

# Rapport annuel du Champion des aînés 2023

## Prestation de services bancaires aux aînés

UNI a adopté le *Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés* (le Code) de l'Association des banquiers canadiens. Il énonce les principes qui s'appliquent aux banques pour les guider lorsqu'elles offrent des produits et des services bancaires aux aînés du Canada.

UNI s'engage à respecter les besoins de ses membres et clients aînés et à les servir dans le respect et la dignité. Avancer en âge, c'est aussi être en mesure d'utiliser les divers outils mis à leur disposition. Elle les soutient et les accompagne dans cette démarche afin de leur permettre de demeurer indépendants et à l'affût de leurs finances.

## Adhésion aux principes du Code

UNI adhère à la mise en application du Code qui repose sur sept principes pour encadrer les services bancaires offerts à ses membres et clients âgés de 60 ans et plus.

Principe	Description	Actions
1	Mettre en œuvre des politiques, procédures et processus appropriés pour soutenir le Code	<p>UNI a désigné un membre de son équipe de direction pour promouvoir les intérêts de ses membres et clients aînés. Cette personne est appelée <b>Champion des aînés</b>.</p> <p>Des procédures internes et des documents d'orientation ont été mis à la disposition des employés et des intervenants afin de les guider dans le soutien et l'accompagnement envers les intérêts des membres et clients aînés, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Formation annuelle des employés</li><li>• Section au portail d'information dédiée à la prestation de services bancaires aux aînés qui contient, entre autres, des documents de référence, tels :</li><li>•<ul style="list-style-type: none"><li>– <i>Reconnaître l'exploitation financière</i></li><li>– <i>L'abus financier de personnes âgées</i></li><li>– <i>Arbre décisionnel sur l'abus d'aînés</i></li><li>– <i>Procurations et comptes conjoints</i></li></ul></li></ul>
2	Communiquer efficacement avec les personnes aînées	<p>UNI a assigné un <b>Champion des aînés</b> responsable de la mise en application du Code. Son rôle est de prendre en charge les questions relatives aux membres et clients aînés et de veiller à ce que leurs besoins soient bien pris en charge dans la prestation de services bancaires.</p> <p>Ceci inclus un accompagnement personnalisé pour bien saisir leurs besoins et leurs préoccupations.</p>

Principe	Description	Actions
		<p>À titre d'exemples, UNI :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• offre différentes façons de communiquer : en personne, par téléphone, par de l'affichage en points de services, par des envois postaux, par les médias traditionnels et les réseaux sociaux.</li> <li>• offre le relevé de compte mensuel en format papier ou virtuel.</li> <li>• offre un guide d'accompagnement sur les procurations et comptes conjoints qui encadre l'offre de services bancaires.</li> <li>• met à leur disposition des espaces isolés dans ses points de services afin qu'ils puissent effectuer leurs opérations bancaires en toute confidentialité.</li> <li>• offre un soutien supplémentaire pour l'utilisation des services électroniques.</li> <li>• publie, sur ses réseaux sociaux, des articles sur la fraude pour les informer.</li> <li>• diffuse, sur son site Web, l'information pertinente à cette clientèle.</li> <li>• prend l'engagement de créer une culture inclusive en intégrant l'accessibilité à ses comportements. Elle encourage l'éducation et la sensibilisation à l'importance de l'accessibilité dans toutes les sphères de l'organisation : son environnement bâti, ses technologies et ses communications.</li> </ul>
3	Offrir une formation appropriée aux employés qui interagissent avec les personnes âgées	<p>L'écoute est un élément clé de la relation d'affaires avec les membres et clients âgés. UNI prend le temps nécessaire de bien saisir leurs besoins et préoccupations en livrant une prestation de services selon leurs attentes.</p> <p>Les employés ont été formés afin de développer leurs compétences et sont bien outillés à comprendre et à servir cette clientèle.</p> <p>À titre d'exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>L'exploitation financière des personnes âgées : la reconnaître, l'analyser et y répondre</i></li> <li>• <i>Auto-formation des pensions gouvernementales</i></li> </ul> <p>Également, une section du portail d'information est dédiée à la prestation de services bancaires aux membres et clients âgés de 60 ans et plus et contient des procédures et documents de référence.</p> <p>À titre d'exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Signaux d'alarme de la fraude</i></li> <li>• <i>Comment les âgés peuvent éviter l'arnaque des grands-parents</i></li> <li>• <i>Documents de référence énumérés au Principe 1</i></li> </ul>

Principe	Description	Actions
		<p>Le <b>Champion des aînés</b> a rendu accessible une boîte de messagerie mis à la disposition des employés et des représentants sur les questions relatives à la prestation de services bancaires aux aînés et sert au processus de transmission à l'échelon supérieur.</p>
4	<p>Mettre les ressources appropriées à la disposition des employés et des représentants en contact avec la clientèle pour les aider à mieux comprendre les besoins bancaires des personnes aînées</p>	<p>Le <b>Champion des aînés</b> oriente les employés en matière de prestation de services bancaires aux membres et clients aînés.</p> <p>UNI a créé une bibliothèque d'information centralisée pour ses employés et ils ont accès à une gamme de ressources pour soutenir et accompagner la clientèle ciblée.</p> <p>UNI publie une communication à ses employés lorsque de nouvelles ressources sont rendues disponibles.</p> <p>Les employés ont l'obligation de suivre une formation annuelle servant à développer leurs compétences pour bien soutenir et accompagner la clientèle ciblée.</p>
5	<p>Faire en sorte d'atténuer le préjudice financier potentiel des personnes aînées</p>	<p>Des procédures pour les employés, les représentants de première ligne et les unités spécialisées sont à leur disposition afin qu'ils puissent communiquer avec le Champion des aînés en vue d'obtenir l'encadrement pour les cas potentiels d'abus financiers.</p> <p>À titre d'exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Processus d'accompagnement d'une victime d'abus financier</i></li> <li>• <i>Reconnaître l'exploitation financière</i></li> <li>• <i>L'abus financier de personnes âgées : reconnaissez, révissez et réagissez</i></li> <li>• <i>Arbre décisionnel sur l'abus d'aînés</i></li> <li>• <i>Procurations et comptes conjoints</i></li> </ul> <p>Des blogues contribuant à la littératie financière et à la prévention de la fraude sont publiés sur son site Web :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Hameçonnage</a></li> <li>• <a href="#">Impact de l'inflation sur vos placements : comment protéger vos acquis</a></li> <li>• <a href="#">Une retraite confortable grâce aux avantages et aux bonifications gouvernementales</a></li> <li>• <a href="#">COVID-19 et cybersécurité : comment se protéger</a></li> <li>• <a href="#">Snowbirds : prévoyez tout et profitez de l'hiver au chaud!</a></li> <li>• <a href="#">5 conseils pour l'achat d'un condo ou d'une maison à l'étranger</a></li> </ul> <p>Références additionnelles :</p> <p><a href="#">Demander de l'aide dans les cas d'exploitation financière</a>  <a href="#">Suis-je vulnérable à la fraude et aux escroqueries</a></p>

Principe	Description	Actions
		UNI demeure à l'affût des activités de l'industrie en lien avec la prestation de services bancaires et bonifie ses ressources afin de prévenir les préjudices financiers de cette clientèle.
6	Tenir compte de la démographie du marché et des besoins des aînés lorsqu'UNI procède à la fermeture d'un lieu d'affaires	<p>Pour faciliter l'accès et la compréhension de l'information, UNI a publié, sur son site Web, une page dédiée aux personnes âgées où figurent les coordonnées du <a href="#">Champion des aînés</a> comme moyen de communication pour cette clientèle.</p> <p>Pour aider cette clientèle qui n'utilise pas les services financiers en ligne et pour les accompagner en cas de fermeture d'un point de services, UNI les informe en utilisant d'autres moyens de communication, tels les médias traditionnels, l'affichage en points de services et les envois postaux.</p> <p>UNI organise des sessions d'information publiques en présentiel afin de leur permettre d'échanger sur leurs préoccupations face à une fermeture définitive d'un point de services.</p>
7	Rendre publiques les mesures prises pour soutenir les principes énoncés dans le Code	UNI publie, sur son site Web, le <i>Rapport annuel du Champion des aînés</i> .

Les Canadiens vivent plus longtemps. Du fait même, des changements au niveau de la cognition, de la santé ou de la mobilité peuvent survenir et influencer sur leur capacité d'effectuer des opérations bancaires. Le Code reconnaît que, même si toutes les personnes aînées ne seront pas touchées par les mêmes problèmes, certains de ces problèmes peuvent affecter une proportion plus élevée d'aînés par rapport aux personnes d'autres groupes d'âge.

## Actions prises en 2023

### Plan triennal | Accessibilité

UNI s'est dotée d'un [Plan sur l'accessibilité 2023-2026](#) qui prévoit différents éléments pour bonifier la prestation de services bancaires aux aînés.

Il comprend, entre autres, les éléments suivants :

- La promotion à l'inscription de tout citoyen canadien sourd, malentendant ou souffrant d'un trouble de la parole auprès du [Service de relais vidéo canadien \(SRV Canada\)](#); un service gratuit pour effectuer des appels téléphoniques. Les appelants sont connectés à un interprète gestuel qui fournit une interprétation en temps réel pour l'appel.
- La création d'un environnement inclusif pour l'ensemble de cette clientèle.
- La collaboration avec les personnes en situation de handicap pour comprendre les barrières d'accessibilité dans ses lieux d'affaires et voir à trouver des solutions.

- Un courriel, un numéro sans frais et une adresse postale à leur disposition pour qu'ils puissent exprimer leurs commentaires en lien avec l'accessibilité et pour lesquels l'organisation s'engage à y répondre.
- L'élaboration des domaines prioritaires d'accessibilité prévus dans le plan tels l'environnement bâti, les technologies et les communications pour ne nommer que ceux-là.

Dans la préparation de son plan triennal, UNI a évalué l'état actuel de son accessibilité et a tenu des consultations externes auprès des membres et clients de la communauté dont des personnes en situation de handicap : la cécité, la surdité ou autre trouble de l'audition et divers handicaps physiques. Les participants aux consultations externes ont indiqué qu'UNI doit garder à l'esprit certains éléments afin d'offrir des environnements bâtis accessibles à ses lieux d'affaires.

Ces éléments font référence à différents types de sièges dans la salle d'attente, des comptoirs et guichets automatiques adaptés, un éclairage efficace dans les immeubles, des portes automatiques et autres mesures d'accommodement pour les besoins sensoriels et de mobilité.

UNI s'engage à continuer à améliorer l'accessibilité de ses lieux d'affaires, y compris les processus d'accommodement dans l'ensemble de ses opérations dans la prestation de services bancaires.

### **Soutien et accompagnement | Transition technologique**

UNI a également mis en place différents moyens pour soutenir et accompagner ses membres et clients aînés lors de la transition technologique de juillet 2023 dans ses points de services :

- La livraison de formation aux employés et l'embauche d'employés additionnels pour accompagner ceux qui en avaient le plus besoin.
- Le développement de nouvelles procédures et d'outils mieux adaptés au nouvel environnement, permettant aux employés de les accompagner de façon efficace.
- Le déploiement d'employés du siège social venus prêter main forte.
- Le coaching et l'encadrement de tous les employés sur l'importance de bien les servir.
- L'embauche d'étudiants et le retour d'employés retraités pour soutenir les employés permanents.
- La mise en place de zones d'orientation afin qu'ils soient bien pris en charge dès leur arrivée.