognitifs. Il y a donc un décalage entre les capacités réelles de la personne et la perception qu'elle en a. Là encore, la situation pose un problème qui rend la personne vulnérable.

Dans toute l'information que je vous ai transmise, retenez que la capacité est un concept médico-légal et qu'aucun test ne permet de la confirmer. Je ne peux pas vous donner un test en six questions simples à faire passer à vos clients pour déterminer leur capacité ou leur incapacité.

La meilleure façon de confirmer la capacité d'une personne à prendre une décision consiste à la recevoir en entrevue, à lui poser des questions, à vérifier sa compréhension et à écouter attentivement ses réponses et sa façon d'expliquer sa situation. Ne vous contentez pas de réponses vagues ou d'un hochement de tête. Poursuivez votre exploration en cherchant à savoir ce que la personne comprend et ce qui motive son choix par rapport à un autre. Voilà comment vous pourrez mieux comprendre si vous avez affaire à une personne capable de prendre une décision.

Au départ, vous noterez que les personnes qui commencent à avoir des problèmes, en éprouvent aussi dans les activités instrumentales de la vie quotidienne. Souvent, leurs fonctions cognitives supérieures seront aussi touchées, comme le jugement ou le raisonnement abstrait, par exemple. Par conséquent, les aspects plus conceptuels et les situations plus complexes peuvent poser plus de problèmes au début de la maladie. Mais, vous les éviterez si les décisions que la personne doit prendre sont simples.

C'est la raison pour laquelle il faut retenir que la capacité doit tenir compte du contexte et de la situation. Plus la situation financière de la personne est complexe, plus elle doit solliciter sa capacité et ses fonctions cognitives pour accomplir la tâche.

Vous n'êtes pas tous des neuropsychologues en herbe et je n'ai pas la prétention que vous puissiez le devenir rapidement. Mais, j'espère vous avoir donné un aperçu des signaux à surveiller, de la façon de vous adresser à vos clients, des personnes qui sont les plus à risque d'avoir des problèmes liés à la capacité et des questions que vous pourriez poser afin de déterminer qui est appelé à éprouver un problème lié à la capacité.