



**Forum fédéral-provincial-territorial (FPT)
sur l'exploitation financière des aînés
Les 19 et 20 juin 2008 à Ottawa (Ontario)**

Compte rendu des discussions



Le présent compte rendu, qui a été préparé par le Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur la sécurité et la protection des aînés (le Groupe de travail), fait état des discussions qui ont eu lieu lors du Forum fédéral-provincial-territorial sur l'exploitation financière des aînés (juin 2008).

Les opinions exprimées dans le présent rapport ne correspondent pas nécessairement au point de vue du Groupe de travail, ni à celui d'un secteur de compétence en particulier ou d'un participant du Forum. Le rapport ne constitue pas un énoncé de politiques officielles ou autres.

Membres du Groupe de travail sur la sécurité et la protection des aînés, 2008

Ontario

Elizabeth Esteves (coprésidente)
Latha Levitt
Christine Paramonczyk
Katherine Mortimer
Alessia Bevilacqua

Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Frances Pennell (coprésidente)
Natalie Tarkpea
Jessica Pautz
John Connolly

Alberta

Carol Ching

Colombie-Britannique

Susanne McLachlan

Manitoba

Susan Crichton

Terre-Neuve-et-Labrador

Hélène Davis

Nouvelle-Écosse

Valerie White

Saskatchewan

Linda Restau
Laurie Weiman

Yukon

Kelly Cooper



Table des matières

Résumé.....	1
Contexte.....	3
Programme du Forum.....	4
Compte rendu des discussions	
Discussions et recommandations.....	7
Séance plénière : principaux thèmes, discussion et grands points	36
Mot de la fin.....	42
Annexes	
Annexe A : Scénario	49
Annexe B : Liste des délégués	55
Annexe C : Biographies	58



Résumé

Le présent rapport constitue un résumé des discussions qui ont eu lieu lors du Forum fédéral-provincial-territorial sur l'exploitation financière des aînés. On y met en évidence les grands thèmes qui se sont dégagés de ces discussions.

Le Forum fédéral-provincial-territorial sur l'exploitation financière des aînés (le Forum), dont les participants ont été réunis sur invitation, s'est déroulé les 19 et 20 juin 2008 à l'hôtel Lord Elgin d'Ottawa (Ontario). Il a été organisé par le Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur la sécurité et la protection des aînés (le Groupe de travail) et présidé par l'Ontario et Ressources humaines et Développement des compétences Canada, au nom des ministres fédéraux-provinciaux-territoriaux responsables des aînés.

Le Forum a réuni un éventail de personnes provenant des quatre coins du pays qui, dans le cadre de leur travail, préviennent l'exploitation financière dont les aînés peuvent être la cible et interviennent en cas de mauvais traitement de ce type. Les délégués invités comprenaient des représentants d'organisations nationales et régionales d'aînés, des services de police et juridiques, des institutions financières, des tuteurs et curateurs publics, des services sociaux et de soins de santé ainsi que des gouvernements. Environ 100 participants de tout le pays nommés par leurs pairs ou par des fonctionnaires des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ont été invités à assister au Forum.

Les objectifs du Forum étaient les suivants :

- Accroître la sensibilisation et l'éducation en matière d'exploitation financière des aînés.
- Établir des relations et promouvoir des possibilités de collaboration entre les intervenants clés des secteurs et des administrations du Canada, qui ont des connaissances et une expérience professionnelle des questions liées à l'exploitation financière des aînés.
- Faire participer des intervenants clés à une discussion ouverte sur la façon d'aider les personnes âgées à se protéger contre l'exploitation financière.

Les délégués étaient inscrits au préalable à l'une des quatre séances simultanées réunissant des intervenants qui sont confrontés à des problèmes liés à l'exploitation financière ou qui doivent composer avec de tels problèmes :

- **La collectivité juridique**
- **La collectivité des services financiers**
- **La collectivité des services de santé et sociaux**
- **La collectivité des services de police**



Comme le problème de l'exploitation financière des aînés requiert une approche pluridisciplinaire, chaque séance a été conçue de manière à regrouper un ensemble varié de représentants afin de faciliter la collaboration entre secteurs et l'établissement de partenariats. Par exemple, tous les avocats n'étaient pas inscrits à la séance du secteur juridique; ils étaient répartis entre les quatre séances.

Les participants avaient préalablement reçu un guide de préparation à la discussion et un scénario devant les aider à déterminer les enjeux et les recommandations clés pour les prochaines étapes

On a demandé aux délégués de chaque séance de répondre à quatre questions en se plaçant dans **deux** perspectives : celle de la **personne qui offre le service** et celle de la **personne qui reçoit le service**. Voici ces questions :

1. **Quels sont les principaux problèmes soulevés dans le scénario relativement à l'exploitation financière?**
2. **Quels défis se posent aux points de service relativement à l'exploitation financière?**
3. **Quels sont les risques et les avantages de l'intervention?**
4. **Que faut-il pour assurer le progrès? Quels sont les succès que l'on devrait partager? Donner au moins trois recommandations de prochaines étapes à suivre ou de solutions.**

Il est ressorti des commentaires des participants que cette occasion spéciale d'établir des réseaux et de dialoguer avec des collègues de tous les secteurs et de toutes les administrations sur la lutte contre l'exploitation financière des aînés a été perçue comme extrêmement valable; elle donnera probablement lieu à des initiatives communes. Bon nombre de participants ont indiqué qu'ils diffuseraient le contenu des discussions et les conclusions du Forum dans leur collectivité et qu'ils les intégreraient à leur travail sur l'exploitation financière des aînés.

Le Groupe de travail, au nom des ministres, utilisera le présent compte rendu pour orienter le travail qu'il entend entreprendre sur la prévention de l'exploitation financière des aînés et sur les possibilités d'intervention en la matière. Il espère que le document servira également de ressource aux délégués du Forum pour permettre d'améliorer la prévention de l'exploitation financière des aînés et les mesures d'aide aux victimes.



Contexte

« Chaque personne dans notre société, peu importe son âge, a droit à trois choses : vivre dans la dignité; vivre dans la sécurité; vivre de façon autonome »
(La très honorable juge en chef du Canada, Beverley McLachlin, C.P., discours-programme, troisième conférence annuelle sur le droit des aînés, 10 novembre 2007)

La question des mauvais traitements envers les aînés est une question complexe, et rien ne permet d'expliquer simplement l'origine de cette forme de violence. L'Organisation mondiale de la santé qualifie de mauvais traitement un acte unique ou répété (ou l'absence de mesures appropriées) qui se produit dans toute relation au sein de laquelle le sentiment de confiance attendu est source de préjudice ou de détresse pour la personne âgée. Les mauvais traitements peuvent prendre plusieurs formes : violence physique, psychologique ou verbale, exploitation financière, violence sexuelle ou spirituelle, ou négligence. Les cas de mauvais traitements envers les aînés les plus fréquemment signalés sont les cas d'exploitation financière, c'est-à-dire les cas d'utilisation abusive des finances ou des biens d'une personne âgée par un proche ou une personne en position de confiance.

Parfois, ces mauvais traitements constituent des actes criminels; mais ce n'est pas le cas dans de nombreuses situations, ce qui rend l'intervention difficile. Certaines formes de mauvais traitement trahissent des comportements âgistes ou font partie d'un cycle de violence familiale intergénérationnelle. Qui plus est, les facteurs liés aux mauvais traitements envers les aînés et les interventions à privilégier peuvent changer d'un contexte culturel à l'autre.

Les recherches effectuées au Canada montrent qu'entre 4 % et 10 % des aînés subiront une forme ou une autre de violence au cours de leur vie. Toutefois, ces taux ne représentent que « la pointe de l'iceberg » par rapport à la situation réelle. Les aînés sont souvent réticents à signaler les mauvais traitements dont ils sont victimes. D'après les recherches, seulement un incident sur cinq est porté à l'attention des personnes qui peuvent intervenir.

L'exploitation financière peut être difficile à reconnaître. Il s'agit souvent de gestes répétés sur de longues périodes plutôt que d'un fait ponctuel.

Le dossier des mauvais traitements envers les aînés est depuis plusieurs années une grande priorité des ministres FPT responsables des aînés. Le Groupe de travail fait partie du Comité FPT des hauts fonctionnaires responsables des aînés, qui relève des ministres. Le Groupe de travail est chargé de mettre en œuvre des initiatives dans le domaine prioritaire de la lutte contre les mauvais traitements envers les aînés, en fonction des directives des ministres. En 2006, les ministres ont demandé au Groupe de



travail d'organiser un forum national sur les mauvais traitements envers les aînés parallèlement à la conférence canadienne sur le droit des aînés de 2007.

Lorsque les ministres se sont réunis en novembre 2007, après le forum de travail FPT sur les mauvais traitements envers les aînés, ils ont demandé au Groupe de travail de faire fond sur les recommandations et les priorités s'étant dégagées du forum pour organiser, en 2008, un autre forum de travail axé sur l'exploitation financière des personnes âgées. C'est ce qui s'est concrétisé sous la forme du Forum FPT sur l'exploitation financière des aînés.



**Forum fédéral-provincial-territorial
sur l'exploitation financière des aînés
Hôtel Lord Elgin, centre-ville d'Ottawa
Les 19 et 20 juin 2008
100, rue Elgin – Ottawa (Ontario) K1P 5K8
Téléphone : 613-235-3333/1-800-267-4298**

Programme

Jeudi 19 juin 2008

De 12 h 30 à 13 h 30 Foyer de la salle Pearson	Inscription et dîner
De 13 h 30 à 13 h 45 Salle Pearson	Mot de bienvenue et d'ouverture Geoff Quirt, sous-ministre adjoint Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario Gouvernement de l'Ontario
De 13 h 45 à 14 h 30 Salle Pearson	Séance plénière : Toile de fond Laura Watts, directrice nationale, Canadian Centre for Elder Law Studies Judith Wahl, directrice exécutive, Advocacy Centre for the Elderly
De 14 h 30 à 15 h 30 Salle de conférence 200	Séances simultanées 1. La collectivité juridique Animateurs : Graham Webb, avocat plaidant, Advocacy Centre for the Elderly Ned Chase, avocat, Association du Barreau canadien – Droit des aînés
Salle Laurier	2. La collectivité des services financiers Animateurs : Margaret Easton, vice-présidente adjointe, Administration, Westminster Savings Credit Union Jay Chalke, curateur et tuteur public de la Colombie-Britannique
Salle St-Laurent	3. La collectivité des services de santé et sociaux Animateurs : Lisa Manuel, gestionnaire, Services de soutien aux personnes âgées et aux fournisseurs de soins et de protection contre la violence faite aux femmes, Family Service Association of Toronto
Salle de conférence 300	Amanda Brown, directrice, Vancouver Coastal Health Centre 4. La collectivité des services de police Animateurs : Christina Wolf, détective, Service de police d'Ottawa Patrick Tracy, détective, Service de police d'Edmonton
De 15 h 30 à 15 h 50	Pause réseautage et rafraîchissements
De 15 h 50 à 17 h 30 Salle de conférence 200 Salle Laurier Salle St-Laurent Salle de conférence 300	Séances simultanées (suite) 1. La collectivité juridique 2. La collectivité des services financiers 3. La collectivité des services de santé et sociaux 4. La collectivité des services de police
De 17 h 30 à 19 h Salle McDonald	Réception informelle – réseautage



**Forum fédéral-provincial-territorial
sur l'exploitation financière des aînés
Hôtel Lord Elgin, centre-ville d'Ottawa
Les 19 et 20 juin 2008
100, rue Elgin – Ottawa (Ontario) K1P 5K8
Téléphone : 613-235-3333/1-800-267-4298**

Programme

Vendredi 20 juin 2008

De 8 h à 8 h 30
Foyer de la salle Pearson

Déjeuner

De 8 h 30 à 9 h 40
Salle Pearson

Séance plénière : conclusions des séances simultanées

Animatrice : Judith Wahl

1. La collectivité juridique
2. La collectivité des services financiers

De 9 h 40 à 10 h
Foyer de la salle Pearson

Pause réseautage et rafraîchissements

De 10 h à 11 h 10
Salle Pearson

Séance plénière : conclusions des séances simultanées

Animatrice : Laura Watts

3. La collectivité des services de santé et sociaux
4. La collectivité des services de police

De 11 h 10 à midi
Salle Pearson

Discussion et conclusion

Animatrices : Judith Wahl et Laura Watts

De midi à 12 h 15
Salle Pearson

Mot de la fin

Susan Scotti, sous-ministre adjointe principale

Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social,
Ressources humaines et Développement des compétences Canada

De 12 h 15 à 13 h
Foyer de la salle Pearson

Réseautage et dîner



Compte rendu des discussions

Le Forum a commencé par le message de bienvenue et les remarques préliminaires de Geoff Quirt, sous-ministre adjoint, Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario, gouvernement de l'Ontario.

Les animatrices Judith Wahl et Laura Watts ont présenté le programme des deux journées du Forum. Elles ont dressé la toile de fond des discussions de la journée en faisant référence au scénario, en apportant des précisions sur le guide de discussion et les questions proposées pour les séances simultanées et en passant en revue les objectifs du Forum.

Séances simultanées : Discussions et recommandations

Dans la partie qui suit, on présente les grands points qui se sont dégagés des discussions des quatre séances simultanées. Les recommandations concernant les prochaines étapes et les solutions qui ont été formulées par chaque groupe au cours des discussions sont présentées dans des tableaux situés à la fin des résumés des séances.

La collectivité juridique

Animateurs

Graham Webb, avocat plaidant, Advocacy Centre for the Elderly

Ned Chase, avocat, Association du Barreau canadien – Droit des aînés

La séance a commencé par des interventions des deux animateurs, Ned Chase et Graham Webb.

Lorsque les participants ont examiné les questions qui touchent l'exploitation financière des aînés et qui relèvent de la collectivité juridique, ils ont soulevés cinq points importants :

- L'information/la formation – la prise en charge de soi par l'aîné, l'apport de moyens d'action aux services d'aide;
- La responsabilité;
- L'accès aux ressources;
- La législation – Application des textes (droit criminel et droit civil);
- Les questions liées à la confidentialité – y compris la question du signalement obligatoire et de ses limites.



Discussion – Grands points

- **Il faut que les professionnels du monde juridique et judiciaire (y compris les procureurs de la Couronne) soient mieux informés/formés**

Un participant a fait remarquer que l'Ontario dispose de lois extrêmement fortes en matière de prise de décision au nom d'autrui, mais que de nombreux avocats ne les connaissent pas. Parallèlement, les tribunaux semblent très réticents à forcer les mandataires à rendre des comptes. « En Ontario, on a d'excellentes lois sur la tutelle, mais pendant les audiences, on voit que les juges ne comprennent pas. Ils ne comprennent pas que les tuteurs et les mandataires responsables de biens ont des obligations légales », a expliqué un participant. Le groupe s'entend pour dire qu'il faut faire de la sensibilisation à tous les niveaux.

- Il faut sensibiliser les juges aux devoirs des tuteurs, à l'utilisation (tant légale qu'illégal) des procurations et à la gestion, par les fiduciaires. Il faut également sensibiliser le monde judiciaire aux obligations de reddition de comptes prévues par la *Loi sur la prise de décisions au nom d'autrui*.

Les juges doivent aider les avocats et la police dont le travail permet de traduire en justice les exploiters financiers. Les participants déplorent que les tribunaux « ne comprennent tout simplement pas ». Lorsqu'il est question d'abus de confiance, peu de lois sont là pour les orienter.

Il y a 50 ans, la violence entre époux était souvent perçue comme faisant partie de la sphère privée. Depuis, on a beaucoup travaillé pour faire changer cette façon de voir les choses. Il faut qu'un changement de ce type s'opère dans la perception de l'exploitation financière des aînés par des membres de leur famille.

- Les participants ont dit souhaiter que l'on ajoute à la formation de base des avocats des cours sur le droit des aînés, de façon à ce que toute personne titulaire d'un diplôme en droit ait des notions en droit des aînés. Ils sont également en faveur de la mise sur pied d'un programme de formation continue spécialisé en droit des aînés.

Le groupe a demandé que soit créée une spécialisation en droit des aînés dans la pratique juridique. Il faudrait que les barreaux énoncent des normes de formation pour les avocats spécialisés en droit des aînés et qu'ils prévoient des dispositifs de mesure des compétences. Pour qu'une personne puisse se dire avocat spécialisé en droit des aînés, il faut qu'elle satisfasse à des normes en matière de connaissances, d'expérience et de compétences. Il faut aussi que la spécialisation en droit des aînés soit plus souvent offerte, y compris dans le cadre de programmes de formation continue. Il faudrait que les aînés puissent trouver des spécialistes en droit des aînés à l'aide d'un moteur de recherche semblable à celui qui se trouve sur le site Web de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario.



- **Il faut que les aînés qui ont été victimes de mauvais traitement puissent trouver des avocats qui comprennent bien leurs besoins**

Travailler auprès des aînés, c'est travailler dans un domaine qui se distingue de tous les autres. Les avocats doivent se demander : Qui est mon client? Auprès de qui dois-je prendre mes instructions? Y a-t-il abus d'influence?

Les aînés ne veulent pas repousser leurs enfants et hésitent souvent à signaler un mauvais traitement venant de leur part, mais ils veulent que quelqu'un remette en question leurs agissements. Les avocats sont cette tierce partie qui peut confronter les enfants/les soignants lorsqu'un problème survient en lien avec les soins qui sont prodigués à l'aîné ou avec ses biens. Ces avocats doivent bien étudier les transactions immobilières qui ont été faites pour déterminer s'il y a eu conflit d'intérêts. Ils ne doivent pas hésiter à poser les questions difficiles qui s'imposent, c'est-à-dire à remettre en cause un transfert de titre de propriété ou la signature d'un second prêt hypothécaire. Des participants ont expliqué que certains avocats présument, à tort, que les proches ou les aides de l'aîné le représentent et protègent ses intérêts. Il faut que les avocats parlent avec l'aîné en l'absence de ses enfants ou des personnes qui s'occupent de lui. Et il faut ici faire attention à l'âgisme. Tous les fournisseurs de services doivent apprendre à ne pas tomber dans le piège de l'âgisme. On a besoin de spécialistes en droit des aînés qui aient la sensibilité nécessaire pour parler avec l'aîné, et non pas de l'aîné. Il faut donner aux aînés les moyens de se faire entendre.

D'autres complications font surface lorsqu'un avocat travaille depuis des années pour une famille. L'avocat doit alors se couper des interférences extérieures et écouter son client directement. Des participants ont déploré que certains avocats semblent ne pas connaître les besoins particuliers des aînés qui cherchent à obtenir des conseils juridiques ou à se faire représenter. Certains avocats ont du mal lorsqu'ils ont affaire à un aîné atteint d'une incapacité ou d'une déficience qui ne l'empêche pas de communiquer ses instructions. Le groupe souligne que des mesures doivent être prises pour aider les personnes atteintes d'une déficience sensorielle qui s'adressent à leur avocat ou au système juridique.

Un participant (avocat) a fait remarquer que la relation client-avocat est une relation de type mandant-mandataire. Le mandataire ne peut rien faire qui dépasse les souhaits du mandant (le client). Par conséquent, si le client ne peut donner d'instructions à l'avocat, leur relation s'arrête là. La question est de savoir : Comment cela se manifeste-t-il? En perçoit-on l'évolution? Que faut-il faire? Le groupe a abordé la question de l'inégalité des ressources qui existe d'une province à l'autre, à l'intérieur des provinces et d'une communauté à l'autre. Les participants ont expliqué que dans les communautés éloignées, il est presque impossible de trouver un avocat spécialisé. Il n'est peut-être pas réaliste de souhaiter avoir un spécialiste en droit des aînés dans chaque petite communauté du pays. Dans ces communautés, il est préférable qu'il y ait un avocat généraliste plutôt qu'aucun avocat.



- **Il faut responsabiliser davantage les avocats, ce que peuvent faire les ordres d'avocats en étant plus vigilants sur le plan du contrôle exercé sur leurs membres et sur le plan de l'application des règlements**

La discussion du groupe sur la question de la responsabilité de l'avocat a engendré les questions suivantes : Comment mesure-t-on la compétence professionnelle d'un avocat? Comment garantir qu'il agit dans l'intérêt du client? Comment peut-on s'assurer qu'il fait ce qu'il y a de meilleur pour l'aîné et non pour la famille de l'aîné? Comment garantir qu'il agit au nom de l'aîné, et non en celui d'un tiers?

Les participants ont établi que les ordres d'avocats doivent être plus vigilants au chapitre du contrôle et de l'application des règlements. Il faudrait pouvoir évaluer si les avocats sont auteurs d'abus, en particulier lorsque des transactions immobilières sont réalisées.

- **Il faut que les aînés puissent bénéficier de conseils juridiques**

Des membres du groupe ont avancé que de nombreux aînés ne font pas de projets à long terme basés sur des conseils de qualité. Souvent, ils ne se font pas conseiller s'ils ont besoin d'un testament ou d'une procuration. Les aînés ont besoin de conseils personnalisés, de procurations, de testaments, etc., mais ils ne peuvent pas forcément en assumer les frais. Des participants ont fait remarquer que, du fait de ressources financières limitées, de nombreux aînés finissent par choisir une trousse de rédaction de testament achetée dans le commerce qu'ils remplissent eux-mêmes, chez eux, avec l'aide d'une personne qui pourrait éventuellement les exploiter financièrement. En optant pour la solution à moindre coût (ne pouvant faire autrement), ils se rendent vulnérables. Si les aînés pouvaient bénéficier de davantage de services de conseils juridiques, ces problèmes pourraient être réglés et les risques associés à ces outils atténués.

- **Il faut que les aînés victimes de mauvais traitement puissent recourir gratuitement à la justice civile**

L'un des obstacles qui empêchent les victimes de recourir à la justice est le coût associé aux services d'un avocat. Dans certains cas, elles ont droit à une mesure réparatrice, mais n'ont souvent plus d'argent pour payer un conseiller juridique ou ne sont plus maîtres de leur argent. Elles ne peuvent pas prendre un avocat au privé, en particulier s'il y a litige. Il faut qu'elles puissent recourir à la justice. Le groupe a souligné qu'il s'agissait là d'un besoin valant pour tout le pays.

Le personnel des cliniques d'aide juridique est, de par son expérience, en mesure d'offrir des services d'excellente qualité. Malheureusement, au Canada, les possibilités de bénéficier d'aide juridique sont rares. En Ontario, seule une clinique de cinq avocats offre des services d'aide juridique aux aînés. Toutefois, l'Ontario ne délivre pas de certificat d'aide juridique pour les affaires civiles de ce type. En Colombie-Britannique, la première clinique d'aide juridique s'adressant aux aînés est en train de s'établir. Les participants ont proposé que les aînés qui n'ont plus leur argent puissent recourir gratuitement à la justice civile. Il faut qu'il y ait des services d'aide juridique, sous une forme ou sous une autre, partout dans le pays pour que les aînés qui ont été victimes



d'exploitation financière puissent retenir les services d'un avocat. S'il y avait plus de cliniques d'aide juridique aux aînés dans le pays, cela permettrait à tous les aînés de recourir à la justice de façon égale.

Si l'on veut que de tels services soient offerts partout au Canada, il faut s'occuper de la question de la diversité. Parmi les aînés pour qui l'accès à des services d'aide juridique peut poser problème, on compte les personnes isolées du fait d'un problème de mobilité, les personnes qui ne parlent pas anglais et celles qui vivent dans des régions éloignées. Il faut, dans la mesure du possible, qu'il y ait égalité d'accès aux services d'aide juridique partout dans le pays.

Il faut que les aînés puissent accéder à la justice de manière égale dans les deux langues officielles. Et dans toute autre langue. On a besoin de cliniques qui soient capables de gérer différents groupes et différentes langues. Tous les aînés devraient pouvoir bénéficier de services de spécialistes en droit des aînés. Un participant a insisté sur le point qui suit : rien ne vaut le fait de pouvoir parler avec son avocat dans sa propre langue, mais il est préférable, pour un aîné, de consulter un avocat qui comprend ses problèmes et s'adresse à lui par l'intermédiaire d'un interprète plutôt que de consulter un avocat qui parle sa langue, mais qui va s'adresser à son fils plutôt qu'à lui.

On a lancé l'idée que, comme ce qui se fait dans le système de santé, l'utilisation de la téléconférence pourrait permettre de régler la question de l'égalité d'accès aux services. Des participants ont également mis en évidence qu'il faut que l'on dispose de davantage de ressources en justice pénale; ils étaient leurs propos en mentionnant l'inégalité des ressources d'une province à l'autre ou d'un territoire à l'autre et, à l'intérieur des provinces et des territoires, d'une collectivité à une autre.

- **Il faut que les bureaux de tuteurs et curateurs publics interviennent de façon proactive en cas d'incapacité**

Plusieurs participants ont insisté sur le fait que leurs commentaires n'étaient en rien une critique des tuteurs et curateurs publics (TCP). Les TCP font bien leur travail, a souligné un participant; ils font ce qu'ils sont censés faire, ce que leur prescrit la législation qui les régit ou les politiques gouvernementales qui orientent leurs activités. Le problème, c'est que ces politiques restreignent les cas dans lesquels ils peuvent intervenir.

Dans la plupart des provinces, le bureau du tuteur et curateur public n'a la possibilité d'intervenir légalement que lorsque la capacité mentale de la personne pose problème. Il ne peut pas intervenir quand la personne a toutes ses capacités mentales, mais qu'elle est victime d'exploitation financière. Un participant de l'Alberta a expliqué que la législation relative aux adultes dépendants et à la prise de décision au nom d'autrui est en train de changer. La législation actuelle ne confère aucun pouvoir précis au curateur public au point de lui permettre d'intervenir en lien avec les décisions prises par les fiduciaires. Dans le cadre de la loi albertaine, le curateur public n'a pas de pouvoir sur le mandataire. Si un mandataire a été nommé dans la procuration, le curateur public ne peut pas surveiller cette personne. Seul le tribunal a pas la compétence pour juger une éventuelle affaire concernant un mandataire.

Le groupe a avancé que les politiques gouvernementales qui régissent les TCP devraient faciliter l'intervention de ceux-ci (comme souvent ils le souhaitent) dans



d'avantage de cas où des adultes vulnérables ont une déficience mentale et ont besoin d'un service de prise de décisions qui n'est, actuellement, pas offert.

Les agents de police, les proches et les administrateurs de soins de longue durée soumettent des rapports au TCP, qui à son tour fait ce qu'il est censé faire. Cependant, il n'intervient pas là où il le pourrait, et des membres de la collectivité souhaiteraient qu'il soit plus proactif. Il serait utile que les TCP agissent de façon plus proactive, car les recommandations qu'ils formulent facilitent grandement les démarches auprès des tribunaux.

Il est indéniable que le manque de ressources contribue au problème.

- **Il faut que les procurations répondent à une norme nationale**

Chaque gouvernement provincial ou territorial dispose de sa propre loi sur les procurations. Selon les participants, il faudrait disposer d'un modèle de procuration unique pour tout le pays. Actuellement, l'Association du Barreau canadien travaille à l'élaboration d'un tel document; elle fait appel pour cela aux commentaires de l'Association des banquiers canadiens et à un certain nombre d'autres secteurs; toutefois, on a reconnu qu'il faudrait harmoniser les lois avant de pouvoir mettre le modèle en application. Entre-temps, il serait bénéfique de reconnaître les modèles de procuration créés ailleurs au Canada.

- **Il faut renforcer la responsabilité des mandataires**

La procuration doit imposer au mandataire une plus grande responsabilité. Il faut, s'il manque à ses responsabilités, qu'il en subisse les conséquences. Il faut que les textes de loi soient appliqués, tant d'une perspective civile que pénale. Les participants sont préoccupés par la croyance répandue selon laquelle les auteurs d'exploitation financière ne seront confrontés à aucune répercussion : ni incarcération, ni poursuite, ni obligation de restitution.

Un participant a fait remarquer que si le mandataire désigné dans une procuration perpétuelle n'honore pas ses responsabilités et exploite financièrement l'aîné qu'il est censé protéger, il existe d'importants obstacles qui dissuadent l'aîné en question ou des tierces parties de signaler la situation ou de solliciter une mesure réparatrice : le temps qu'il faut avant que l'affaire soit entendue, le coût à assumer par la personne qui intente le procès et l'impossibilité de traduire en justice le mandataire si celui-ci quitte le district. Qui serait prêt à surmonter de tels obstacles pour porter une affaire devant les tribunaux?

Il existe de grandes différences, dans le pays, pour ce qui est de l'obligation de reddition de comptes des mandataires et des tuteurs aux biens.

Un participant a précisé que l'Ontario s'est doté de bons textes de loi, mais que leur application pose problème. La *Loi sur la prise de décisions au nom d'autrui de 1992* prévoit qu'une procuration doit servir à un certain nombre de choses et que le mandataire doit rendre des comptes, mais il est difficile d'amener un tribunal à forcer un mandataire à rendre des comptes comme il se doit. Dans cette province, il a été suggéré, à un moment, d'obliger les mandataires et les tuteurs aux biens à rendre des comptes.



En Alberta, le curateur public, qui traite des affaires liées aux finances et à la propriété, n'a aucune emprise sur les mandataires dont la désignation est en règle. Si une personne soupçonne quelque chose à l'égard d'un mandataire, elle doit intenter contre lui une action en justice.

Un participant a fait remarquer qu'un fiduciaire commis par un tribunal doit faire état à celui-ci des dépenses encourues, mais qu'un mandataire désigné dans une procuration perpétuelle n'a de comptes à rendre à personne.

- Dans certaines provinces, en Colombie-Britannique par exemple, on trouve le concept de « contrôleur » (pour les accords de représentation seulement). Les accords de représentation peuvent prévoir le recours à un contrôleur, auquel le mandataire peut être tenu de rendre périodiquement des comptes. Les participants ont affirmé que cette façon de procéder devrait être généralisée à l'ensemble du pays pour que tous les aînés puissent bénéficier de ce service efficace, qu'ils vivent en milieu urbain ou rural, ou dans une région éloignée.
- Une autre solution consiste à retenir les services d'un fiduciaire constitué en société qui travaillera avec le proche qui a été désigné plutôt que de désigner un contrôleur. Désigner un comandataire constitué en société ou un tuteur est un procédé qui fonctionne dans de nombreux cas, mais certains aînés refusent d'y consacrer de l'argent.
- Un participant a fait valoir qu'une procuration standard devrait prévoir la désignation de deux mandataires. Mais certains aînés n'ont pas forcément deux personnes sur qui compter, et si c'est le cas, il se peut qu'elles ne s'entendent pas.
- Un participant a fait valoir qu'on pourrait envisager de désigner un mandataire remplaçant plutôt que deux comandataires.

Selon le groupe, il faut que les personnes qui s'occupent d'un aîné soient informées des répercussions associées à l'utilisation frauduleuse ou abusive du pouvoir que leur confère la procuration.

QUESTIONS EN SUSPENS

Apparaissent dans cette partie les sujets dont on a estimé qu'ils méritaient d'être abordés, mais qui n'étaient pas directement liés au thème général de la séance ou qui n'ont pas abouti à un consensus.

• Signalement obligatoire

Le groupe a abordé la question du signalement obligatoire, mais n'est pas arrivé à un consensus.

Les participants se sont entendus pour dire que de nombreux employés d'institutions financières n'ont ni les informations ni les outils nécessaires pour tenter de corriger les situations d'exploitation financière. Un participant a fait remarquer que les banques sont tenues de signaler les cas de blanchiment d'argent et a fait valoir qu'une disposition juridique devrait exister pour les personnes qui sont témoins de cas d'exploitation financière. Les employés des institutions financières seraient tenus de signaler les cas d'exploitation financière à un organisme central, lequel pourrait ensuite transmettre ces renseignements à la police et faire avancer rapidement la poursuite judiciaire.



- **Exécution civile de la législation**

Certains participants ont émis l'opinion que l'appareil législatif fédéral manque de textes permettant d'intenter des procès pour exploitation financière à l'encontre des aînés. La police ne peut obtenir des renseignements que s'ils sont transmis de gré. Parce qu'il s'agit d'une question financière, la victime ou l'un de ses proches doit se manifester, faute de quoi les services de police ne peuvent intenter aucune action. Les banques refusent de transmettre à la police de tels renseignements, car elles cherchent à se protéger. Dans les cas de violence familiale, les services de police peuvent intervenir, même si personne ne se manifeste, tant qu'ils ont une ordonnance ou un mandat. Les participants ont dit qu'ils souhaitaient que le gouvernement mette en place une législation qui permettrait aux gens de justice d'engager des poursuites et qu'ils souhaitaient des lois de protection des victimes et des fournisseurs de services. Une telle législation devrait fonctionner avec le secteur bancaire.

Recommandations tirées de la séance de travail de la collectivité juridique

- **Besoin d'informer/de former la magistrature et les avocats (y compris les avocats de la Couronne)**
 - La magistrature doit être informée des fonctions des tuteurs et des mandataires responsables de biens.
 - L'avocat travaillant dans le domaine du droit des aînés doit communiquer directement avec le client; il doit prendre ses instructions directement auprès de lui, et non auprès de son entourage.
 - La formation de base des avocats (programme d'études) doit comprendre un volet sur le droit des aînés.
 - Les membres de la collectivité juridique devraient, dans le cadre de leur formation continue, suivre des cours sur le droit des aînés.
 - Il faut qu'il soit possible de se spécialiser en droit des aînés.
- **Amélioration de l'accès à la justice pour les aînés qui ont été victimes de mauvais traitement**
 - Davantage de ressources en justice pénale.
 - Répartition plus égale des ressources entre les centres urbains et les zones rurales ou éloignées.
 - Davantage de cliniques d'aide juridique spécialisées en droit des aînés.
 - Prise de mesures d'adaptation pour que les services soient accessibles (suppression des obstacles liés à l'isolement, à un problème de mobilité, à une déficience sensorielle, à la langue parlée, etc.).
- **Intervention proactive des curateurs publics en cas d'incapacité**
 - Réforme des lois et renouvellement du personnel afin de permettre une plus grande intervention des curateurs publics dans le cadre des pratiques usuelles, et non en dernier recours.
- **Meilleure surveillance des avocats par les ordres d'avocats**
 - Mécanisme de mesure des compétences des avocats.



- Mécanisme de repérage des cas d'abus par des avocats, applicable surtout lorsque des transactions immobilières sont réalisées.
 - **Responsabilisation des mandataires, des tuteurs aux biens et des fiduciaires grâce à une surveillance accrue**
 - Bien que les procurations soient communes dans le pays, la façon dont elles sont exécutées varie considérablement d'une province à l'autre.
 - Il faut un meilleur mécanisme de contrôle (les modalités de ce mécanisme sont encore vagues).
-



La collectivité des services financiers

Animateurs

Jay Chalke, curateur et tuteur public de la Colombie-Britannique

Margaret Easton, vice-présidente adjointe, Administration, Westminster Savings Credit Union

Pour stimuler les discussions, les animateurs de la séance ont d'abord présenté la question de l'exploitation financière des aînés du point de vue de la collectivité des services financiers.

M^{me} Easton a présenté plusieurs grands facteurs qui ont des effets sur la manière dont la collectivité des services financiers perçoit les cas d'exploitation financière des aînés et comment elle y réagit.

- En moyenne, dans les succursales des banques, les employés ont entre 30 et 40 ans. La plupart d'entre eux ont entre trois et cinq ans d'expérience et probablement deux à trois jours de formation sur les successions, et malgré cela, ils travaillent avec des documents très puissants qui leur donnent une grande marge de manœuvre.
- La quantité de textes de loi qu'un employé de banque doit connaître peut être accablante. Il peut être très difficile de comprendre les subtilités des procurations et de la législation relative à la protection de la vie privée, tout comme il peut être difficile de se tenir au courant des dernières décisions des tribunaux, par exemple celles qui ont été rendues l'année dernière sur les comptes joints (*Pecore c. Pecore* et *Succession Madsen c. Saylor*).
- Il est toujours difficile de faire connaître aux employés des institutions financières et au public les informations qui sont pertinentes.
- Il n'est pas toujours facile d'avoir des interactions de coopération et de conciliation avec la collectivité juridique, les services de police et la collectivité des services de santé et sociaux, car chaque groupe aborde l'aîné à différents moments de la transaction. Cela mène souvent à des conseils divergents.
- La question de la capacité est particulièrement délicate pour les employés des institutions financières. Ils ne possèdent ni les compétences médicales ni les compétences juridiques nécessaires pour bien évaluer les choses.
- Ce que l'on entend par exploitation financière varie d'une culture à l'autre.
- Le jargon utilisé par la collectivité des services financiers peut rendre difficile la communication entre les employés des institutions financières et leurs clients.
- Il peut y avoir un certain flou quant au rôle que les employés des banques jouent à l'égard de leurs clients. Alors que les sociétés de fiducie ou les services fiduciaires d'une banque assument la fonction de fiduciaire par rapport à leurs clients, le travail des employés de banque en succursale est régi par une autre loi, celle du débit et du crédit.



Après avoir donné des statistiques sur l'exploitation financière des aînés, M^{me} Easton a présenté certains des facteurs de risque d'exploitation financière des aînés ainsi que les difficultés qui les empêchent de chercher de l'aide lorsqu'ils sont victimes de ce genre de mauvais traitement.

Elle a ensuite présenté des solutions possibles aux problèmes auxquels les institutions financières sont confrontées en matière d'exploitation financière des aînés :

- Certaines banques ont leur propre modèle de procuration, d'autres exigent que la procuration soit préparée par un juriste. Si les banques n'acceptaient que les procurations préparées par des juristes, cela signifierait que les aînés ont reçu un minimum de conseils juridiques.
- Par les décisions qu'elle a rendues récemment (*Pecore c. Pecore* et *Succession Madsen c. Saylor*), la Cour suprême du Canada a renversé la présomption d'avancement qui s'appliquait lorsque des parents faisaient des transferts à titre gratuit à leurs enfants (les enfants mineurs continuent de bénéficier de la présomption). Désormais, la personne recevant un tel transfert doit prouver que celui-ci était un cadeau et non une somme à conserver en fiducie au profit du parent ou de la succession du parent. Cela a changé la façon dont les banques ouvrent des comptes joints. De nombreuses banques étudient présentement la question de savoir si elles devraient insister pour connaître les intentions des clients lorsqu'ils font d'un compte un compte joint (ou encore insister pour obtenir un avis juridique à l'intention du mandant).
- En préparant des séances d'information et des brochures sans jargon à l'intention des clients des banques, on contribuerait grandement à faire d'eux des clients éclairés; la même chose vaudrait de programmes de gestion des finances personnelles.
- On pourrait habituer les employés à poser à tous les clients des questions pour déterminer si quelqu'un les exploite financièrement. La création de techniques d'évaluation universelles à appliquer à tous les clients des banques, quel que soit leur âge, permettrait d'éliminer les associations négatives et les craintes et de faire comprendre aux aînés qu'il existe des ressources qu'ils peuvent utiliser s'ils deviennent victimes.
- Projets de signalement par les banques.
- Rendre passible de poursuite au criminel l'abus du pouvoir conféré par une procuration.
- Renforcer les recours civils.
- Accorder un certain niveau d'immunité aux institutions financières qui signalent des cas.
- Créer des produits semblables à la fiducie dite « Totten ». Commune aux États-Unis, il s'agit d'une forme de fiducie qui fonctionne comme suit : une partie (le disposant) place de l'argent ou des titres sur un compte bancaire et associe à ce compte des instructions prévoyant qu'à sa mort, le contenu du compte sera transmis au bénéficiaire désigné. Les fonds en question ne nécessitent pas d'homologation, sont assurés et ne peuvent pas être utilisés par le bénéficiaire



avant le décès du disposant. Le disposant peut annuler la fiducie lorsqu'il le souhaite.

- Empêcher les mandataires détenant une procuration de prendre des décisions unilatérales sur des transactions majeures, comme la vente d'une maison.
- Offrir de nouveaux services, par exemple un service de surveillance lorsqu'un compte devient un compte joint ou qu'il est utilisable par un mandataire détenant une procuration. Les banques disposent de la technologie pour accéder aux données d'un compte et surveiller les transactions.

Discussion – Grands Points

- **Il faut que les gouvernements et le secteur financier travaillent ensemble pour régler le problème de l'utilisation abusive des procurations et des comptes joints**

Les participants ont parlé de trois instruments dont les Canadiens peuvent se servir pour se protéger de l'exploitation financière ou pour améliorer leur autonomie financière : la procuration, le compte joint et le testament.

Il faut que les succursales des banques, les aînés et les proches/mandataires soient informés des pouvoirs que confèrent ces instruments financiers et de leurs limites.

- Les participants ont suggéré que soit prévu un examen des comptes joints à la lumière des décisions rendues récemment par la Cour suprême du Canada (*Pecore c. Pecore* et *Succession Madsen c. Saylor*). Les institutions financières doivent préparer des directives à l'usage des employés qui ouvrent des comptes joints. Par exemple, elles pourraient insister sur les énoncés d'intention en cas de transformation d'un compte en compte joint. L'obligation d'informer forcerait les institutions à entraîner leurs employés à parler aux clients des effets juridiques de l'ouverture d'un compte joint.
- Le groupe a également parlé des procurations types dont disposent certaines succursales par opposition aux procurations préparées par des juristes. Si un aîné a une procuration préparée par un juriste, c'est la garantie qu'il a bénéficié d'un minimum de conseils juridiques. Un participant a fait remarquer que la plupart des banques ne préparent plus leurs propres procurations. Il existe également des trousseaux en vente dans le commerce qui ne sont préparés ni par des avocats ni par des banques. Les participants se sont montrés réticents à l'idée de rendre obligatoire l'utilisation de procurations préparées par des juristes (en raison des frais que devraient encourir les aînés), mais ils se sont entendus pour dire qu'il faut, d'une façon ou d'une autre, que l'on puisse s'assurer que la procuration est légitime, que l'aîné a été bien informé et qu'il était sain d'esprit lorsqu'il l'a signée. L'idée d'un registre des mandataires a été lancée.



Le groupe a estimé que, au Canada, on doit mieux informer les gens du mode de fonctionnement de ces instruments financiers. Les participants ont dit vouloir voir le gouvernement travailler avec les secteurs financiers sous réglementation fédérale et provinciale pour faire en sorte que les clients soient bien informés avant d'attribuer une procuration à un mandataire ou d'ouvrir un compte joint. Il faut que les institutions financières préparent des directives à l'intention des employés de leurs succursales pour les aider à gérer les situations qui comportent une procuration ou un compte joint. Le groupe a discuté de la manière d'y arriver : soit par l'adoption volontaire de lignes directrices basées sur des pratiques exemplaires soit par l'obligation d'informer. Cette obligation forcerait la banque à présenter au client un minimum d'informations avant qu'il ouvre un compte joint ou qu'il permette à un mandataire de gérer un compte.

- **Il faut que l'on informe les mandataires et les gens qui prennent des décisions au nom d'autrui**

Les procurations et les comptes joints sont des instruments financiers qui ont beaucoup de poids, et les participants ont fait valoir que tant la personne délivrant ces outils que la personne tentant d'agir en vertu de ces instruments disposent souvent de très peu de conseils. Souvent, les membres de la famille ne sont pas au courant des fonctions qui sont les leurs en tant que mandataires. « La plupart des mandataires n'ont pas la moindre idée de leurs obligations légales. Certaines des lois ne sont pas particulièrement bien rédigées, et même quand une loi est bien rédigée, son contenu peut rester difficile à comprendre », a expliqué un participant. Le groupe s'est entendu pour dire qu'il faut que les mandataires soient mieux informés.

- **On peut protéger les aînés contre l'exploitation financière en lançant une campagne d'information sur les finances personnelles et en vantant les mérites de la planification financière; une personne informée est une personne qui a du pouvoir**

Les aînés sont des clients qui, dans une large mesure, ne sont pas informés, mais qui sont confrontés à des situations plutôt compliquées. De plus, les gens préfèrent généralement ne pas penser aux dispositions à prendre en cas de décès ou d'invalidité. Comme l'a fait remarquer un participant, la plupart des adultes meurent sans testament juridiquement valide, et pourtant, si une chose est certaine, c'est que l'on mourra tous. C'est encore une pratique relativement nouvelle que de prendre des dispositions en vue d'une éventuelle invalidité, et de nombreux aînés peuvent ne pas connaître les outils qui permettent ce genre de planification.

Le groupe a suggéré que soit établi un partenariat entre les secteurs public et privé (institutions financières comprises), partenariat qui viserait à prévenir l'exploitation financière au moyen d'une campagne de sensibilisation vantant les mérites du recours à des pratiques de planification financière prudentes et permettant d'améliorer les connaissances des aînés en matière de finances personnelles. Les gouvernements fédéral et provinciaux travailleraient avec leurs institutions financières respectives en vue d'élaborer une approche de collaboration par partenariat visant à réaliser une campagne de sensibilisation sur les procurations et les comptes joints. En informant mieux les aînés sur les manières de bien planifier leur autonomie financière à long



terme, on leur permettrait de voir les risques qu'ils courent et on les amènerait à se faire conseiller en matière de finances personnelles pour qu'ils puissent prendre des décisions éclairées.

Les participants ont insisté sur le fait qu'il est important d'utiliser des messages positifs qui ne tombent pas dans le piège de l'âgisme. Les aînés ne sont pas tous vulnérables. Les institutions financières n'auraient pas intérêt à envoyer des messages paternalistes du style « On s'occupe de vous ». Un participant a fait valoir que les personnes qui connaissent le mieux la communauté des aînés devraient avoir leur mot à dire sur la façon dont seront formulées les choses dans une telle campagne. Il faudra insister, dans le cadre de la campagne (quelle qu'en soit la forme), sur l'utilisation des instruments financiers qui peuvent permettre aux aînés de conserver leur autonomie financière à long terme et de protéger leur avenir financier.

Les participants ont suggéré qu'il faudrait se pencher sur la manière dont la campagne que l'on propose pourrait s'inscrire dans le cadre des activités récemment entreprises par le gouvernement fédéral en matière de sensibilisation aux mauvais traitements envers les aînés et sur la manière dont elle pourrait, on l'espère, bénéficier de fonds.

- **Il faut que les gouvernements s'occupent de la question des besoins accrus en ressources communautaires qui apparaîtront après les campagnes de sensibilisation**

Le groupe s'est dit inquiet des effets qu'auraient des campagnes de sensibilisation sur les ressources existantes. Une bonne campagne de sensibilisation aurait pour effet une augmentation des signalements, ce qui nécessiterait l'affectation de davantage de ressources.

Un participant tient à dire ce qui suit : « Nous n'avons pas assez de personnel pour répondre aux besoins qui existent dans notre communauté actuellement, et je suis sûr que cette situation se retrouve partout dans le pays. Donc, quand on parle de campagnes de sensibilisation, il ne faut pas oublier de parler des ressources nécessaires pour répondre aux besoins des personnes qui ont besoin de nous maintenant ».

Les participants ont insisté sur le fait que le gouvernement devra prendre des mesures relativement à l'augmentation des besoins en ressources qui seront nécessaires pour répondre aux demandes générées par la campagne de sensibilisation fédérale et par toute campagne qui pourrait être lancée dans le cadre d'un partenariat entre le gouvernement et le secteur financier. Il est essentiel que l'on dispose des ressources nécessaires pour composer avec une augmentation de la demande.

- **Il faut que soit clarifiée et harmonisée la législation fédérale et provinciale/territoriale sur l'exploitation financière des aînés, en particulier les lois relatives à la protection de la vie privée qui rendent difficile le signalement des cas d'exploitation financière**

Le groupe a souligné qu'il faut que la législation, toutes administrations confondues, soit cohérente en général, et en particulier pour ce qui est de la capacité des institutions financières à signaler les cas d'exploitation financière soupçonnés.



La discussion a surtout porté sur l'uniformisation des lois provinciales/territoriales en lien avec le signalement des cas d'exploitation financière dans les institutions financières. Les participants se sont entendus pour dire que les employés de ces institutions ne comprennent pas bien ce qui peut faire l'objet d'un signalement, les cas à signaler et tout ce qui a trait à la législation relative à la protection de la vie privée. Il est difficile de gérer les situations liées à la protection de la vie privée, car la législation n'est pas uniforme entre les provinces/territoires. Les participants ont fait valoir que le domaine du droit relatif au respect de la vie privée est l'un des domaines dans lequel il est essentiel qu'il y ait uniformité entre les différentes administrations pour qu'il soit possible d'éliminer les obstacles qui empêchent le signalement des cas d'exploitation financière.

Un participant a insisté sur le fait qu'il serait très difficile pour les banques de mettre en œuvre une politique sur la protection de la vie privée dans un contexte où les lois diffèrent entre les provinces/territoires et entre les administrations à l'intérieur des provinces et des territoires. Chaque succursale devrait alors avoir une politique qui lui serait propre en fonction de la législation de sa province.

Les participants ont proposé la réalisation d'une étude sur le manque d'uniformité des lois des provinces et des territoires pour ce qui est du signalement des cas d'utilisation abusive des instruments financiers; ils ont également proposé que l'on travaille à l'uniformisation des lois fédérales et provinciales/territoriales.

Le groupe a également parlé de la nécessité de s'occuper des inconvénients perçus par les institutions financières en lien avec la décision de signaler ou non un cas ayant éveillé des soupçons.

- **Il faut soutenir la proposition faite par un comité de la Chambre des communes et l'Association des banquiers canadiens de modifier la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques***

Un comité de la Chambre des communes a recommandé qu'une partie de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* soit modifiée pour permettre aux institutions financières de signaler les cas d'exploitation aux autorités de protection des adultes lorsqu'il le faut. Très récemment, après cette recommandation, Industrie Canada a effectué une consultation à laquelle l'Association des banquiers canadiens a présenté une réponse. Les participants ont insisté pour que soit soutenue la recommandation de modification de la loi faite récemment par l'Association, modification qui permettrait le signalement sans consentement lorsque celui-ci est dans l'intérêt de la personne ou du public.

- **Les banques doivent davantage porter attention aux aînés qu'elles ont comme clients**

Le groupe a souligné l'importance de la relation qui existe entre les banques ou les institutions financières et les aînés qui sont leurs clients.

Un certain nombre de participants de la collectivité des services financiers ont reconnu que, souvent, le système bancaire est à deux niveaux. Le revenu et l'actif qu'une personne a dans une institution financière dictent le niveau du conseiller financier qui lui est attribué. Un participant a reconnu que, malheureusement, de nombreux aînés ayant



des moyens modestes ne se voient attribuer aucun conseiller, car leur actif ne justifie pas, aux yeux des banques, qu'on leur fasse bénéficier des services d'un conseiller en planification financière.

Il peut être difficile pour les employés de banque de faire la part des choses entre l'aîné et la personne qui l'exploite financièrement. L'isolement constitue parfois un obstacle à la communication entre les employés de banque et les aînés; et cet obstacle peut paraître insurmontable. Il existe des cas problématiques dans lesquels un mandataire s'occupe seul d'un aîné et le maintient dans une situation d'isolement. On a également observé, et c'est tout aussi inquiétant, des cas d'aînés ne bénéficiant du soutien de personne. Le groupe s'est entendu pour dire qu'il faut absolument que le personnel des institutions financières interagisse directement et en privé avec les aînés qu'ils ont comme clients.

La tendance générale au regroupement des services et à l'automatisation peut faire du tort aux aînés qui ont du mal à se rendre à la banque du fait de problèmes physiques. C'est particulièrement le cas dans les régions rurales et éloignées, où les succursales sont rares. D'autres difficultés peuvent également amener un aîné à dépendre complètement de la personne qu'elle a désignée comme mandataire dans sa procuration ou qui se trouve être l'autre titulaire du compte joint : la déficience auditive, les obstacles linguistiques, l'invalidité ou la déficience cognitive.

Le groupe a aussi parlé de l'idée fautive selon laquelle seuls les aînés qui sont riches sont victimes d'exploitation financière. En fait, à cause du manque de services, les aînés moins fortunés sont particulièrement vulnérables à l'exploitation financière. Un participant a fait remarquer que les aînés et les institutions financières y gagneraient si le secteur financier créait des produits novateurs permettant à l'aîné moyen de protéger et de gérer son argent.



**Recommandations tirées de la séance de travail
de la collectivité des services financiers**

Il faut que les gouvernements fédéral et provinciaux/territoriaux travaillent avec leurs institutions financières respectives relativement aux procurations et aux comptes joints en vue :

- D'informer le client lorsqu'il y a création ou utilisation d'une procuration ou d'un compte joint;
- D'établir des lignes directrices à l'intention du personnel pour ce qui est des politiques et des pratiques liées aux procurations et aux comptes joints.

Pour y parvenir, on peut choisir d'instaurer une politique d'information obligatoire/volontaire ou des pratiques exemplaires; on pourrait également réaliser une étude sur l'établissement d'un service de registre des mandataires.

Il faut que les gouvernements fédéral et provinciaux/territoriaux travaillent avec leurs institutions financières respectives pour élaborer une approche de travail en partenariat visant à concevoir et à réaliser une campagne de sensibilisation sur les procurations et les comptes joints.

- Utilisation de messages positifs qui ne tombent pas dans le piège de l'âgisme – les aînés ne sont pas tous vulnérables;
- Enquête sur les moyens éventuels d'inscrire une telle campagne dans les activités entreprises récemment par le gouvernement fédéral en matière de sensibilisation à la question des mauvais traitements envers les aînés;
- Les gouvernements doivent reconnaître les effets d'une telle campagne sur les ressources actuelles et prendre des mesures pour y remédier.

Il faut que les gouvernements fédéral et provinciaux/territoriaux travaillent avec leurs institutions financières respectives pour régler la question du manque d'homogénéité en ce qui concerne les possibilités d'intervention juridiques en cas d'exploitation financière et les obstacles au signalement de cas.

- Uniformisation des lois des provinces et des territoires en lien avec le signalement des cas d'exploitation dans les institutions financières;
- Nécessité de s'occuper des inconvénients perçus par les institutions financières en lien avec la décision de signaler ou non un cas ayant éveillé des soupçons;
- Nécessité de modifier rapidement les lois fédérales et provinciales/territoriales relatives à la protection de la vie privée qui empêchent les institutions financières de signaler les cas d'exploitation financière.



La collectivité des services de santé et sociaux

Animatrices

Lisa Manuel, gestionnaire, Services de soutien aux personnes âgées et aux fournisseurs de soins et de protection contre la violence faite aux femmes, Family Service Association of Toronto

Amanda Brown, directrice, Vancouver Coastal Health Centre

Discussion – Grands points

- **Il faut que toutes les recommandations soient intégrées à un programme de recherche national**

Le groupe a insisté sur le fait que toutes les recommandations qui ressortent des discussions doivent être intégrées à un programme de recherche national permettant d'orienter leur mise en œuvre et de créer des cadres d'évaluation.

Les participants ont souligné que l'on doit, dans le cadre de ce programme de recherche, analyser le phénomène de l'exploitation financière sous différents angles, notamment ceux de l'âge, du sexe et de la culture.

Une participante a expliqué qu'il faut faire de la recherche en droit et procéder à une réforme du droit. Elle a précisé qu'il faut réformer le droit pour régler les problèmes de sécurité au travail, ce qui forcerait les fournisseurs de services de santé et sociaux à commencer à mettre en œuvre certaines choses (formation, dotation, supervision des ressources, visites à deux dans les maisons difficiles, etc.).

- **On peut prévenir l'exploitation financière en réglementant le secteur des instruments financiers tels que les procurations**

Un participant a fait remarquer qu'il existe dans le *Code criminel* des dispositions sur l'abus de pouvoir dont peut être coupable une personne détenant une procuration, mais que l'on ne s'en sert pas souvent, préférant les recours civils. Le groupe a fait valoir qu'il faut que le gouvernement fédéral adopte des textes sur les procurations et les testaments qui s'appliqueraient de façon uniforme dans tout le pays pour qu'il soit plus difficile de détourner l'utilisation de ces instruments financiers.

Les participants ont indiqué qu'il faudrait disposer d'un système qui permette de surveiller les mandataires désignés dans les procurations et de les empêcher d'abuser des pouvoirs qu'elles leur confèrent. Une idée a été proposée : produire des procurations uniformes auxquelles serait associée une obligation de rendre des comptes. S'il existait une façon d'obliger le mandataire à rendre des comptes aux autres membres de la famille, ou, en l'absence de famille, à un organisme de contrôle, le mandataire serait peut-être plus enclin à rester dans la voie du devoir.

Un participant a indiqué qu'une procuration devrait comporter deux mandataires plutôt qu'un seul.



Autre suggestion : l'établissement d'un registre des mandataires. Si les mandataires savaient que leur nom doit être inscrit dans un registre, cela pourrait réduire l'éventualité d'un abus de pouvoir.

- **Il faut donner aux services de police la mission d'enquêter sur les vols commis par les personnes détenant une procuration**

Il est ressorti des discussions que les services de police doivent avoir la volonté d'enquêter sur les cas de vol commis par des proches ayant une procuration, mais que cette volonté doit être accompagnée de ressources suffisantes. Les participants se sont entendus pour dire que les recours civils ne semblent pas être un moyen de dissuasion très efficace. De plus, il peut être vain de poursuivre des voleurs et de dépenser les dernières ressources de l'aîné en honoraires d'avocat pour recouvrer de l'argent. Si la police jouait un rôle de premier plan dans la réalisation d'enquêtes musclées en cas de vol par un mandataire, cela pourrait dissuader d'éventuels voleurs. De plus, les enquêtes de police et les arrestations seraient autant de moyens d'informer les détenteurs de procuration des conséquences possibles de l'abus des pouvoirs qui leur sont conférés.

- **Il faut apporter les ressources qui permettront d'agir**

Le groupe a souligné qu'il est important que des ressources soient débloquées pour le travail sur le terrain. Un participant a demandé ceci : « Si on fait connaître le problème de l'exploitation financière des aînés auprès du grand public, à qui et où s'adresseront les personnes qui constateront qu'elles sont victimes ou qui s'inquiètent de la situation de leur voisin? ». Les lignes d'aide et d'aiguillage ont leur utilité, certes, mais il faut absolument que des ressources soient mises à disposition pour faciliter le travail des services vers lesquels ces personnes vont être aiguillées. Disposer d'un mécanisme d'aiguillage sans disposer des ressources nécessaires pour apporter l'aide concrète revient à établir un diagnostic pour lequel il n'y a pas de traitement. À quoi bon proposer un service/une solution si l'on n'est pas capable d'intervenir?

Voici les ressources dont les professionnels et les aînés ont besoin : logement, conseils, services de traduction, locaux sûrs, services de police, services de santé et conseils/ressources juridiques.

Le manque de ressources est particulièrement problématique dans les petites communautés.

Un participant a parlé du danger que représentent les réseaux sociaux fragiles pour les aînés à risque. Dans de nombreux cas, une fois que la maison a été vendue et que tout l'argent s'est envolé, l'exploitation financière devient un problème de santé par défaut, puisque l'aîné ne peut plus vivre seul. L'accès aux services sociaux doit être considéré comme un déterminant de la santé.

Le groupe s'est attardé sur la question du niveau de stress ressenti par les employés et les bénévoles qui vont sur le terrain. Les organisations doivent avoir la volonté d'aider leur personnel à faire le travail et les ressources pour concrétiser cette aide. Elles ont besoin de locaux où leur personnel pourra parler de ses difficultés, bénéficier de supervision et de supervision clinique, à l'interne ou autre part.



- **S'ils disposent des ressources nécessaires, les réseaux communautaires peuvent apporter des solutions coordonnées et pluridisciplinaires au problème de l'exploitation financière des aînés**

Les participants ont expliqué qu'il est important que les réseaux communautaires aient les ressources nécessaires pour aider les aînés des différentes collectivités. Le groupe a insisté sur le fait que l'intervention communautaire doit être basée sur une approche systémique. Actuellement, on a des professionnels répartis ici et là dans la communauté qui font du mieux qu'ils peuvent. Les participants ont dit vouloir voir la mise en place de processus institutionnalisés, comme ceux qui existent dans le domaine de la protection de l'enfance.

Un participant a fait remarquer qu'il peut être difficile de savoir où aiguiller les aînés qui sont victimes d'exploitation financière. Il est important pour les travailleurs des services de santé et sociaux d'avoir le nom d'une personne à contacter dans les services de police, une personne-ressource spécialisée dans le domaine des mauvais traitements envers les aînés. Les réseaux sont essentiels à l'établissement de ces relations. Il faut des ressources pour que les réseaux puissent faciliter le travail de coordination entre agences. L'échange d'informations permet d'aider les réseaux à simplifier l'aiguillage, à résoudre des problèmes à l'aide de tous les acteurs communautaires et à repérer les secteurs où existent des manques pour ce qui est de l'aide offerte aux aînés victimes d'exploitation financière. Il est essentiel d'apporter de l'aide aux personnes qui ont le temps et l'espace de rencontre nécessaires pour réunir des gens régulièrement. Les participants ont fait remarquer que les enquêtes, par rapport aux interventions, renforcent la vulnérabilité des aînés qui sont victimes de mauvais traitements. Il est donc important qu'il y ait un filet de sécurité autour de l'aîné lorsqu'il décide de se défendre et de se protéger. Ils ont expliqué qu'il faut mettre en place un système national (pratiques exemplaires) pouvant être appliqué au niveau communautaire, et que ce système doit être assorti de ressources. Cela permettra de créer un modèle d'intervention communautaire idéale qui constituera ce filet de sécurité.

- **Il faut éliminer les obstacles qui empêchent le signalement de cas**

De nombreux aînés victimes de mauvais traitements craignent les conséquences associées au fait de signaler leur situation. Souvent, l'aîné ne veut pas recourir au *Code criminel*. Il préfère les recours civils, car il ne veut pas qu'un membre de sa famille, qui peut aussi être la personne qui s'occupe de lui, soit incarcéré. Il peut avoir peur de tout perdre : la personne qui s'occupe de lui, sa maison, son animal de compagnie, ses petits enfants. Pour lui, les conséquences de la déclaration peuvent être pires que le crime.

De nombreux aînés n'aiment pas se rendre au commissariat ou avoir affaire avec des agents de police en uniforme. Ils veulent qu'on les aide, mais ils veulent aussi protéger leur vie privée.

Il faut que les professionnels qui côtoient les aînés, les agents de police en particulier, entretiennent avec eux de bonnes relations, des relations de confiance. Un participant a donné l'exemple d'un agent de liaison culturelle qui a mis en place un rendez-vous pause-café hebdomadaire dans un centre pour aînés. En étant présent pour répondre



aux questions, l'agent établit une relation de confiance et finit par être mis au courant de cas d'exploitation financière.

Le groupe a discuté d'autres obstacles au signalement, notamment la langue parlée et la culture.

- **Il faut que les aînés puissent obtenir de l'aide de multiples façons**

- Les participants ont proposé que soit mise en place une ligne d'aide financée par le gouvernement fédéral qui permettrait aux aînés d'obtenir des renseignements utiles et de se faire adresser à un service d'aide, s'ils le souhaitent. Les aînés ont besoin d'une structure qui leur permette de faire une déclaration et de bénéficier d'une intervention, autrement dit de quelqu'un qui examinerait leur situation et leur apporterait le soutien souhaité. Cela pourrait constituer la structure qui permettrait aux professionnels d'entretenir entre eux des rapports et d'établir des liens entre toutes les ressources et informations disponibles.

Un participant a ajouté que, lorsqu'une personne se sent écoutée, elle retrouve l'estime qu'elle a pour elle. Même si le fait de parler de ses problèmes à un agent d'une ligne d'aide gratuite ne se traduira peut-être pas par l'envoi d'une équipe d'intervention spéciale pour régler le problème, le fait d'exprimer les choses est thérapeutique et important.

Cela nécessiterait la réalisation d'une campagne dans les médias; il faudrait communiquer directement avec les aînés pour les informer de l'existence du service. Pour faire connaître la ligne d'aide, on peut choisir d'envoyer une brochure ou un aimant de réfrigérateur sur lequel figureront le numéro à appeler et des renseignements sur le type de situations à propos desquelles on peut appeler.

Il faudra trouver du personnel pour la ligne, et les agents devront pouvoir aider les aînés dans leur langue. Plusieurs participants ont fait remarquer qu'une ligne d'aide n'est utile que si l'on dispose des ressources pour assurer son fonctionnement. Un participant a donné comme information que le ministère du gouvernement de la Nouvelle-Écosse responsable des aînés a mis en place une ligne gratuite qu'il suffit d'appeler pour signaler un cas de mauvais traitement envers un aîné ainsi qu'une ligne d'aide destinée aux aînés grâce à laquelle ces derniers peuvent obtenir des informations. Très souvent, les questions d'ordre juridique sont transmises à la ligne d'aide juridique, mais les ressources de cette ligne se limitent à deux avocats, ce qui n'est pas assez vu la charge de travail.

- Les participants ont parlé de l'éventualité d'établir un bureau de l'ombudsman au niveau national. Celui-ci s'occuperait des problèmes systémiques et individuels liés aux mauvais traitements dont les aînés peuvent être victimes. Le bureau devrait également s'occuper de la question de l'autonomie de l'aîné, disposer d'un numéro à appeler et avoir le pouvoir de rédiger un rapport et de mener une enquête en cas de plainte. Il devrait disposer des ressources appropriées et avoir un certain pouvoir.



- **Les travailleurs qui côtoient les aînés doivent savoir que l'exploitation financière s'accompagne souvent d'autres formes de mauvais traitement**

Le groupe a parlé du fait que, malheureusement, l'exploitation financière s'accompagne souvent d'autres formes de mauvais traitement. Même si le sujet du forum était l'exploitation financière, on a préparé les recommandations en ne perdant pas de vue qu'un mauvais traitement s'accompagne souvent d'un autre type de violence ou entraîne d'autres formes de mauvais traitement. Les fournisseurs de services de tous les secteurs doivent être attentifs au fait qu'un aîné est rarement victime d'un seul type de mauvais traitement. Le défi consiste à tenter de régler le problème de l'exploitation financière dans un contexte global, sans minimiser la nécessité de concentrer une partie des efforts sur le problème particulier de l'exploitation financière.

Les participants ont également fait remarquer que les dynamiques familiales jouent souvent un rôle dans les cas de mauvais traitement. Il faut donc regarder au-delà de la personne pour comprendre ce qui se passe dans les autres relations de la famille. La violence familiale, notamment celle qui est faite aux aînés, est un problème très complexe aux nombreuses facettes qui nécessite l'adoption d'une approche pluridisciplinaire.

- **Il faut faire connaître au grand public ce qu'est l'âgisme et ce qui constitue un mauvais traitement**

Le groupe a établi qu'il faudrait réaliser une campagne de sensibilisation pour contrer l'âgisme et les stéréotypes. L'âgisme est un problème de société qui se manifeste par la présence de perceptions et d'attitudes qui contribuent à l'existence de l'exploitation financière des aînés.

Il est important de travailler avec les jeunes pour faire évoluer les attitudes par rapport à l'âgisme et inspirer le respect de la propriété.

Les participants ont échangé des approches prometteuses en matière de sensibilisation des jeunes.

Ils ont également discuté du fait qu'il faut informer les éventuels auteurs de violence sur ce que recouvre la notion de « mauvais traitement envers les aînés ». De la même façon qu'il a fallu informer les gens de ce qui constituait un acte de violence envers un enfant ou une femme, il faut informer la société, et en particulier les éventuels auteurs de violence, de ce qui constitue un mauvais traitement à l'égard d'un aîné. Le grand public doit prendre conscience que toute personne a un rôle à jouer et doit intervenir si elle est au courant de quelque chose de suspect ou si elle sait qu'il peut s'agir d'un mauvais traitement.

- **Il faut former les professionnels des services de santé et sociaux**

Les professionnels sont confrontés à des situations qu'ils n'ont pas été entraînés à gérer, ce qui est déstabilisant pour eux. Cela crée chez eux une souffrance morale et de l'anxiété. Il faut que ces professionnels apprennent à reconnaître le problème et à adresser le cas aux services appropriés.

Les lois sont déroutantes. Les options et les mandats sont contradictoires. Les professionnels doivent donc pouvoir bénéficier de supervision et de soutien.



Le groupe s'inquiète de la sécurité des professionnels de la collectivité des services de santé et sociaux qui travaillent auprès d'aînés qui ont été victimes de mauvais traitements. Les travailleurs, qui sont dans un état d'épuisement professionnel, sont mis dans des situations dangereuses, car ils ne sont pas formés et aidés comme il se doit lorsqu'ils interviennent. Ils compromettent non seulement leur propre sécurité s'ils vont trop loin, mais aussi celle de l'aîné, car ils ne sont pas familiarisés avec le phénomène de l'escalade de la violence et des mauvais traitements. Il y a des compétences de base que ces travailleurs doivent acquérir.

L'exploitation financière ne fait pas partie du cours d'admission au barreau. Et les professionnels du domaine médical ne savent pas toujours où adresser les gens.

Il faut que le sujet des mauvais traitements envers les aînés (et donc de l'exploitation financière) soit ajouté aux programmes des écoles de police, des écoles de sciences infirmières et des établissements de formation de travailleurs sociaux, etc. Il doit aussi faire partie des politiques d'agrément. Pour que cela se concrétise, il faut que les professionnels fassent pression sur leurs institutions respectives.

Tous les médecins devraient être tenus de suivre un cours de formation continue d'une demi-journée sur les questions relatives aux aînés avant de pouvoir être habilités par leur collègue.

Il faut qu'il y ait plus de formation et que l'on dispose de plus de systèmes permettant de s'assurer que les personnes qui travaillent auprès des aînés signalent les cas de mauvais traitement ou interviennent. Les préposés aux services de soutien à la personne et autres employés non accrédités doivent être formés et accrédités et recevoir un salaire convenable.

Les différents secteurs connaissent trop peu les ressources qui existent. Ce manque généralisé d'information pourrait être comblé si les différents secteurs interagissaient pour permettre une fécondation réciproque des solutions dont ils se servent isolément. Il faut également que chaque secteur apprenne à connaître la terminologie en vigueur dans les autres secteurs.

- **Il faut former les professionnels des services de santé à la question de la protection de la vie privée**

Souvent, les intervenants en matière de santé ne connaissent pas la loi et ne signalent pas les cas de mauvais traitement à certains services alors qu'ils le pourraient, car ils pensent qu'ils n'en ont pas le droit. Ils doivent être informés que, dans certaines circonstances, ils ont le droit de transmettre des renseignements à la police.

Il est important de réfléchir aux questions et aux difficultés d'ordre éthique et de les intégrer aux programmes de formation; il est également important d'envisager le recours aux outils qui existent déjà, comme le *Code criminel*.

Les participants ont fait remarquer que les personnes qui travaillent dans le domaine de la santé font souvent peu confiance au système judiciaire. Aucune politique ne protège les professionnels de la santé qui dénoncent une situation donnée. Il faut former ces professionnels, et clarifier les choses relativement aux lois qui existent.

Un participant (représentant la perspective de la police) a expliqué que son expérience l'a amené à observer que les intervenants en matière de santé ont tendance à « dresser un mur » lorsque les services de police tentent d'obtenir des renseignements



dans le cadre d'une enquête sur un cas de mauvais traitement infligé à un aîné. La *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* permet aux responsables des soins de donner à la police, ou à toute autre institution, l'information dont elle a besoin si la santé de la personne est en grand danger ou si elle va être blessée. Toutefois, les travailleurs sociaux et les travailleurs de la santé ne considèrent pas nécessairement la police et d'autres entités comme des partenaires. Ces travailleurs doivent accepter d'inclure dans leur cercle d'aide certaines organisations, la police par exemple, qu'ils n'ont jusqu'à présent pas considérées comme des partenaires.

Le groupe a parlé d'une crainte qui existe chez les fournisseurs de services de santé et sociaux : ils sont réticents à signaler les cas de mauvais traitement, car ils craignent de devoir témoigner à une audience et de se faire poursuivre en justice. Un participant a indiqué que le Commissaire à la protection de la vie privée de la Colombie-Britannique a déclaré en mai 2008 que si une personne fait preuve de bon sens quand elle transmet le nom et les renseignements personnels de quelqu'un, son bureau n'interviendra pas. Souvent, les fournisseurs de services ne veulent pas que leurs employés se mêlent de ce genre de choses par crainte d'avoir mauvaise presse. De plus, certains travailleurs sociaux et travailleurs de la santé craignent de signaler des cas parce qu'ils ne veulent pas perdre la confiance de leurs patients.

Il faudrait qu'il y ait des récompenses pour les personnes qui signalent des cas.

Un participant a indiqué qu'il faut faire attention : les politiques de protection de la vie privée et d'accès aux renseignements personnels peuvent être utiles dans certains cas, mais elles peuvent très bien, dans d'autres cas, mettre des personnes en danger. Les lois d'accès à l'information prévoient que toute personne peut accéder aux dossiers dans lesquels figure son nom, ce qui vaut pour les auteurs de violence et les auteurs de violence présumés. Les travailleurs sociaux, les médecins et les infirmiers se sentent vulnérables, car ils n'ont pas la garantie que leurs dossiers ne seront pas consultés par un auteur présumé de mauvais traitements ayant peut-être des tendances violentes.

- **Il est essentiel que les fournisseurs de services sociaux et de santé comprennent bien les questions de la capacité et de la compétence**

Le groupe s'est penché sur les questions éthiques associées au sujet de la capacité. Les participants ont réfléchi à la question suivante : Doit-on appliquer le principe selon lequel l'aîné peut prendre ses propres décisions ou doit-on protéger ses finances? Ils ont souligné l'importance de l'autodétermination. Un participant a fait remarquer que l'on valide les choix des mineurs quand on estime qu'ils sont bons, mais que l'on fait intervenir les tribunaux quand on estime qu'ils ne le sont pas. Un autre participant a concédé que certaines situations sont difficiles quand on voit qu'il faudrait intervenir, mais a insisté sur le fait qu'il faut toujours respecter le droit de la personne à l'autodétermination.

Le groupe a souligné qu'il ne faut pas présumer que les aînés sont incompetents. Les médecins s'adressent souvent à la famille de l'aîné ou croient le proche sur parole quand il lui dit qu'il a une procuration. Le médecin ne devrait pas arrêter de réfléchir et se dire automatiquement que, lorsqu'une personne est âgée, c'est à la famille qu'il doit s'adresser plutôt qu'à elle. Les notions de compétence et de capacité sont importantes,



car c'est leur compréhension qui fait qu'un fournisseur de service va agir de façon paternaliste ou non. Il existe de nombreux documents officiels qui confèrent différents pouvoirs à différentes personnes pour différentes décisions, mais à chacun d'eux correspond un test de compétence différent, selon la législation en vigueur. Par conséquent, pour un fournisseur de services comme un médecin, qui n'est pas expert dans le domaine, il serait très utile que les choses soient mises au clair relativement aux notions de capacité et de compétence.

- Les participants ont également parlé de la question de l'absence de compétence. Par exemple, avoir en face de soi une personne analphabète peut amener à croire qu'elle a une déficience, mais ce n'est pas forcément le cas. Souvent, le vrai problème réside dans l'aptitude à comprendre la chose financière et dans le fait que l'aîné n'a bénéficié ni du service en langue claire dont il a besoin, ni de renseignements sur la façon de se protéger. L'aîné n'a pas forcément besoin qu'on évalue ses compétences; il a besoin qu'on l'informe des possibilités qui s'offrent à lui. Lorsqu'une personne est victime de mauvais traitement et qu'elle subit une évaluation, ça n'est pas toujours/ne devrait pas toujours être une question de compétence et de capacité en lien avec le vieillissement.
- Une partie de la discussion a porté sur le sujet des aînés qui bénéficient de versements en lien avec les pensionnats indiens. Dans ce cas, la langue, la culture, les compétences en lecture et en écriture, la capacité physique et les questions d'ordre médical peuvent créer une situation dans laquelle l'aîné qui connaît un changement de situation de vie soudain n'a pas reçu d'outils lui permettant de gérer ce changement. On le répète : ce n'est pas une question de capacité mentale mais de compétences.
- Le groupe s'est également penché sur le revers de la question de la compétence et s'est demandé si l'on passe parfois à côté de cas d'exploitation financière parce qu'on a mal évalué la capacité mentale.

- **Il faut informer les aînés pour qu'ils soient plus compétents en gestion de finances personnelles et qu'ils comprennent ce qu'est l'exploitation financière**

Le groupe a parlé de deux domaines sur lesquels il faut travailler : le manque de connaissances qu'ont les aînés en matière de gestion de finances personnelles et le manque d'information sur les recours que peuvent utiliser les victimes d'exploitation financière.

- Les participants ont discuté du fait qu'il est important d'apporter des connaissances aux aînés pour leur donner les moyens de se protéger. Les participants ont avancé que nous devons nous inspirer de ce qui se fait dans le domaine de la lutte contre la violence familiale et informer les gens de ce qu'ils peuvent faire pour se protéger. Les veuves sont souvent des victimes faciles qui peuvent être vulnérables à l'exploitation en raison d'un manque de compétence en gestion de finances personnelles. En apportant des connaissances aux aînés, en particulier aux femmes âgées, sur le revenu et la planification de la retraite en vue de l'autonomie, on réduirait leur vulnérabilité. Un participant a proposé que des équipes pluridisciplinaires pourraient donner des séminaires dans des



centres pour aînés en vue d'améliorer leur capacité à gérer leurs finances personnelles. Toutefois, un autre participant a fait remarquer que de nombreux aînés ne peuvent pas quitter leur domicile pour assister à un séminaire.

- De nombreux aînés qui ont été victimes d'exploitation financière croient que leur seul recours est de faire une déclaration à la police. Souvent, ils choisissent de ne pas le faire, car l'auteur du mauvais traitement qu'ils subissent est un membre de la famille. On a avancé l'idée qu'il pourrait être utile que des pairs ou des intervenants accompagnent l'aîné dans ses démarches (ils ne se contenteraient pas de donner des informations). Ces personnes pourraient apporter aux aînés qu'elles accompagnent un soutien thérapeutique, une aide confidentielle et sécuritaire pour les aider à « s'outiller » pour ce genre de situation.

Il est important d'apporter ces informations aux aînés en langage clair et dans de multiples langues. On pourrait transmettre aux aînés isolés des informations sur les finances personnelles et l'exploitation financière par le biais des médias (journaux, télévision et radio). Les lettres qu'envoie le gouvernement fédéral aux aînés (par exemple sur la Sécurité de la vieillesse ou le Supplément de revenu garanti) pourraient également contenir des informations utiles.

QUESTIONS EN SUSPENS

Apparaissent dans cette partie les sujets dont on a estimé qu'ils méritaient d'être abordés, mais qui n'étaient pas directement liés au thème général de la séance ou qui n'ont pas abouti à un consensus

- **Signalement obligatoire**

Les participants ont longuement discuté du signalement obligatoire. Les questions qui ont été soulevées sont les suivantes : à qui, par qui, sur qui, quoi et avec quels effets sur l'aîné? Le groupe n'est pas parvenu à un consensus.

On ne dispose d'aucune loi qui prévoit l'obligation de signaler tout cas s'inscrivant en contravention du *Code criminel*. D'un point de vue éthique, on pourrait dire qu'on est tenu de signaler les cas dont on est témoin et des associations professionnelles peuvent avoir mis en place des protocoles visant à favoriser les signalements, mais aucune loi n'existe. Certaines provinces ont instauré une obligation de signalement, d'autres pas. Un participant a fait valoir qu'il faudrait quelque chose au niveau fédéral vers laquelle se tourner.

Certains participants ont dit penser qu'il faut que les gens soient obligés de signaler à la police les cas qu'ils pensent être des cas de fraude ou d'exploitation financière à l'encontre d'un aîné. Si la police n'est pas mise au courant, elle ne peut pas enquêter et le problème reste le même. Un participant explique qu'au Nouveau-Brunswick, la législation ne permet la réalisation d'enquêtes et d'interventions que dans les affaires de violence physique, de violence sexuelle et de négligence. L'exploitation financière ne figure pas dans *The Family Services Act*. En Colombie-Britannique, les organismes de santé sont soumis à l'obligation de signaler, mais la police n'enquête pas sur les crimes financiers s'ils portent sur des sommes inférieures à 100 000 \$. Certains participants ont avancé que les services de police ne devraient pas avoir le droit de fixer de tels



seuils, car, pour de nombreux adultes vulnérables, la somme de 100 000 \$ est le résultat de toute une vie d'épargne et ce qui leur permet de se loger.

Plusieurs participants se sont clairement inscrits contre l'idée de recommander l'établissement de l'obligation de signaler. Ces participants se sont dits plus intéressés par une réforme du droit (par de petites modifications aux textes de loi visant à faciliter les choses dans ces situations). Après une vive discussion sur les questions liées à l'obligation de signaler, le groupe a décidé de les inscrire dans la catégorie des questions en suspens.

Recommandations tirées de la séance de travail de la collectivité des services de santé et sociaux

Stratégie de recherche nationale

- Orienter la mise en œuvre de toutes les autres recommandations et créer des cadres d'évaluation.
- Analyser le phénomène des mauvais traitements sous différents angles, notamment ceux de l'âge, du sexe et de la culture.

Information et sensibilisation

- Sensibilisation du grand public en vue de lutter contre l'âgisme.
- Sensibilisation du public visant à apporter aux aînés des informations sur les services d'aide dont ils peuvent bénéficier.
- Formation des professionnels.

Multiples mécanismes de signalement volontaire permettant l'accès à des services d'aiguillage, de counseling et de soutien

- Possibilité d'une ligne d'aide téléphonique.
- Possibilité d'un bureau national de l'ombudsman.

Apport de ressources permettant d'assurer les services

- Accès au logement.
- Accès aux ressources juridiques, notamment à des services d'aide juridique pour ceux qui en ont besoin.
- Accès aux services sociaux et de santé
- Donner aux collectivités les moyens d'agir
- Réseaux d'intervention communautaire



La collectivité des services de police

Animateurs

Christina Wolf, détective, Service de police d'Ottawa

Patrick Tracy, détective, Service de police d'Edmonton

Au cours de ses discussions et pour la formulation des recommandations, le groupe a essayé de respecter les principes directeurs suivants :

- Il faut s'adresser à l'aîné
- Il faut présumer de la compétence de l'aîné
- L'aîné a le droit de prendre de mauvaises décisions

Le groupe a présenté un principe directeur qu'il propose de soumettre à la réflexion des collectivités et des gouvernements : l'aîné a le droit de prendre ses propres décisions et d'être traité comme une personne en pleine possession de ses capacités mentales, à moins que le contraire n'ait été prouvé.

Les participants ont maintenu catégoriquement qu'un aîné compétent a le droit de prendre de mauvaises décisions. On ne peut que les informer des choix qui existent et leur donner accès aux services d'information et d'aide.

Discussion – Grands points

- **Il faut de l'éducation pour démystifier le rôle de la police et pour que les aînés sachent quand et comment communiquer avec la police**

La confiance et l'accessibilité sont des points très importants pour les aînés dans leurs rapports avec la police. Il faut que les aînés soient mieux renseignés sur le rôle de la police et sur ce qu'elle peut faire pour eux. On peut s'adresser aux services de police n'importe quand, pas seulement pour dénoncer un crime.

Selon un participant, les aînés tombent dans deux catégories : ceux qui attendent tout de la police et ceux qui n'en attendent rien. Il y a des aînés qui craignent que la police ne puisse rien faire. D'autres pensent malheureusement que la police sert uniquement à mettre certains individus en prison. En réalité, il y a de nombreuses possibilités d'action que la police peut envisager avant de recourir à des accusations. Le groupe reconnaît qu'il est essentiel de démystifier le rôle de la police et l'image de la police. Il conviendrait également de diffuser des fiches de renseignements pour expliquer le rôle des divers intervenants du milieu de la justice. Le groupe souligne l'importance de la diffusion de cette information au sein des diverses communautés culturelles. Un participant ajoute que les médias multiculturels pourraient aider à joindre les aînés des différents groupes ethnoculturels.

Au Manitoba, une initiative est en cours sous la houlette de l'Académie de police et sa Division des aînés. Le but du programme est de nouer des rapports de confiance entre les aînés, la police et la communauté. Il s'étend à tous les aspects de la sécurité entourant les aînés, de la fraude et de l'escroquerie jusqu'aux mauvais traitements envers les aînés. Les participants à ce programme ont établi un cahier d'information



pour devenir des ambassadeurs de la sécurité au sein de leur communauté et des intervenants capables de joindre les aînés les plus isolés. Selon un participant, il faudrait créer une trousse d'information à mettre à la disposition des émigrants par l'intermédiaire de l'Ambassade du Canada dans le pays d'origine avant leur entrée au Canada. Ces trousseaux pourraient être imprimés dans la langue maternelle des néo-Canadiens pour leur donner des renseignements sur les différents types de crimes et surtout sur les mauvais traitements envers les aînés.

- **Les intervenants de première ligne, surtout la police, doivent encourager les aînés à ouvrir leurs portes et à dénoncer.**

Le consentement est une question qui peut constituer un grand obstacle aux enquêtes policières sur les mauvais traitements. Bien souvent, les aînés victimes de mauvais traitements refusent de recourir à la justice ou de porter des accusations; ils veulent simplement que les mauvais traitements cessent. Ils peuvent craindre que leur enfant adulte leur en voudra, qu'ils seront enfermés, qu'ils subiront des agressions physiques ou psychologiques ou que personne ne voudra s'occuper d'eux parce qu'ils ont appelé la police pour dénoncer leur fournisseur de soins.

« Dès que je dis que ce sont là des renseignements importants que je devrai peut-être communiquer aux autorités, les aînés se taisent tout de suite », affirme l'un des participants travaillant dans le milieu policier. Les intervenants de première ligne, surtout la police, doivent réfléchir à ce qu'il faut faire pour encourager les aînés à ouvrir leurs portes. Selon un participant, il conviendrait peut-être de demander tout de suite à la personne si elle consent à la communication des renseignements qu'elle fournira. Certains membres du groupe sont d'avis que la police devrait prendre le temps de mener des activités de relations communautaires et de s'adresser aux associations du troisième âge. Arriver sur les lieux en voiture de patrouille et en uniforme n'est pas toujours la meilleure méthode. Aux yeux des aînés, la police doit être un intervenant comme les autres.

- **Il faut une campagne de sensibilisation d'envergure nationale.**

Les participants insistent sur l'importance d'une campagne de sensibilisation du public d'envergure nationale pour combattre l'ostracisme dont les aînés sont victimes. Il s'agirait de faire comprendre que pas tous les aînés sont frappés de sénilité et que les enfants adultes n'ont pas à toujours parler à la place de leurs parents. Par ailleurs, on pourrait travailler à conscientiser davantage les aînés au fait que l'exploitation financière est un crime et qu'ils peuvent se défendre. Enfin, un avertissement pourrait être servi à ceux qui ont des desseins répréhensibles : ils seront poursuivis s'ils tentent d'exploiter financièrement les aînés.

Selon un participant, il conviendrait de demander des fonds du programme Nouveaux Horizons pour les aînés du gouvernement fédéral, qui offre 50 000 \$ pour les projets de sensibilisation de la population aux mauvais traitements envers les aînés.

Le groupe préconise en général une campagne à trois volets pour combattre l'âgisme, pour faire découvrir leurs pouvoirs aux aînés et pour faire comprendre clairement à tous que jamais les mauvais traitements envers les aînés ne seront tolérés.



- **Il faut ajouter aux programmes scolaires la lutte contre les mauvais traitements envers les aînés, afin de sensibiliser les jeunes à ce fléau**

Selon un participant, il suffirait d'utiliser les programmes scolaires actuels portant sur l'intimidation et de réserver quelques minutes pour parler du respect des aînés. Au Manitoba, on a préparé une présentation utilisée dans les écoles pour parler de l'exploitation financière des aînés, dans le contexte de l'intimidation. Le message s'articule autour du respect des aînés, en ajoutant que tous les groupes d'âge sont victimes d'intimidation. Comme l'intimidation fait déjà partie d'un programme scolaire, il suffit d'extrapoler en expliquant que les aînés en sont également des victimes. Bien souvent, on peut compter sur la présence d'un agent de police pour aider les jeunes à nouer des rapports de confiance avec les autorités policières. « Vous serez étonnés des résultats lorsqu'il est possible de remettre à l'école un programme déjà tout préparé en précisant qu'il s'intègre parfaitement au programme d'enseignement actuel et lorsque des agents collaborent avec l'école. »

- **L'intervention de la police dans les affaires d'exploitation financière est une tâche complexe.**

Il faut que les autorités policières diversifient leurs méthodes d'intervention. Selon un participant, il faut apprendre à se servir d'autres choses que le *Code criminel* et les menottes pour atteindre son but. Un participant fait remarquer qu'être policier, c'est être débrouillard, et le *Code criminel* n'est pas l'*Évangile*. Il est possible parfois d'arriver au même résultat en recourant à un règlement administratif. Bien souvent il suffit de simplement rassurer la personne ou de la renseigner sur certains faits.

Un participant rappelle que selon le modèle que suit l'équipe d'intervention dans les affaires de mauvais traitements envers les aînés, l'objectif est la déjudiciarisation. C'est un modèle qui respecte plutôt les vœux du client. Selon les participants, la police devrait être le fournisseur de services auquel on peut s'adresser en tout temps. Lorsqu'il lui est impossible d'intervenir, la police peut indiquer aux gens où s'adresser. Une participante venant du milieu policier déclare qu'une grande partie de son travail consiste à orienter. Les agents de police devraient recevoir une formation en la matière et il faudrait ensuite dire aux citoyens que c'est un service que la police offre. Un autre participant rappelle que le rôle de la police dépend de ce que la société attend d'elle. Veut-on que les agents de police soient des intervenants, des protecteurs ou des travailleurs sociaux? On ne peut demander à la police de tout faire.

- **La justice réparatrice et les pratiques exemplaires : des méthodes à envisager et à définir**

La plupart des participants sont d'avis que la médiation devrait être envisagée chaque fois que les circonstances le permettent, mais des accusations sont parfois incontournables compte tenu de la gravité du crime et de l'impossibilité de réconcilier les parties.

Selon un participant, lorsqu'une victime a recours aux tribunaux pour obtenir réparation, les autorités policières devraient posséder le pouvoir nécessaire pour imposer des conditions à l'auteur du crime, par exemple, l'obliger à voir un psychiatre ou à suivre un programme de réadaptation. Grâce à ces pouvoirs, elles peuvent influencer le cours



des choses en imposant des conditions dont le non-respect entraînera l'incarcération. Les participants ne sont pas sûrs jusqu'à quel point la justice réparatrice permettrait d'imposer des conditions à l'auteur de mauvais traitements. Les conditions seront-elles suffisantes pour provoquer les changements importants qui mettront fin au cycle de mauvais traitements?

Les participants ne sont pas insensibles aux avantages de la médiation, de la réconciliation et de l'arbitrage, mais ils sont nombreux à ne trop savoir que penser de la notion de justice réparatrice. Un participant qui a déjà été médiateur professionnel ajoute qu'il faut se garder de recommander aveuglément la médiation sans s'entendre au préalable sur les définitions et les modalités. Une autre participante exprime des réserves à propos du recours à la justice réparatrice en signalant qu'il y a de nombreux modèles différents, que les gens n'ont pas reçu toute la formation nécessaire pour appliquer ces modèles et que certains modèles ne tiennent pas compte de l'inégalité des forces. Certains participants s'inquiètent de ce qu'un aîné peut céder des droits lors de la négociation si les médiateurs censés l'aider ne comprennent pas l'inégalité des forces qui existe souvent dans ces situations.

Selon un participant, il y a des cultures où les gens sont réticents à inviter la police ou la justice à intervenir dans leurs affaires. De nouveaux immigrants appartenant à certaines cultures peuvent apporter avec eux la peur de la police qu'ils ont acquise dans leur pays d'origine. La médiation est un outil important pour les membres de la communauté multiculturelle qui ont été exploités financièrement par un membre de leur famille, mais qui hésitent à recourir à la justice pour obtenir réparation.

Par ailleurs, quelqu'un fait remarquer que dans certains cas, les auteurs de mauvais traitements ne se rendent pas compte que leurs gestes sont une infraction au *Code criminel*.

Plutôt que de recommander l'application de la justice réparatrice, les participants préfèrent préconiser qu'on en fasse le bilan et que l'on recense les pratiques exemplaires dans le but d'adopter un jour cette méthode. Le groupe propose le lancement d'un projet exploratoire pour étudier la justice réparatrice et en éclairer les tenants et les aboutissants. Un projet de cette nature est en cours en Colombie-Britannique.

- **Il faut consacrer davantage de ressources humaines et autres ressources aux enquêtes sur l'exploitation financière des aînés dans toutes les régions du pays**

Les participants s'accordent pour dire que toutes les administrations doivent affecter davantage de ressources humaines et autres ressources au travail d'enquête dans les affaires d'exploitation financière des aînés. Une participante décrit l'insuffisance de fonds dans sa région : « Il y a deux personnes qui s'occupent des mauvais traitements envers les aînés, dans une région qui compte plus de 860 000 habitants. C'est incroyable. Nous en sommes à soumettre nos dossiers à un triage et à dire aux gens que selon les critères applicables à leur plainte, il se peut qu'ils doivent attendre un an. Un tel délai est inconcevable pour certaines personnes. Nous avons affaire ici à des victimes âgées qui ne seront peut-être plus vivantes ou qui n'auront peut-être plus les



mêmes capacités intellectuelles lorsque nous pourrons enfin nous occuper de leur dossier. »

Un autre participant décrit la situation dans son travail d'enquête sur les dossiers de mauvais traitement envers les aînés : «Lorsque nous avons commencé il y a dix ans, il y avait 110 dossiers; l'année dernière, il y en avait 1 100; c'est dire à quel point il faut d'autres ressources. »

Un participant fait remarquer que plus il y a une prise de conscience parmi les aînés, plus les attentes se multiplieront. La prise de conscience mène à la dénonciation qui à son tour fait bondir le nombre de nouveaux dossiers. Il faut mettre en place une infrastructure pour traiter tous ces nouveaux cas. La police ne peut fonctionner sans financement.

Le financement public est d'ailleurs ce qui importe le plus pour faire bouger les choses au niveau communautaire.

- **La prévention des mauvais traitements envers les aînés et les services d'intervention à fournir : le point de vue des administrateurs et du personnel des services de police.**

Les fonds sont répartis en fonction des priorités que les administrateurs des services de police définissent. Dans la plupart des administrations, la criminalité de rue est une priorité, et les mauvais traitements envers les aînés figurent au bas de la liste.

Selon une participante, lorsqu'il y a une conférence sur la répression des gangs de rue, le service de police de sa région y déléguera plusieurs participants, mais il sera beaucoup moins disposé à envoyer quelqu'un lorsque le sujet est les mauvais traitements envers les aînés. La prévention des mauvais traitements envers les aînés et les interventions dans ce domaine sont vues comme étant du travail social et c'est pourquoi les services de police y consacrent peu de ressources. Les participants sont unanimes à penser que de l'argent provenant d'autres secteurs doit être réaffecté à la répression des mauvais traitements envers les aînés.

Le groupe se penche également sur le fait que la répression des mauvais traitements envers les aînés n'est pas une spécialisation courue. Il faut changer les mentalités dans le milieu policier pour que ce travail attire davantage de gens.

Le groupe fait remarquer que le poids démographique des aînés ne cesse d'augmenter et que ceux-ci posséderont également un jour le poids politique qu'il faut pour que les mauvais traitements envers les aînés deviennent une priorité.

- **Il faut des forums où les services de police peuvent échanger des renseignements à l'échelle nationale.**

Les participants de l'Ontario annoncent au groupe la création de LEAPS (Law Enforcement Agencies Protecting Seniors). Cette entité permet de réunir chaque trimestre des représentants d'une multitude de services de police des quatre coins de la province pour échanger des idées, approfondir des stratégies et élucider les tendances qui se dessinent dans leur territoire. Les participants veulent en savoir plus au sujet de LEAPS, et demandent pourquoi chaque province n'est pas dotée d'une telle entité et pourquoi il n'y a pas un congrès national de ces groupes. Les participants de l'Ontario expliquent que les fondateurs de l'entité ont agi de leur propre chef.



Le groupe discute du besoin d'un organe national, de l'élargissement de LEAPS, afin de réunir les services de police non seulement pour échanger des pratiques exemplaires mais aussi pour infléchir la politique gouvernementale. Les participants songent à une entité de grande envergure faisant appel à la technologie de pointe. Un point central où tous les services de police pourraient avoir accès aux renseignements serait particulièrement utile aux petites collectivités où les services de police de faible taille manquent de ressources financières et de moyens d'accès.

Les participants explorent d'autres méthodes avant-gardistes d'échange des renseignements. Selon un participant, la technologie peut permettre des échanges périodiques à peu de frais. L'information et les innovations peuvent être échangées à l'échelle du pays au moyen des vidéoconférences et de la diffusion sur le Web. Le gouvernement fédéral pourrait aider à mettre de tels moyens en place. Un forum de discussion en direct, comme Facebook, pourrait être institué.

- **Il faut de la recherche sur le problème général des mauvais traitements envers les aînés et, en particulier, sur la création et la diffusion de la documentation.**

Le groupe aimerait que le Centre canadien de la statistique juridique catégorise les mauvais traitements envers les aînés pour aider à élucider comment les affaires de mauvais traitements envers les aînés sont instruites, comment les données statistiques sont dressées et pourquoi les aînés ne dénoncent pas les mauvais traitements ou refusent l'aide de la police lorsque celle-ci est sollicitée dans une affaire criminelle. Les participants réclament également des travaux de recherche pour la mise au point d'outils de formation efficaces pour la police et les autres travailleurs de première ligne, notamment des outils de sélection, d'évaluation, d'intervention et d'évaluation du risque. Il existe de tels outils pour combattre la violence conjugale, mais il n'y a aucun outil universel d'évaluation du risque dans le cas des mauvais traitements envers les aînés. Le groupe recommande également que des travaux de recherche soient lancés afin de définir les méthodes les plus efficaces d'édition et de diffusion du matériel éducatif.

- **Il faut créer un centre d'archivage national pour les dossiers et la documentation concernant les mauvais traitements envers les aînés.**

Le groupe est d'avis que le matériel que la police et les travailleurs de première ligne utilisent dans leur travail d'éducation et qu'ils diffusent devrait être centralisé. Il faut constituer un comité et le charger de ce travail. Les participants reconnaissent qu'au lieu de créer une toute nouvelle entité, il conviendrait de tirer parti de ressources et d'installations qui existent déjà.

Il faut également faire part aux autres parties intéressées du travail qui se fait dans chaque collectivité. Il serait extrêmement utile d'avoir un site Web ou un centre d'archivage où les personnes-ressources, les coordonnateurs et les groupes pourraient se consulter et où l'on conserverait le matériel, les travaux de recherche et les outils.

- **Chaque service de police devrait avoir une division consacrée à la répression des mauvais traitements envers les aînés.**

Le groupe est d'avis qu'un plus grand nombre d'agents de police doivent acquérir la formation, les outils, les compétences, les aptitudes et les connaissances nécessaires



pour bien comprendre toutes les complexités du problème des mauvais traitements envers les aînés. Il faut que les pouvoirs publics rendent obligatoire la formation pour tous les agents de police. Un participant signale qu'un outil de formation en voie d'élaboration en Ontario pourrait être adapté ou modifié pour servir dans toutes les administrations.

Les participants doutent cependant qu'il soit possible d'offrir à la totalité de l'effectif policier une formation sur les mauvais traitements envers les aînés. Un participant mentionne qu'il faudrait par exemple des années pour former les 5 000 agents de police de la ville de Toronto. « La sensibilité au problème ne peut être la même pour tous », précise-t-il.

Les participants s'entendent pour dire que les services de police devraient être dotés d'une unité d'enquête spécialisée pour les affaires de mauvais traitements envers les aînés, à l'instar des équipes affectées aux affaires de mauvais traitements envers les enfants et d'agression sexuelle.

Aux termes de la *Loi sur les services policiers* de l'Ontario, chaque service de police doit être doté d'une unité chargée des affaires de mauvais traitements envers les aînés. Selon un participant, le Service de police de Toronto, qui possède déjà un coordonnateur des dossiers de mauvais traitements envers les aînés, devrait créer également une section de répression des mauvais traitements envers les aînés. Il fait remarquer qu'un coordonnateur ne fait pas d'enquête mais s'occupe plutôt d'ordonner les dossiers suivant les appels. L'unité d'enquête sur les mauvais traitements envers les aînés de la ville de Hamilton est citée en exemple pour toutes les autres administrations.

Un participant déclare qu'il faut éviter de classer les mauvais traitements envers les aînés dans la catégorie de la fraude, comme le font malheureusement certains services de police, car ces affaires exigent une intervention spécialisée de la part de la police.

Un autre participant s'oppose à l'expression « coordonnateur pour les personnes vulnérables ». Elle semble dire que toutes les personnes âgées sont vulnérables, alors que ce n'est pas le cas pour la majorité d'entre eux.

L'agent de police moyen reste environ cinq ans dans une unité. Ce manque de permanence pose des difficultés. Par contre, les agents de police peuvent acquérir ainsi une diversité de compétences. N'empêche qu'il est extrêmement utile d'avoir une personne-ressource que les collectivités puissent parvenir à connaître et à qui elles peuvent se confier. Le groupe reconnaît l'importance pour les collectivités de savoir qu'il y a des personnes affectées spécifiquement aux affaires de mauvais traitements envers les aînés, de savoir que l'appel des gens n'aboutira pas dans un dédale où l'on ne sait qui répondra. La planification de la relève est essentielle pour assurer la stabilité.

- **Toutes les professions devraient recevoir une formation interdisciplinaire.**

Outre les agents de police, il faudrait selon les participants une formation pour les avocats d'affaires, les procureurs, les juges, les employés des banques et les autres employés de première ligne. La formation commune dans un cadre multidisciplinaire est jugée importante pour que les membres des diverses professions puissent échanger leurs idées, leurs doléances et leurs préoccupations.



Un participant décrit la subvention que l'Association of Community Response Networks de la Colombie-Britannique a reçue pour offrir une formation interdisciplinaire au niveau communautaire portant sur l'exploitation financière et la délinquance économique. Le but était de rassembler tous les intervenants pour qu'ils puissent se connaître, comprendre leurs objectifs respectifs et, espère-t-on, pour qu'ils continuent de se réunir afin de définir les possibilités et les limites de leurs rôles respectifs. Dans le cadre d'un projet piloté par le curateur public de la Colombie-Britannique, les employés de l'administration sanitaire se sont présentés à deux reprises à une formation commune avec la police régionale pour que les deux groupes puissent se familiariser avec leurs rôles respectifs et désigner des personnes-ressources clés dans leur milieu. Faute d'une équipe spécialisée, il y aurait au moins des gens désignés auxquels on peut s'adresser.

- **Il faut des partenariats efficaces entre les diverses disciplines.**

Il faut faire comprendre que la police ne peut travailler en vase clos. Comme l'a fait remarquer un membre du service de police, la police compte beaucoup sur les partenariats et l'échange de renseignements, car une grande partie de son travail se fait grâce aux yeux et aux oreilles qui permettent de démasquer sur place les mauvais traitements envers les aînés.

Cependant, un membre du milieu policier avoue franchement que, de son côté, la police est parfois réticente à fournir des renseignements; les renseignements ne circulent pas toujours dans les deux sens. Il faut assurer l'échange de renseignements et créer des partenariats avec les autres disciplines pour que l'information circule librement. Les disciplines doivent apprendre à dialoguer pour que chacune comprenne mieux les rôles et les limitations des uns et des autres. Selon un participant, il devrait y avoir un protocole d'entente entre les divers intervenants, notamment les banques, la police, l'Agence du revenu du Canada, les pensions de retraite, Service Canada et le curateur public, à l'instar du cercle de soins présent dans le secteur de la santé.

- **Il faut des équipes de consultation clinique composées de personnes-ressources provenant des disciplines et de la communauté, afin de coordonner les interventions dans les affaires de mauvais traitements envers les aînés.**

Les participants insistent beaucoup sur la nécessité de créer des équipes de consultation pour traiter les cas complexes exigeant une approche multidisciplinaire. Le groupe est d'avis que les cas de mauvais traitements envers les aînés devraient être traités dès le départ dans un contexte interdisciplinaire. Il devrait y avoir à l'échelon communautaire des protocoles intersectoriels entre la police et les travailleurs locaux de la santé. Le groupe est d'avis que les partenariats d'intervention sont essentiels, surtout lorsque le travail doit se faire en tenant compte de la législation sur la protection des renseignements personnels.

Les participants approuvent les réseaux d'intervention communautaires, qui facilitent le travail concerté entre les différents groupes et favorisent un resserrement des liens entre les autorités policières et la communauté. Le modèle des réseaux d'intervention communautaires concilie les droits et la sécurité des aînés, d'une part, et l'obligation



d'intervenir, d'autre part, pour voir si l'aîné prend une décision éclairée et, si ce n'est pas le cas, pour mettre à sa disposition les renseignements dont il a besoin, sans oublier que c'est à lui de décider.

- **Il faut créer les services nécessaires pour accélérer la poursuite en justice des auteurs de mauvais traitements envers les aînés.**

Un participant évoque en la louant l'infrastructure créée pour combattre la violence conjugale; des procureurs, des juges et des tribunaux y sont spécifiquement affectés. Le groupe veut qu'il y ait des services semblables pour traiter les dossiers de mauvais traitements envers les aînés, de même que des sections désignées au sein des services de police pour s'occuper de ces dossiers.

Un participant soulève la question des témoins experts auxquels on peut faire appel. Il n'y a pas de paramètre permettant de définir les mauvais traitements envers les aînés lorsqu'un contre-interrogatoire a lieu. Il n'y a pas de témoin expert que l'on peut convoquer pour confirmer qu'il y a bel et bien eu de mauvais traitements envers un aîné.

- **Il faut absolument que les travailleurs de première ligne connaissent et comprennent la législation sur la protection des renseignements personnels et que les fournisseurs de services adoptent des politiques qui facilitent la communication des renseignements.**

Les intervenants doivent savoir quels renseignements ils peuvent communiquer et quels renseignements ils doivent protéger. Il faut faire comprendre aux gens qu'ils sont libres de communiquer des renseignements et qu'ils seront protégés lorsqu'ils le font. Chaque administration a son propre cadre législatif. Selon les participants, c'est aux gouvernements fédéral et provinciaux qu'il incombe de renseigner les gens à propos des lois de protection des renseignements personnels. La police n'a pas le temps d'enseigner la législation à tous les fournisseurs de services de première ligne.

Un participant fait remarquer que lorsqu'il s'agit de communiquer des renseignements à la police, le milieu médical peut compter sur la *Health Information Protection Act* (HIPA). Par ailleurs, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) contient des dispositions qui permettent la communication volontaire de renseignements. Aux termes de l'article 7 de cette loi, des renseignements peuvent être communiqués à un organisme d'enquête, comme la police, sans mandat. La plupart des institutions financières l'ignorent. Par ailleurs, les banques qui connaissent les dispositions adoptent un raisonnement par défaut : la législation est à caractère facultatif et non obligatoire. Elles choisissent donc de ne pas communiquer les renseignements. Il faut se pencher sur ces politiques pour les corriger. Un participant soulève la notion d'intervention obligatoire par opposition à déclaration obligatoire. Que l'intervenant vienne du milieu des services sociaux, de la santé, de la police ou des banques, lorsqu'il prend connaissance d'un cas de mauvais traitements envers un aîné, comment va-t-il réagir? Il n'y a pas nécessairement un crime chaque fois qu'il y a un mauvais traitement envers un aîné, mais quelqu'un devrait quand même intervenir. Il devrait y avoir une intervention quelconque en application des politiques de chaque fournisseur de service.



- **Un mécanisme de communication anonyme encouragerait les travailleurs de première ligne à rapporter les situations de mauvais traitements envers les aînés.**

Les travailleurs de première ligne qui côtoient quotidiennement les aînés et qui sont au courant de situations de mauvais traitements doivent savoir qu'il leur est possible de les dénoncer et doivent être encouragés à le faire. Malheureusement, on ne les écoute pas toujours. Selon certains participants, il devrait y avoir une voie de communication directe entre des intervenants comme les préposés aux services de soutien à la personne et la police.

Échec au crime est un moyen d'intervenir qui protège l'anonymat. Il y a deux ans en Ontario, l'association Échec au crime de cette province a lancé dans toutes les régions une initiative appelée Échec au crime contre les aînés afin d'encourager les gens qui étaient au courant de situations de mauvais traitements envers un aîné de le dénoncer de façon anonyme par l'intermédiaire d'Échec au crime. Un participant de l'Ontario déclare que les préposés aux services de soutien à la personne travaillant dans les établissements de soins de longue durée étaient particulièrement heureux de pouvoir recourir à de telles méthodes.

- **Il faut que les banques mettent en place des politiques et des protocoles pour intervenir dans les situations de mauvais traitements envers les aînés.**

Les banques surtout doivent prendre des mesures pour intervenir dans les situations d'exploitation financière. Les participants soulignent le fait que les banques ne possèdent pas de mécanisme leur permettant de surveiller et de contrôler les transactions. Les anomalies sont toujours repérées au hasard du travail de chacun, et comme les employés de première ligne deviennent de plus en plus rares dans les banques, c'est plus difficile de mettre ces situations en évidence. Il y a cependant des logiciels qui permettent de retracer les opérations sur un compte. Que la gestion soit active ou passive, il devrait y avoir un système-conseil automatique qui surveille les comptes. Une participante annonce au groupe qu'elle a proposé dernièrement à la caisse d'épargne où elle travaille que des mesures soient prises chaque fois que l'on soupçonne qu'il y a exploitation financière, qu'un aîné soit en cause ou non.

Le groupe discute du tiraillement entre l'obligation de protéger les renseignements personnels et l'obligation fiduciaire.

Les banques auraient intérêt à demander à leurs avocats de leur réexpliquer leurs obligations fiduciaires aux termes de la *Loi sur les banques*.

Selon un participant, il en résulterait rapidement un changement d'attitude de leur part lorsqu'il y a des cas possibles d'exploitation financière qu'il faudrait rapporter. Elles verraient combien elles sont exposées aux poursuites pour manquement à leurs obligations fiduciaires et à la diligence requise. Le gouvernement fédéral peut exercer son influence pour encourager ce changement d'attitude.



- **Outre les déclarations à remettre au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE), les banques devraient être tenues de rapporter à la police ou au curateur public les opérations de compte suspectes**

Une participante décrit son travail au sein d'une caisse d'épargne, où elle est chargée de s'entretenir avec les caissiers et les caissières et de leur fournir la formation leur permettant de repérer les indices de l'exploitation financière d'un aîné et de signaler les cas présumés d'exploitation à leurs superviseurs. Les superviseurs communiquent les faits aux gestionnaires, qui s'adressent ensuite au chef de la vérification, à qui il incombe de les déclarer au CANAFE.

Cet organisme est le service de renseignements financiers du Canada, c'est-à-dire une agence spécialisée qui a été créée pour réunir, analyser et communiquer aux autorités compétentes les renseignements financiers se rapportant au blanchissement de l'argent et au financement d'activités terroristes. Le CANAFE est censé rapporter les cas d'exploitation financière aux autorités policières, mais un membre de longue date de la collectivité des services de police affirme n'avoir jamais vu un seul rapport CANAFE pendant toute sa carrière.

Selon un participant, les employés des banques devraient peut-être rapporter les cas présumés d'exploitation financière au curateur public. Cependant, les pouvoirs du curateur public ne sont pas les mêmes d'une province à l'autre. Selon un autre participant, on devrait rapporter obligatoirement à la police les opérations du compte d'un aîné qui semblent suspectes.

- **Il devrait y avoir un registre central des procurations.**

L'une des raisons de l'usage fautif des procurations est le fait que les exécuteurs n'ont pas de comptes à rendre.

- Un participant cite le cas d'un exécuteur de la procuration de sept personnes âgées qui a pu voler un million de dollars; il propose que les procurations soient enregistrées auprès du curateur public. Un autre participant propose que l'on utilise un registraire ou un centre d'archivage pour des documents tels que les certificats de mariage et les certificats de naissance. Certains membres du groupe doutent de la faisabilité d'un registre des procurations, car ce serait une tâche énorme. Selon un participant, ce pourrait être un cauchemar systémique, mais les bureaux d'enregistrement des titres fonciers, par exemple, ne sont pas plus simples.

L'idée d'un registre des procurations ne fait pas l'unanimité au sein du groupe. Certains participants sont d'avis qu'un tel registre pourrait constituer une atteinte à la vie privée.

- Un participant conseille aux personnes âgées qui le consultent d'ajouter à leur procuration une disposition obligeant l'exécuteur à rendre régulièrement des comptes. Un autre participant demande qui veillera à l'application de cette disposition. Selon une autre proposition, les aînés devraient ajouter à leur procuration une disposition formulée à peu près comme suit : « Voici les circonstances dans lesquelles l'exécuteur peut exercer les pouvoirs que lui confère la présente procuration ».



- **Il incombe aux employés des banques d'expliquer aux aînés les conditions d'un compte conjoint.**

Les comptes conjoints sont problématiques. Les autorités policières déplorent le fait qu'il leur est impossible d'intervenir dans la majorité des cas d'exploitation financière où il y a des comptes conjoints. De plus, on dit souvent aux fournisseurs de services que l'exploitation financière comportant l'usage abusif d'un compte conjoint relève du droit administratif ou civil.

De nombreux aînés ignorent les conditions d'un compte conjoint. Une participante du secteur des services financiers décrit la discussion sérieuse qu'elle tient à avoir avec ses clients avant de créer un compte conjoint pour leur expliquer le droit de survie et la notion de tenant commun. Elle le fait de son propre chef, car il n'y a aucune politique de la banque en la matière. Les employés des banques devraient être formés à la tenue d'entrevues avec les aînés pour leur parler de choses telles que les comptes conjoints. Il peut s'agir en l'occurrence d'un entretien privé avec l'aîné, sans la présence de membres de la famille ou du fournisseur de soins.

Recommandations du milieu policier	
Campagne de sensibilisation du public	<ul style="list-style-type: none"> • faire découvrir leurs pouvoirs aux aînés • faire comprendre que l'exploitation financière des aînés ne sera pas tolérée • combattre l'âgisme
Éducation	<ul style="list-style-type: none"> • démystifier l'image de la police • clarifier les rôles des différents fournisseurs de services (feuilles d'information) • veiller à ce que l'information aboutisse entre les mains des aînés, notamment ceux qui font partie de communautés culturelles
Formation	<ul style="list-style-type: none"> • formation commune dans un cadre multidisciplinaire pour les policiers, les avocats d'affaires, les magistrats, les procureurs, les banques et les intervenants de première ligne (préposés aux services de soutien à la personne, etc.), afin de définir des mesures d'intervention concertées
Ressources	<ul style="list-style-type: none"> • ressources humaines plus nombreuses pour répondre efficacement aux demandes de services • Centre d'archivage national des renseignements, des dossiers et de la documentation sur les mauvais traitements envers les aînés • registre des procurations
Interventions	<ul style="list-style-type: none"> • moyens supplémentaires pour appuyer les initiatives entreprises au niveau communautaire • partenariats de travail entre les disciplines pour arriver à une intervention



<p>communautaire concertée</p> <ul style="list-style-type: none"> • affectation aux enquêtes d'unités policières, de tribunaux, de procureurs et de juges
<p>Travaux de recherche</p> <ul style="list-style-type: none"> • examen des pratiques exemplaires axées sur la conciliation et l'arbitrage • recherche de forums d'échange d'information à l'échelle nationale, par exemple la diffusion sur le Web • ventilation des données statistiques et des catégories préparée par le Centre canadien de la statistique juridique relativement aux mauvais traitements envers les aînés • travaux de recherche sur les moyens les plus efficaces pour diffuser le matériel éducatif • recherche et développement pour créer des outils de formation efficaces à l'intention de la police

Séance plénière : principaux thèmes, discussion et grands points

**Animatrices : Judith Wahl, directrice exécutive, Advocacy Centre for the Elderly
Laura Watts, directrice nationale, Canadian Centre for Elder Law Studies**

Au début de la séance plénière, les animatrices, Judith Wahl et Laura Watts, ont passé en revue l'ordre du jour de la matinée. M^{me} Wahl a demandé aux animateurs de chacune des séances simultanées de présenter leurs recommandations finales en plénière. M^{me} Watts a établi les règles de base : elle a demandé aux participants de tenir compte de leur auditoire et a déclaré que toute objection sérieuse au contenu des recommandations serait consignée et appréciée.

Les animateurs des quatre séances simultanées ont ensuite présenté les recommandations relatives aux prochaines étapes et aux solutions formulées par leurs groupes pendant les discussions. Ces recommandations ont été consignées dans les tableaux situés à la fin du sommaire de la discussion de chaque séance.

Les animatrices du Forum ont résumé les recommandations et extrait les principaux thèmes abordés dans toutes les discussions.

1. Éducation, formation et sensibilisation du public

-Formation des intervenants de tous les niveaux afin de sensibiliser les professionnels aux problèmes que connaissent les personnes âgées et de leur donner les moyens de les aider.

-Formation commune des divers intervenants afin de leur permettre de se connaître ainsi que leur rôle de façon à ce qu'ils puissent collaborer de manière coordonnée.

-Sensibilisation du public afin qu'il comprenne ses droits et ses responsabilités.

-Éducation des aînés afin qu'ils comprennent leurs droits, soient au courant des services qui leur sont offerts et s'en prévalent efficacement.



2. Accès au système de justice et aux services

Comment nous assurons-nous que les personnes qui ont besoin de services juridiques peuvent y accéder? Comment nous assurons-nous que les gens sont capables d'obtenir les remèdes offerts et que ces remèdes sont appropriés?

- Services spécialisés (Couronne, tribunaux, juges, services d'enquête, cliniques d'aide juridique, services sociaux).
- Services de représentation (possiblement un ombudsman).
- Accès égal au système de justice à l'échelle du pays. Services offerts aux personnes âgées habitant les régions rurales ou éloignées dans leur langue.

3. Ressources

- Avant de sensibiliser le public et de l'encourager à chercher de l'aide, il faut s'assurer que les services d'aide dont ils ont besoin sont réellement disponibles.
- Il faut notamment vérifier la disponibilité des services juridiques et sociaux ainsi que des services latéraux requis par les victimes de mauvais traitements.
- Les outils sont importants, mais les ressources humaines le sont tout autant.

4. Réglementation et législation

- Les employés de première ligne doivent bien comprendre la législation sur la protection de la vie privée avant de chercher à la modifier.
- Il faut bien surveiller les procurations et les mandataires.
- Les produits offerts aux aînés doivent répondre à leurs besoins.
- Il faut donner un rôle d'intervention proactive accru au tuteur et curateur public et lui fournir les ressources correspondantes.
- Il faut mener des recherches sur la déclaration et l'intervention obligatoires.

5. Professionnels

- Établissement de normes d'obtention d'un permis pour pratiquer différentes professions.
- Vigilance des barreaux à l'égard de la compétence professionnelle.

6. Recherche

Nous n'avons pas toutes les réponses.

- Il faut recueillir des données sur les mauvais traitements envers les aînés et mener des recherches sur l'incidence de certaines mesures prises pour éclairer les décisions stratégiques.
- Il faut créer un programme de recherche national.

Les animatrices ont ensuite invité tous les délégués à prendre part à une discussion ouverte sur les recommandations, thèmes et autres sujets abordés pendant les séances simultanées. En plus d'examiner les subtilités et les enjeux des divers thèmes, les participants ont eu l'occasion de discuter des points relégués à l'arrière-plan durant les séances simultanées en raison de leur manque de pertinence à l'égard du thème global de la séance.



Discussion – Grands points

- **Accès aux services juridiques**

Le cadre juridique est très intimidant pour de nombreux aînés, qui se sentent beaucoup plus en sécurité chez eux que dans un bureau. En outre, les régions rurales et éloignées ne comptent pas suffisamment de membres de la profession juridique, et le transport peut représenter un problème de taille pour certains aînés.

Ainsi, pour régler les problèmes d'accès aux professionnels, il est parfois nécessaire d'apporter les ressources aux aînés qui sont incapables de se rendre au cabinet de l'avocat.

- **Participation d'autres intervenants ayant des rapports avec les aînés, en particulier les ministres du culte**

Un participant a fait remarquer qu'il était primordial que les groupes confessionnels soient représentés lors de discussions comme celles du Forum puisqu'ils constituent un point de service important pour les aînés. Un autre participant a exprimé son accord : il a assisté à des conférences sur la violence domestique et familiale pendant des années sans jamais y voir de ministre du culte. Or, lorsqu'il était révérend, certains des hommes et des femmes les plus attachés à la justice sociale qu'il avait connus étaient des pasteurs, des prêtres, des rabbins et des personnes âgées. Il a ajouté que les intervenants ne sont pas à la hauteur, car ils n'invitent pas les groupes confessionnels à prendre part aux discussions.

- **Refus de reconnaître la réalité des mauvais traitements**

Une participante du Manitoba a mentionné que certains des groupes avec qui elle travaille refusent de reconnaître la réalité des mauvais traitements dans leur collectivité. Il arrive aussi que les dirigeants de collectivités obtiennent des procurations pour un certain nombre de personnes et abusent du rôle de mandataire. M^{me} Watts a prévenu les participants que parfois, même si une culture prône le respect, la réalité est bien différente.

- **Réception de renseignements erronés sur la planification financière**

Une participante a indiqué que des organisations ayant la bénédiction des groupes confessionnels envoyaient des conseils en matière de planification successorale aux aînés, particulièrement aux veuves. Or, l'information fournie par ces organisations n'est pas toujours exacte ou ne s'applique pas à l'administration où vit la personne âgée. La participante a donc suggéré de surveiller l'information ainsi envoyée aux aînés. M^{me} Wahl a convenu qu'il s'agissait d'un problème majeur et a cité en exemple les testaments biologiques et les directives préalables (dont les deux tiers sont totalement erronés) en vente dans les pharmacies. Elle a dit aux participants de faire attention à ne pas fournir de renseignements erronés dans l'exercice de leurs fonctions et a conclu



qu'il incombe à chacun d'eux et à leurs secteurs de veiller à ce que leurs politiques et leurs pratiques soient correctes sur le plan juridique et conformes à la législation de leur administration.

- **Montants versés aux pensionnats indiens**

Une participante a mentionné la tendance qu'elle a remarqué en ce qui concerne le versement de montants aux pensionnats indiens et l'exploitation financière dont certains bénéficiaires ont été victimes. On donne actuellement une formation aux prestataires de paiements, mais si on l'avait fait plus tôt, avant de leur verser de l'argent, on aurait évité de nombreux problèmes. La participante a donc suggéré que le gouvernement fédéral offre des ressources et une formation aux prestataires de ces paiements avant de les leur verser.

- **Agresseurs sexuels et auteurs de violence vivant dans un établissement de soins**

La discussion a commencé lorsqu'un participant a suggéré que les maisons de repos devraient vérifier les antécédents de comportement violent ou sexuel déviant des personnes âgées avant de les admettre afin de protéger les autres pensionnaires. Un autre participant a alors posé les questions suivantes : Où les agresseurs sexuels et auteurs de violence pourront-ils obtenir des soins de longue durée? Existe-t-il ou pourrait-il y avoir un établissement de soins de longue durée adapté aux personnes portées sur la violence?

En réponse à ces questions, M^{me} Watts a affirmé qu'une partie importante du programme de recherche devrait porter sur la diversité des personnes âgées et les services nécessaires pour composer avec cette diversité. Une participante a indiqué que son administration avait connu une augmentation du nombre de rapports faisant état d'agressions sexuelles de personnes âgées dans les établissements de soins. Dans son administration, lorsqu'un aîné entre dans un établissement de soins de longue durée, on vérifie ses antécédents sociaux et médicaux. Si on constate un problème, on le règle et on place la personne sous supervision accrue ou on adopte une autre mesure de sécurité afin que cette personne ne mette pas les autres pensionnaires en danger. Cependant, dans cette administration, on n'est pas tenu de signaler les agressions sexuelles de personnes âgées.

- **Incidence des politiques sur les mauvais traitements envers les aînés**

Une participante a déclaré que toutes les organisations financées et appuyées par le gouvernement devraient intégrer à leurs politiques leurs pratiques de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés ou une analyse des conséquences involontaires de leurs politiques et de leurs mandats. Elle a indiqué que la condition sociale d'un aîné pouvait nécessiter une entorse aux politiques et aux règlements et le changement du moyen d'accès aux services. Selon elle, tous les règlements et politiques devraient tenir compte des déterminants sociaux de la santé.

Une autre participante a cité en exemple une politique qui a eu des répercussions involontaires sur les aînés : en Ontario, le triplement des frais d'homologation a poussé les aînés à ouvrir des comptes joints, ce qui les a rendus plus vulnérables à



l'exploitation financière. La Nouvelle-Écosse, qui a récemment augmenté ses frais d'homologation à un niveau semblable, pourrait d'ailleurs bientôt connaître le même problème. La participante a exprimé son approbation pour les politiques du gouvernement du Québec : aucun droit de survie dans les comptes joints, homologation ou vérification des procurations, aucuns frais d'homologation réels et testament notarié sans nécessité d'homologation. Elle a suggéré de vérifier si l'exploitation financière des aînés était beaucoup moins présente au Québec en raison de ces politiques. M^{me} Watts a déclaré que le Québec avait mis en place d'excellentes mesures de protection du consommateur et que le Canada anglais devrait suivre son exemple.

Une participante de la Colombie-Britannique a mentionné que dans son administration, les facteurs de l'exploitation financière sont vus sous forme de triangle : le premier côté représente les contraintes financières (la cupidité ou le besoin); le deuxième côté, les occasions (comptes joints, procurations); et le troisième, le sentiment d'avoir droit à quelque chose. Il est important de tenir compte de la façon dont ces facteurs sont influencés par d'autres politiques, qu'il s'agisse de politiques provinciales portant sur l'aide sociale ou le soutien du revenu ou de politiques concernant les services aux enfants adultes qui ont des problèmes de santé mentale, d'abus d'alcool ou d'autres drogues, de jeu, etc. Nous ne pouvons peut-être pas résoudre ces problèmes, mais nous devrions tout de même être au courant de leur existence parce qu'ils contribuent à l'exploitation financière des aînés.

- **Autonomie et protection**

Un débat a éclaté au sujet des enfants adultes vivant de la pension de leur parent aîné. Un participant a indiqué que même si un aîné a toutes ses capacités, il faut intervenir lorsqu'il donne tout son argent à ses enfants de peur d'être isolé et que ces derniers profitent de sa générosité. M^{me} Wahl a répondu qu'il n'est pas toujours facile de déterminer s'il faut intervenir. Est-il préférable pour une personne âgée d'être séparée du seul membre vivant de sa famille parce que la société est intervenue en lui disant qu'elle ne pouvait pas donner son argent à son fils? En intervenant trop, on risque aussi de causer de l'exploitation. Selon M^{me} Wahl, la meilleure solution consiste à informer et à sensibiliser les gens afin qu'ils puissent faire des choix et à veiller à la présence de ressources et de réseaux de soutien afin qu'il soit réellement possible pour les aînés de mettre fin à leur exploitation.

Il est essentiel de renseigner les aînés très tôt afin de les aider à protéger leur autonomie. Tous les secteurs ont la responsabilité de collaborer et de veiller à ce que les aînés aient accès à l'information sur leurs droits et leurs options.

- **Lacunes de la protection contre les mauvais traitements, même dans la législation**

Une participante a fait remarquer que même les cadres législatifs en place ne suffisent pas nécessairement à protéger les adultes vulnérables contre les mauvais traitements en raison de leur manque d'exhaustivité. Par exemple, la législation néo-écossaise sur la protection des adultes prévoit la déclaration obligatoire et la protection des personnes recevant des soins, mais aucune de ces dispositions ne lutte efficacement contre l'exploitation financière. En effet, la protection des adultes ne s'applique à l'exploitation



financière que dans la mesure où la victime d'exploitation reçoit des soins, auquel cas le dossier est transmis au curateur public, ce qui pose problème en soi. La protection des personnes recevant des soins comprend techniquement la protection contre l'exploitation financière, mais la Nouvelle-Écosse n'a ni la capacité, ni les moyens d'intervenir. C'est pourquoi la province aime beaucoup l'idée d'une clinique d'aide juridique.

- **Éducation des enfants adultes**

Si davantage d'enfants adultes en savaient suffisamment pour bien conseiller leurs parents, l'exploitation serait beaucoup moins présente. Selon M^{me} Wahl, il est primordial pour les personnes qui créent des documents éducatifs et font des présentations de ne pas oublier des intervenants tels que les mandataires et de s'assurer qu'ils comprennent leur rôle. Les brochures du tuteur et curateur public de l'Ontario sur le rôle des fondés de pouvoirs et des tuteurs contiennent notamment des renseignements utiles. Même si les mandataires ne sont pas leurs clients, les avocats doivent s'assurer, dans l'intérêt de leurs clients, qu'ils reçoivent l'information sur leurs obligations.

- **Réglementation des services successoraux**

Il est nécessaire d'instaurer des règlements visant à empêcher les services successoraux de cumuler les avantages et de voler les aînés. Une participante travaillant dans le secteur des services financiers (règlement des successions) a indiqué que lorsqu'elle embauche une entreprise de services successoraux pour une vente aux enchères, elle lui fait signer un contrat éthique stipulant qu'elle ne peut prélever d'autre somme que celle que lui verse la participante et qu'elle fera l'objet d'une vérification.

- **Peines plus sévères pour les exploiters financiers des aînés**

Une participante procureure de la Couronne s'est dite frustrée de la quasi-impossibilité d'obtenir, dans son administration, une condamnation à une peine de prison pour les exploiters financiers. Elle a concédé que la justice réparatrice et la déjudiciarisation avaient leurs avantages, mais elle était consternée de voir à quel point on s'était éloigné des peines de prison au cours des dix dernières années. Elle a proposé de faire pression sur les échelons supérieurs du gouvernement afin d'encourager les juges à envoyer davantage d'exploiteurs financiers en prison. Elle a ajouté qu'il faudrait intégrer la restitution aux ordonnances de probation afin que les aînés récupèrent leur argent sans avoir à intenter un procès. Elle a décrié la tendance gauchiste du système de justice qui, à son avis, est d'ordre politique.

- **Images positives des aînés**

Un participant a incité les créateurs de campagnes de sensibilisation et d'information à ne pas favoriser la discrimination fondée sur l'âge en présentant les personnes âgées comme vulnérables. M^{me} Wahl était d'accord : les personnes âgées sont fragiles, mais elles ne sont pas pour autant incapables de fonctionner. Elle a invité les participants à ne pas oublier dans leur travail que les gens ont le droit de prendre leurs propres



décisions, que les aînés sont en pleine possession de leurs moyens et que les politiques et interventions ne devraient pas seulement compter sur leur vulnérabilité. Une participante de la Colombie-Britannique a décrit certains messages positifs qui ont circulé récemment dans cette province relativement à la fin de la retraite obligatoire, etc. Elle a fait remarquer que bien que ces messages soient positifs et reflètent la réalité, ils passent sous silence des problèmes comme les mauvais traitements envers les aînés.

- **Services et soutien pour les exploiters financiers**

Un participant d'Edmonton a indiqué que bien qu'il importe de tenir pour responsables les gens qui exploitent un membre de leur famille, il ne faut pas oublier que souvent, les aînés souhaitent maintenir leur relation avec la personne qui les exploite. Comme l'exploiteur est souvent un proche, la personne âgée risque de ne pas vouloir couper les ponts avec lui. Il faut donc offrir des services et du soutien aux exploiters afin d'aider les familles à changer leur mode de vie. L'objectif consisterait alors à favoriser une relation plus saine et comportant des limites.

- **Programmes communautaires**

On a constaté que bon nombre des initiatives proposées pourraient être mises en œuvre dans les collectivités. Il faudrait toutefois verser des fonds pour les salaires des membres de la collectivité luttant contre les mauvais traitements envers les aînés ainsi que pour l'établissement et le maintien de réseaux locaux d'intervention communautaire.

- **Grands enjeux du secteur des services financiers**

M^{me} Watts a invité les participants à penser de façon générale aux fournisseurs de services financiers. Un participant a soulevé la question de l'exploitation financière des aînés par les compagnies d'assurances. M^{me} Watts a cité en exemple les règlements d'assurance-viatique (acquisition d'une assurance-vie par un tiers), une pratique courante aux États-Unis mais plus rare au Canada. Elle a indiqué que lorsqu'ils traitent avec des clients relevant de plus d'une administration, les participants doivent être conscients du fait que les documents financiers et autres ne proviennent pas tous de la même administration, d'où l'importance de se tenir au fait des grands enjeux relatifs aux services financiers.

Mot de la fin

Le mot de la fin est revenu à Susan Scotti, sous-ministre adjointe principale, Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social, Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

M^{me} Scotti a donné les grandes lignes de ce qu'elle a décrit comme une « semaine repère » en raison de l'importance qu'elle a accordée aux mauvais traitements envers les aînés en tant que préoccupation sociétale.



Le dimanche 15 juin, la semaine a commencé par la reconnaissance de la Journée internationale de sensibilisation pour contrer les abus envers les personnes âgées (JISAPA).

Le lundi 16 juin, le Réseau international pour la prévention des mauvais traitements envers les aînés (RIPMTA) a tenu une conférence pour souligner la JISAPA au cours de laquelle la secrétaire d'État (Aînés), Marjorie LeBreton, et la juge en chef de la Cour suprême du Canada, Beverley McLachlin, ont prononcé des discours. La sénatrice LeBreton a annoncé que le gouvernement fédéral prévoyait lancer une campagne nationale de sensibilisation visant à expliquer les divers types de mauvais traitements envers les aînés, à aider les victimes à trouver de l'aide et à fournir aux employés de première ligne qui traitent régulièrement avec les personnes âgées les outils nécessaires pour déceler les signes de mauvais traitements.

La conférence du RIPMTA a été suivie d'une table ronde de deux jours réunissant des spécialistes de la question des mauvais traitements envers les aînés et portant sur la recherche. Pendant cette table ronde organisée par Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC), les spécialistes (chercheurs, élaborateurs de politiques et fournisseurs de services) ont eu l'occasion de discuter et de cerner les lacunes des données actuelles et de la recherche sur les mauvais traitements envers les aînés, d'échanger des renseignements et de collaborer. Selon M^{me} Scotti, la table ronde permettra d'établir un programme de recherche à moyen terme pour pallier certaines lacunes dans les données actuelles.

Le Forum a fermé la marche. M^{me} Scotti a souligné l'importance d'activités comme le Forum pour échanger des renseignements, des expériences et des idées sur les diverses approches mises à l'essai ainsi que pour trouver de nouvelles façons dont le gouvernement, les organisations, les collectivités, les fournisseurs de services et les aînés eux-mêmes pourraient déployer un effort concerté en vue de lutter contre les mauvais traitements envers les aînés. Elle a affirmé qu'il était temps d'agir et a fait part de quelques observations tirées des discussions ayant eu lieu pendant la semaine :

1. Il faut établir un programme de recherche cohérent comportant un cadre d'évaluation solide qui nous aidera à cerner les moyens efficaces de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés.
2. Il faut mettre sur pied des initiatives d'éducation et de sensibilisation du public qui ne perpétuent pas par inadvertance l'image des aînés vulnérables et ne contribuent pas à la discrimination fondée sur l'âge.
3. Il faut assurer la formation, l'accréditation et la surveillance des professionnels de divers domaines qui offrent des services aux aînés et sont témoins de mauvais traitements envers eux. La formation devrait être adaptée à chaque groupe professionnel.



4. Il faut fournir les ressources nécessaires pour répondre à la demande de services et d'interventions qui découlera de la sensibilisation accrue du public aux mauvais traitements envers les aînés.
5. Il est impératif que les divers ordres de gouvernement, les fournisseurs de services et tous les intervenants continuent de collaborer et d'échanger de l'information.
6. Les services et les points de services pour les aînés doivent être disponibles, accessibles et adaptés à leur culture ainsi qu'à leurs besoins.



Annexe A Scénario

Forum fédéral-provincial-territorial (FPT) sur l'exploitation financière des aînés Hôtel Lord Elgin Ottawa (Ontario) Les 19 et 20 juin 2008

Scénario

M^{me} Jones

M^{me} Jones, 85 ans, vit dans une maison à trois chambres dans un grand centre urbain. Elle a deux enfants, une fille prénommée Natasha qui est secrétaire juridique et un fils prénommé Frank qui est boucher. Elle participe à des programmes sociaux dans un centre de jour pour les aînés, fait du bénévolat et s'implique dans son groupe confessionnel.

Elle est en assez bonne santé. Elle est un peu dure d'oreille et décrit sa voix comme « rauque » à l'occasion parce qu'elle a eu des problèmes de cordes vocales. Par conséquent, elle trouve parfois que certains commerçants et autres personnes avec qui elle interagit la traitent avec condescendance, mais lorsqu'ils apprennent à la connaître, ils s'aperçoivent qu'elle est très capable.

Physiquement, elle a l'air fragile, mais elle se débrouille très bien même si les travaux physiques qu'elle effectue dans la maison la fatiguent. Sa maison a d'ailleurs besoin de réparations, mais M^{me} Jones n'a pas les moyens d'embaucher un homme à tout faire à cause de son revenu modeste.

Elle gère ses finances, paie ses factures et s'occupe de toutes ses affaires financières, quoiqu'elle avoue ne pas comprendre tous les détails de son modeste FERR et se contenter de suivre les conseils de son conseiller financier en ce qui concerne les renouvellements. Elle possède un petit compte bancaire où sont déposés ses chèques mensuels de pensions (SV, SRG et RPC).

Elle blague avec ses amis et sa famille au sujet de ses « moments de vieillesse », où elle égare temporairement ses clés ou autre chose, ou encore elle oublie un nom ou appelle l'un de ses petits-enfants par le mauvais nom.



La fille de M^{me} Jones, Natasha (50 ans), ainsi que ses petits-enfants, Jim (18 ans) et Peter (21 ans), viennent d’emménager chez M^{me} Jones parce que Natasha vient de se séparer de son mari et prévoit divorcer.

Dans le cadre de leur divorce, Natasha et son mari veulent vendre leur maison et se répartir l’argent de la vente à parts égales. Natasha demande à sa mère de lui transférer le titre de propriété de sa maison afin que Natasha puisse se servir de l’argent de la vente de sa propre maison pour réparer celle de M^{me} Jones, ce qui profiterait à Natasha, à M^{me} Jones et aux garçons. En se basant sur son expérience dans un cabinet juridique, Natasha dit à sa mère que si celle-ci lui transférait immédiatement le titre de propriété de sa maison, Natasha épargnerait les droits de succession et les frais d’homologation au décès de M^{me} Jones. Natasha lui assure qu’elle s’arrangera pour que Frank obtienne une part équitable de la succession (c’est-à-dire la maison, le FERR et un compte bancaire modeste) en lui versant simplement un paiement comptant.

Natasha encourage aussi sa mère à changer son compte en compte joint afin qu’elles puissent toutes deux y déposer leurs chèques de paye et de pension. Natasha offre de gérer les factures de la maison à partir de ce compte joint. Elle a téléphoné à un employé de la banque de sa mère qui lui a dit qu’il serait plus facile de procéder de cette façon que d’agir par procuration¹, car Natasha aurait ainsi accès au compte bancaire et à l’argent de sa mère si celle-ci devenait mentalement incapable de gérer ses biens. En outre, de cette façon, les fonds se trouvant dans le compte bancaire n’iraient pas à la succession après le décès de M^{me} Jones. Enfin, pour les mêmes raisons, l’employé de la banque a suggéré que M^{me} Jones désigne Natasha comme bénéficiaire de son FERR.

M^{me} Jones ne sait pas quoi faire et se demande si elle ne devrait pas simplement suivre les conseils de Natasha. Elle souhaite aider sa fille, qui semble avoir pensé à tout.

Stade deux

M^{me} Jones n’a pas encore préparé une procuration ou autre document semblable et n’a pas transféré le titre de propriété de sa maison. Elle s’inquiète de la capacité de sa fille à gérer de l’argent, car elle a vu une dette de 30 000 \$ sur la facture de la carte de paiement de Natasha. De plus, le mari de Natasha paie une pension alimentaire pour Peter, qui va à l’université, mais pas pour Jim, qui n’est pas aux études, ne travaille pas et se contente de rester à la maison.

Jim ne cesse de demander de l’argent de poche à sa grand-mère afin de pouvoir sortir avec ses amis. Il promet de rembourser sa grand-mère lorsqu’il se trouvera un emploi.

¹ Le terme « procuration » désigne un document juridique par lequel une personne (le mandant) peut donner à une autre personne (le mandataire) le pouvoir d’accéder à ses finances et autres biens et de les gérer en son nom. Ce type de document peut porter un nom légèrement différent d’une province à l’autre (mandat au Québec, procuration perpétuelle relative aux biens en Ontario, procuration perpétuelle à Terre-Neuve-et-Labrador). Lors de l’examen du scénario, penser au type de document utilisé dans sa province, quel que soit son nom.



Jim intimide beaucoup M^{me} Jones, car il menace de briser des objets dans la maison si elle ne lui donne pas d'argent, ce qui finirait par lui coûter plus cher. Comme il le dit si bien : « Les garçons seront toujours les garçons, n'est-ce pas grand-mère? »

M^{me} Jones remarque qu'il manque de l'argent dans son sac à main, mais elle se dit qu'il se peut qu'elle ait oublié l'avoir dépensé. Il lui semble que son argent s'envole plus vite depuis que sa famille vit avec elle.

Elle remarque aussi de petits retraits sur sa carte bancaire alors qu'elle ne l'utilise pas : elle n'aime pas les guichets automatiques. « Ce n'est pas comme parler à un caissier », affirme-t-elle.

M^{me} Jones parle à Natasha de l'argent qui disparaît de son sac à main et de l'utilisation de sa carte bancaire. Natasha se contente de rire en disant : « Eh bien, maman, on dirait que ta mémoire commence à te faire défaut! Tu vieillis, c'est tout! »

Stade trois

M^{me} Jones n'a pas encore signé une procuration ou autre document semblable et n'a pas transféré le titre de propriété de sa maison. Elle a maintenant des problèmes de santé : elle est prise de vertiges et a de la difficulté à se concentrer et à voir clair.

Avant d'aller chez le médecin, Natasha lui suggère de retirer de l'argent à la banque pour les emplettes au cas où M^{me} Jones devrait rester à la maison pour récupérer. M^{me} Jones suit Natasha à la banque, où Natasha dit au caissier que sa mère souhaite retirer 5 000 \$. M^{me} Jones se contente d'acquiescer. Elle signe le bordereau de retrait préparé par le caissier, mais sa signature ressemble à un gribouillage et n'est pas très nette. Pendant tout l'entretien, Natasha ne quitte pas les côtés de sa mère et répond à sa place aux questions du caissier. Lorsque celui-ci demande à M^{me} Jones si elle va bien, Natasha répond : « Ma mère va bien, elle est juste fatiguée. »

Stade quatre

Quelques jours plus tard, Natasha rapporte à la maison une trousse de procuration achetée dans une librairie et demande à sa mère de signer la procuration pour désigner Natasha comme mandataire afin qu'elle puisse accéder au compte bancaire de M^{me} Jones. Cette dernière, qui ne s'est pas totalement remise de sa maladie récente pour laquelle elle prend des médicaments, hésite. L'an dernier, elle a assisté à une séance d'information juridique au centre local pour les aînés et en a retiré qu'il valait mieux demander conseil à un membre de la profession juridique avant de signer une procuration.

Natasha se met à rire : « Ne me fais-tu donc pas confiance? Le livret contenu dans la trousse explique tout ce qu'il y a à savoir, alors pourquoi gaspiller ton argent en frais d'avocat? En plus, ce n'est que pour me donner accès à ton compte, et je suis ta fille! De toute façon, mon petit ami Paul et sa fille Nancy sont venus jusqu'ici aujourd'hui



pour te voir signer la procuration. Il serait vraiment impoli de notre part de leur faire perdre leur temps. »

Stade cinq

M^{me} Jones finit par signer la procuration. Deux mois plus tard, elle remarque que Natasha a retiré 3 000 \$ de son compte bancaire. Elle en parle à sa fille, qui répond qu'elle avait besoin de l'argent pour payer les réparations de la maison et de sa voiture (dont elle se sert pour conduire sa mère à ses rendez-vous et l'emmener faire ses emplettes). M^{me} Jones n'est pas à l'aise mais accepte cette explication.

Natasha retire ensuite 7 000 \$ sans en parler à sa mère, qui le remarque et fait savoir à Natasha qu'elle n'est pas contente : « Pourquoi retires-tu autant d'argent de mon compte? À quoi te sert tout cet argent? Ce n'est sûrement pas pour payer les factures. Quand prévois-tu me rembourser? » Natasha répond : « Maman, tu dois avoir oublié que je t'en ai déjà parlé. Je t'ai dit que le coût des réparations était beaucoup plus élevé que le paiement original, qui n'était qu'un dépôt. Je t'ai dit tout ça quand tu m'as parlé du premier montant. Maman, ne t'inquiète pas, je peux gérer l'argent à ta place. N'oublie pas que c'est la raison pourquoi tu as signé la procuration! Je fais tout ça pour toi! »

M^{me} Jones téléphone à son fils Frank pour lui faire part de ce qui se passe. Frank est très en colère contre sa sœur, mais aussi contre sa mère : « Comment as-tu pu désigner Natasha comme mandataire? Elle et son mari se sont séparés pour des questions d'argent. Elle a toujours été ta préférée et regarde où ça t'a menée. »

Stade six

Le conflit règne à présent dans la maison. M^{me} Jones n'est pas satisfaite de la façon dont Natasha et ses petits-enfants entretiennent la maison. Sa fille ne fait pas beaucoup de ménage, et les garçons laissent traîner de la vaisselle et des vêtements sales partout. La maison est dans un état pitoyable. Natasha ne s'occupe pas des réparations et de l'entretien de base comme elle l'avait promis. Les garçons invitent leurs amis à toute heure de la journée et font jouer de la musique très forte, même en plein milieu de la nuit. M^{me} Jones s'en plaint à Natasha, qui rétorque : « J'en ai assez de tes plaintes continuelles. C'est aussi ma maison et celle des garçons, alors ils ont tout autant le droit de faire ce qu'ils veulent chez eux. Pourquoi ne déménages-tu pas au sous-sol? De cette façon, nous pourrions vivre séparément et avoir la paix! » M^{me} Jones écoute Natasha parce qu'elle ne sait pas quoi faire d'autre. Comme il s'agit de sa maison, elle ne veut pas la quitter.

Stade sept

M^{me} Jones tombe de nouveau malade. Natasha la trouve évanouie dans la maison et l'emmène à l'hôpital. Il s'avère que M^{me} Jones est délirante à cause d'une infection urinaire. Elle se fait soigner, se remet et retourne chez elle.



M^{me} Jones n'aime pas vivre au sous-sol. Elle dit à Natasha qu'elle veut qu'elle et ses enfants s'en aillent. Natasha réplique que la maison lui appartient et que M^{me} Jones n'a qu'à déménager si elle n'est pas contente. M^{me} Jones se rend chez son avocat, où elle découvre que Natasha s'est transféré le titre de propriété de la maison grâce à la procuration. M^{me} Jones n'ose pas en parler à Frank de peur qu'il ne se fâche encore davantage contre elle.

Stade huit

À la demande de M^{me} Jones, son avocat appelle Natasha pour en savoir davantage sur le transfert de la maison. Natasha raconte à l'avocat que sa mère a simplement oublié lui avoir demandé de se transférer la maison pour la remercier de s'occuper d'elle.

Natasha commence à dire à tout le monde (l'employé de la banque qui traite habituellement avec sa mère, les voisins, le travailleur social du centre pour les aînés lorsqu'elle dépose sa mère pour une réunion) que M^{me} Jones est très désorientée et n'est sans doute pas capable de gérer ses finances. Elle répète à tout vent que sa mère a été hospitalisée pour délire et semble bouleversée lorsqu'elle parle des absences de mémoire de M^{me} Jones. Elle raconte au travailleur social : « Elle en est maintenant à porter de fausses accusations contre mon fils Jim. Elle affirme qu'il lui vole de l'argent et la menace alors qu'en réalité, elle lui donne volontiers de l'argent parce qu'elle l'adore. Je lui répète de ne pas lui donner d'argent, mais elle insiste parce qu'elle est sa grand-mère. Et la voilà qui l'accuse de la menacer! Ce n'est pas juste! »

Stade neuf

M^{me} Jones a un accident cérébrovasculaire et se retrouve à l'hôpital. Il est évident qu'elle est incapable de prendre soin d'elle-même et qu'elle ne récupérera jamais suffisamment pour se passer de soins continus. Natasha établit clairement que M^{me} Jones ne peut retourner à la maison, car elle ne peut plus habiter au sous-sol et Natasha refuse de prendre soin d'elle. Natasha lui dit qu'elle devra aller dans une sorte d'hospice. M^{me} Jones accepte, car elle sait qu'elle mettra du temps à récupérer. Peu après son admission dans un établissement de soins de longue durée², elle a un autre accident cérébrovasculaire qui la rend incapable de parler. Personne ne sait si elle est mentalement capable de gérer ses biens à cause de sa difficulté à communiquer.

L'administration et le personnel de l'établissement se tournent donc vers Natasha pour prendre les décisions au sujet des finances de M^{me} Jones vu qu'il s'agit de la mandataire désignée dans la procuration. Natasha redirige les chèques de pension de sa mère dans son propre compte bancaire. Elle paie les frais de soins de longue durée de sa mère pendant quelques mois, mais elle refuse de laisser de l'argent dans le compte en fiducie de sa mère malgré la recommandation de l'administrateur de l'établissement. Ce dernier lui explique que même si sa mère n'est pas mentalement capable de s'occuper de toutes ses finances, un peu d'argent de poche lui serait utile

² Le terme « établissement de soins de longue durée » désigne tout habitat collectif où des personnes âgées sont logées et reçoivent des soins de santé et autres services. Ce type de logement peut porter un nom différent selon la province (logement subventionné, aide à la vie autonome, foyer pour personnes âgées, maison de repos, etc.).



pour se payer des coiffures, des vêtements ainsi que des sucreries à la confiserie de l'établissement. Natasha rétorque : « Ne vous inquiétez pas, je m'occupe des besoins de ma mère. Elle a un tas de vêtements et les bonbons ne sont pas bons pour elle. Et pourquoi aurait-elle besoin de se faire coiffer? Elle ne sort même pas! »

Après quelques mois, Natasha arrête de payer les frais mensuels de l'établissement de soins. L'administrateur tente de la joindre par téléphone et par courriel, mais elle ignore tous ses messages. Elle et Frank se disputent constamment, car Frank insiste pour qu'elle s'occupe mieux des finances de leur mère, paie les factures et donne de l'argent à M^{me} Jones pour ses dépenses quotidiennes.



Annexe B Liste des délégués

**Forum fédéral-provincial-territorial
sur l'exploitation financière des aînés
Hôtel Lord Elgin
Ottawa (Ontario)
Les 19 et 20 juin 2008**

Liste des délégués

NOM	ORGANISME
Baker, Barb	Association des organismes de santé de la Nouvelle-Écosse
Barbour, Margaret	Association manitobaine des centres polyvalents pour aînés
Braun, Joan	Coalition pour l'élimination de la violence à l'égard des aînés de la Colombie-Britannique (British Columbia Coalition to Eliminate Abuse of Seniors)
Brown, Amanda	Vancouver Coastal Health (C.-B.)
Burry, Doreen	Western Health (T.-N.-L.)
Chalke, Jay	Curateur et tuteur public de la Colombie-Britannique
Chase, Edward (Ned)	Section nationale sur le droit des aînés de l'Association du Barreau canadien (N.-É.)
Chetner, Saara L.	Bureau du curateur et tuteur public de l'Ontario
Ching, Carol	Alberta Seniors and Community Supports, gouvernement de l'Alberta
Connolly, John	Ressources humaines et Développement des compétences Canada
Cooper, Kelly	Services de santé et Services sociaux / Protection des adultes, gouvernement du Yukon
Costa, Amalia	Client Strategies for Retirees, Banque Royale du Canada (Ont.)
Crichton, Susan	Secrétariat du mieux-être des personnes âgées et du vieillissement en santé, gouvernement du Manitoba
Davis, Hélène	Aging and Seniors Division (Division du vieillissement et des aînés), gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador
Davis, Sylvia	Club du quart de siècle (Quarter Century Club) de la fonction publique de l'Ontario
Desveaux, Jeanne	Section nationale sur le droit des aînés de l'Association du Barreau canadien (N.-É.)
Doyon, Helen	Agence de la santé publique du Canada
Drew-Lytle, Maura	Association des banquiers canadiens
Driscoll, Christine	Service des poursuites pénales de la Nouvelle-Écosse (Nova Scotia Public Prosecution Service), gouvernement de la Nouvelle-Écosse
Easton, Margaret	Westminster Savings Credit Union (C.-B.)
Emmerton, James	British Columbia Law Institute
Esteves, Elizabeth	Secrétariat aux affaires des personnes âgées, gouvernement de l'Ontario



Fleischer, Ashley	Ministère de la Culture, de la Langue, des Aînés et de la Jeunesse, gouvernement du Nunavut
Fleischmann, Patricia	Service de police de Toronto (Ont.)
Francoeur, Mario	Groupe financier – Banque Toronto Dominion (Qc)
Gagné, Bernard	Agence de la consommation en matière financière du Canada
Gallinger, Alvin	Comité consultatif provincial sur les personnes âgées (Sask.)
Gartner, Patricia	St. Michael's Health Group (Alb.)
Gibson, Dave	Administration – Hôpital municipal de Saskatoon
Gosse, Ryan	SIFE Memorial (T.-N.-L.)
Grauby, Isabelle	GRC
Gutman, Gloria	Réseau international pour la prévention des mauvais traitements envers les aînés et British Columbia Network for Aging Research
Hems, Lisa	Coalition des organismes d'aînés et d'aînées de l'Ontario
Hill, Brenda	Kerby Rotary House (Alb.)
Hounsell, Nicholas	SIFE Memorial (T.-N.-L.)
Howie, Jamie	Ministère du Développement social, gouvernement du Nouveau-Brunswick
Kassamali, Zul	Multicultural Council for Ontario Seniors
Kay, Teri	The Ontario Network for the Prevention of Elder Abuse
Keating, John	Police régionale de Durham (Ont.)
Kublu, Thomas	Ministère de la Culture, de la Langue, des Aînés et de la Jeunesse, gouvernement du Nunavut
Leaney, Alison	British Columbia Association of Community Response Networks
Lester, Rosemary	Seniors Resource Centre of Newfoundland and Labrador
Lockhart, Elizabeth	Services bancaires privés – Banque Scotia
Loney, Al	Le Conseil sur le vieillissement d'Ottawa
Lord, Laurie	Banque Toronto Dominion
Lum, Ed	Service de police de Hamilton (Ont.)
MacKenzie, Jim	Bureau du curateur et tuteur public de l'Ontario
MacLeod, Beverly	Saskatchewan Seniors Mechanism
Mair, John	Association – Banque Scotia (Qc)
Manuel, Lisa	Family Service Association of Toronto (Ont.)
Mar, Lincoln	Curateur public de l'Alberta
Martin, Robert	Centrale des caisses de crédit du Canada
Mayer, Richard	Fédération des Aînés et des retraités francophones de l'Ontario
McCormack, Mike	Service de police d'Ottawa (Ont.)
McDonald, Lynn	Université de Toronto, Institute for Life Course and Aging (Ont.)
McGillivray, Thelma	Older Women's Network/ Provincial Council of Women (Ont.)
McGillivray, Brenda	Service de police d'Ottawa (Ont.)
McNally, Sandra	Banque canadienne impériale de commerce
Michaud, Suzanne	Banque Royale du Canada (Ont.)
Micucci, Lisa	Unité de la politique du droit de l'enfant et de la violence familiale, Justice Canada
Mike, Shuvanai	Ministère de la Culture, de la Langue, des Aînés et de la Jeunesse, gouvernement du Nunavut
Mortimer, Katherine	Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario



Nunweiler, Angela	Ministère de la Santé, gouvernement de la Saskatchewan
Paine, Harry	Manitoba Society of Seniors
Penell, Frances	Ressources humaines et Développement des compétences Canada
Pautz, Jessica	Ressources humaines et Développement des compétences Canada
Podnieks, Elizabeth	Réseau international pour la prévention des mauvais traitements envers les aînés (Ont.)
Quirt, Geoff	Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario
Rietschlin, John	Ressources humaines et Développement des compétences Canada
Rolls, Andrea	Ministère de la Sécurité publique et du Solliciteur général, gouvernement de la Colombie-Britannique
Rooney, Jane	Agence de la consommation en matière financière du Canada
Saunders, Dan	Club du quart de siècle (Quarter Century Club) de la fonction publique de l'Ontario
Scotti, Susan	Ressources humaines et Développement des compétences Canada
Smith, Marie	United Senior Citizens of Ontario
Soden, Ann	Pratique privée (Qc)
Spencer, Charmaine	Centre de recherche en gérontologie, Université Simon Fraser (C.-B.)
Spinks, Trudy	Bureau du curateur et tuteur public de l'Ontario
Stevens, Jennifer	Association nationale des retraités fédéraux (Ont.)
Stone, Karen	Ministère de la Santé et des Services communautaires, gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador
Stratton, Kaila	Services bancaires privés – Banque Scotia (Ont.)
Tarkpea, Natalie	Ressources humaines et Développement des compétences Canada
Therrien, Lori	Services sociaux catholiques (Alb.)
Tout, Rick	Police provinciale de l'Ontario
Tracy, Patrick	Service de police d'Edmonton
Trainor, Brian	Affinity Credit Union (Sask.)
Van Eden, Marlene	Lethbridge Senior Citizens Organization (Alb.)
Vickers, Dawn	Développement communautaire et social, ville de Lethbridge (Alb.)
Villeneuve, Terry	Société des aînés des T.-N.-O.
Wahl, Judith	Advocacy Centre for the Elderly (Ont.)
Walsh, Robin	Association des banquiers canadiens
Walton, Daniel	Service de police régional de Lethbridge (Alb.)
Ward-Knight, Bonnie	Service Canada
Watts, Laura	Canadian Center for Elder Law Studies (C.-B.)
Webb, Graham	Advocacy Centre for the Elderly (Ont.)
White, Gordon	Ontario Residential Care Association
Wolf, Christina	Service de police d'Ottawa (Ont.)
Young, Miriam	Ministère du Procureur général, gouvernement de l'Ontario



Annexe C Biographies

**Forum fédéral-provincial-territorial
sur l'exploitation financière des aînés
Hôtel Lord Elgin
Ottawa (Ontario)
Les 19 et 20 juin 2008**

Biographies

Animatrices du Forum

Judith Wahl, directrice exécutive, Advocacy Centre for the Elderly

Judith Wahl, B.A. LL.B., est avocate et directrice exécutive du Advocacy Centre for the Elderly (ACE), une clinique juridique ouverte pour les personnes âgées, à Toronto, depuis 1984. Ses fonctions au ACE lui ont procuré une vaste expérience des questions de mauvais traitements à l'égard des aînés, à plusieurs chapitres. L'ACE assure une représentation juridique des personnes âgées qui sont victimes de mauvais traitements. L'ACE produit du matériel éducatif juridique visant à sensibiliser la population aux questions de mauvais traitements à l'égard des aînés et aux façons de les contrer. L'ACE a travaillé avec les services policiers en Ontario à l'élaboration de programmes d'éducation et à des activités de formation pour les policiers au sujet des enquêtes sur les cas de mauvais traitements et à la réponse du système de justice pénale aux crimes commis à l'égard des aînés et à des activités de formation des procureurs de la couronne sur des questions relatives aux poursuites criminelles visant les mauvais traitements à l'égard des aînés. L'ACE a aidé des collectivités rurales et urbaines d'un peu partout en Ontario à élaborer des réseaux de réponse communautaire aux mauvais traitements à l'égard des aînés. Judith est souvent invitée comme conférencière à parler des questions de mauvais traitements à l'égard des aînés, devant des assemblées au niveau local, provincial ou national.

Laura Watts, directrice nationale, Canadian Centre for Elder Law Studies

Laura Watts est directrice nationale du Canadian Centre for Elder Law Studies (CCELS), l'organisme national qui se penche sur les questions du droit et du vieillissement au Canada. Elle est également avocate-conseil à l'interne au British Columbia Law Institute et rédactrice de loi. Après avoir obtenu son diplôme en droit à la



faculté de droit de l'Université de Victoria en 1998, Laura a été admise au Barreau de la Colombie-Britannique en 1999.

Laura est secrétaire de la section du droit des aînés de l'Association du Barreau canadien et participe souvent aux programmes de CLE sur les questions de droit des aînés. Laura est rédactrice en chef du Canadian Journal on Elder Law et animatrice au sein du groupe d'études mondial sur le droit des aînés. Elle agit comme directrice de thème nationale sur les questions de fin de vie auprès de l'Initiative nationale pour le soin des personnes âgées (NICE). Elle organise chaque année la Canadian Conference on Elder Law (conférence canadienne sur le droit des aînés), une conférence internationale proposant des analyses de questions sur le droit des aînés devant des auditoires de juristes et des auditoires multidisciplinaires.

Animateurs

Edward B. Chase (Ned), Avocat, Association du Barreau canadien – Droit des aînés

Edward B. Chase (Ned) est conseiller auprès de la firme TMC Law de Kentville, Nouvelle-Écosse, qui pratique dans les domaines de planification successorale, des testaments, des fiducies et de l'homologation. Ouvrant au sein d'un cabinet créé dans la vallée d'Annapolis, il a représenté divers secteurs du monde agricole et des milieux d'affaires sur des dossiers plus complexes en matière de succession et de planification successorale. Il a écrit des articles et présenté des exposés dans son domaine de pratique à divers groupes professionnels, à son barreau local, à la Société du Barreau de la Nouvelle-Écosse et à diverses sections provinciales de l'Association du Barreau canadien – Nouvelle-Écosse. Ned est diplômé de l'Université Acadia et de la faculté de droit de Dalhousie, il a servi au sein du bureau des gouverneurs de l'Université Acadia et il a été président de l'association des anciens de l'Université Acadia. Entre autres engagements communautaires, Ned est président de la fondation des enfants du comté de Kings.

Ned est un membre actif de la société des avocats du comté de Kings et il a été membre de divers comités du Barreau de la Nouvelle-Écosse. Ned est membre inscrit de la Society of Trust and Estate Practitioners. Il a été président de l'Association du Barreau canadien, section du droit des aînés de la Nouvelle-Écosse, et cadre exécutif de la section nationale du droit des aînés de l'Association du Barreau canadien.

Graham Webb, avocat plaidant, Advocacy Centre for the Elderly

Graham Webb est un avocat plaidant, employé par le Advocacy Centre for the Elderly depuis mai 1995. Il est diplômé de la Osgoode Hall Law School où il a obtenu un baccalauréat en droit (1983) et une maîtrise en droit (fiscalité) (2001). Il est devenu



membre du Barreau en 1985, et il a travaillé dans une pratique privée entre 1985 et 1995. Il a comparu dans des causes civiles, pénales et administratives, devant des tribunaux de tous les niveaux, y compris la Cour Suprême du Canada, la Cour d'appel de l'Ontario, la Cour supérieure de justice, la Cour de justice de l'Ontario et une vaste gamme de tribunaux administratifs. Il est co-auteur de *Long-Term Care Facilities in Ontario: The Advocate's Manual*, co-rédacteur en chef du *Journal of Law and Social Policy*, et il a écrit des articles publiés dans des magazines et des bulletins. Il enseigne la gérontologie à temps partiel, le soir, à l'Université Ryerson. Il donne souvent des conférences sur les questions de droit des aînés, et il a présenté un exposé à la conférence de formation d'automne sur les mauvais traitements à l'égard des aînés de l'Ontario Crown Attorneys' Association, au Collège de la police de l'Ontario, et au Collège de la police C.O. Bick.

**Margaret Easton, vice-présidente adjointe, administration,
Westminster Savings Credit Union**

Margaret Easton possède plus de trente ans d'expérience dans l'industrie des services financiers, tant en Alberta qu'en Colombie-Britannique, dans les secteurs des banques, des compagnies de fiducie et des coopératives de crédit. Margaret a obtenu un baccalauréat en études générales à l'Université d'Athabasca, un baccalauréat en études de la condition féminine et une maîtrise en arts libéraux de l'Université Simon Fraser de même que son certificat d'instructeur de la Colombie-Britannique du Vancouver Community College. Les accréditations de Margaret en matière de services financiers comprennent une licence en fonds mutuels, un cours sur les titres canadiens et sa désignation comme conseillère en planification pour les aînés. En tant que membre de IPM, Margaret possède également son attestation comme Canadian Management Professional (CMP).

Elle travaille à la Westminster Savings Credit Union (WSCU) depuis huit ans à titre de directrice de deux succursales et elle est actuellement vice-présidente adjointe à l'administration. Elle doit veiller à ce que la coopérative de crédit se conforme toujours à la législation et à la réglementation concernant les opérations de détail et la prestation de services aux membres.

Dans ses moments libres, Margaret travaille également comme rédactrice en chef de *The Hastings Bridge*, la revue du programme de maîtrise en arts libéraux de l'Université Simon Fraser.

Jay Chalke, curateur et tuteur public de la Colombie-Britannique

Jay Chalke a été nommé tuteur public de la Colombie-Britannique en 1999 et il est devenu le premier curateur et tuteur public de la Colombie-Britannique en l'an 2000, au moment de l'adoption de la Public Guardian and Trustee Act. Jay, qui a été auparavant



tuteur public adjoint de la Colombie-Britannique, possédait avant d'assumer ses fonctions une vaste expérience du droit en matière de santé et de tutelle.

Avant de travailler au bureau du curateur et tuteur public de la Colombie-Britannique, Jay, un avocat, a été curateur et tuteur public adjoint – Services juridiques, en Ontario. Il a joué un rôle effectif sans l'établissement de la législation en matière de tutelle dans cette province. Il avait occupé auparavant le poste de chef de l'examen de certaines pratiques au sein des institutions correctionnelles du Nouveau-Brunswick, et divers postes au sein du ministère du Procureur général de l'Ontario et auprès de l'Ombudsman de l'Ontario.

Jay a été nommé curateur et tuteur public pour un deuxième mandat de six mois en février 2006 et il a été nommé conseil de la reine en décembre 2006.

Le poste de curateur et tuteur public de la Colombie-Britannique a été établi en vertu de la législation provinciale en 1963. Le titulaire doit protéger les droits légaux et financiers, ainsi que les intérêts personnels des personnes qui sont incapables de se protéger elles-mêmes, notamment les enfants, les adultes qui ont besoin d'aide pour prendre des décisions, ainsi que les personnes décédées ou disparues.

**Lisa Manuel,
Gestionnaire, Services de soutien aux personnes âgées et aux fournisseurs de
soins et de protection contre la violence faite aux femmes, Family Service
Association of Toronto**

Lisa Manuel possède une maîtrise et un doctorat de l'Université de Toronto en sociologie, avec une orientation particulière en gérontologie. Elle travaille auprès des aînés depuis 1984, tant dans les services sociaux que dans le secteur hospitalier. Elle est actuellement gestionnaire de l'unité des services de soutien aux aînés et aux fournisseurs de soins et de protection contre la violence faite aux femmes, à la Family Service Association of Toronto (FSA). Elle a été auparavant directrice des services sociaux dans une agence communautaire pour les aînés.

Lisa est la chef de l'équipe de consultation en matière de mauvais traitements envers les aînés, à la FSA. Elle a réalisé des consultations sur un certain nombre d'initiatives dans le domaine et est souvent appelée à donner des exposés sur les mauvais traitements à l'égard des aînés. Elle présente des allocutions à des conférences locales, nationales et internationales sur ce sujet et elle est vivement intéressée aux similitudes et aux différences entre la violence familiale et les mauvais traitements à l'égard des aînés. Son œuvre la plus récente est un manuel des pratiques exemplaires dans les réponses à donner aux mauvais traitements envers les personnes âgées.



**Amanda Brown,
Directrice, Re: Act Response Resource, Vancouver Coastal Health Centre**

Amanda Brown est directrice de Re:Act Response Resource, un service de Vancouver Coastal Health (VCH), qui a pour mission de soutenir le personnel qui se trouve régulièrement en contact avec les adultes considérés comme les plus vulnérables et qui sont victimes de mauvais traitements, de négligence et d'autonégligence. Elle est la responsable régionale, pour VCH, des questions relatives à la Adult Guardianship Act (AGA). Ses fonctions comprennent des tâches d'éducation et de consultation clinique des employés ainsi que la détermination et la résolution des problèmes systémiques des intervenants en matière de santé exerçant leurs fonctions en vertu de la Partie 3 de l'AGA. Amanda s'intéresse particulièrement à l'intégration de soutiens communautaires moins officiels dans les réponses de sorte que l'ensemble des ressources soient utilisées très efficacement et que les adultes bénéficient d'une approche des soins de santé fondée sur la collaboration. Elle est devenue directrice de la BC Association of Community Response Networks en 2005.

Christina Wolf, gendarme-détective, service de police d'Ottawa

Christina Wolf est une agente assermentée du service de police d'Ottawa depuis 17 ans. Elle porte actuellement le titre de gendarme-détective; elle a travaillé au cours des neuf dernières années au sein des divisions des Enquêtes de district et des Enquêtes criminelles. En 2005, elle a été nommée chef de la nouvelle section de lutte contre la violence à l'égard des aînés, qui a été créée en janvier cette année-là. Elle est membre de l'équipe de consultation clinique, un sous-comité multidisciplinaire du comité directeur du Conseil sur le vieillissement d'Ottawa. Elle est également membre de LEAPS (Law Enforcement Agencies Protecting Seniors – les organismes d'application de la loi protégeant les aînés), un comité provincial créé afin de diffuser des renseignements et des stratégies d'enquête auprès des services policiers. La détective Wolf est en outre membre de l'équipe thématique des mauvais traitements à l'égard des aînés, au sein de l'Initiative nationale pour le soin des personnes âgées). L'Initiative est un réseau financé par une subvention visant un partenariat international qui travaille à des transferts de connaissances, ainsi qu'à l'élaboration d'outils conviviaux à la fois adaptés et pertinents pour les régions du pays. Elle dirige une équipe de la police qui travaille à modifier une évaluation et un outil d'intervention existants de même qu'un guide de référence sur les enquêtes sur les vols effectués par procuration, destiné à la police, aux travailleurs sociaux et les centres de soins de longue durée dans l'ensemble des provinces et territoires.



Détective Patrick Tracy, Service de police d'Edmonton

Le détective Patrick Tracy est membre du service de police d'Edmonton depuis 15 ans. Il fait partie actuellement de l'équipe d'intervention en matière de violence à l'égard des aînés et siège au comité d'éthique de la police d'Edmonton. Il a travaillé auparavant au sein de l'unité de la violence conjugale et de l'équipe d'intervention en cas d'infraction de la police d'Edmonton, qui s'occupait des personnes reconnues coupables de violence conjugale qui enfreignaient les conditions imposées par la cour. Le détective Tracy possède un sens très fort de la justice sociale et du bien-être de la communauté, et il co-anime une émission de radio hebdomadaire de deux heures portant sur la police, les problèmes sociaux et les questions connexes.