



**Forum fédéral-provincial-territorial (FPT)
sur les
mauvais traitements envers les aînés**

Le 8 novembre 2007

Vancouver, Colombie-Britannique

Compte rendu



Le présent compte rendu du Forum fédéral-provincial-territorial (FPT) du 8 novembre 2007 sur les mauvais traitements envers les aînés a été préparé par le Groupe de travail FPT sur la sécurité et la protection des aînés (le Groupe de travail).

Les opinions exprimées dans le présent compte rendu ne correspondent pas nécessairement au point de vue du Groupe de travail ou d'un gouvernement, d'un organisme ou d'un participant particulier au Forum. En aucun cas, le présent compte rendu ne doit être considéré comme une politique officielle ou officieuse.

Membres du Groupe de travail sur la sécurité et la protection des aînés, 2007 :

Gouvernement de l'Ontario

Elizabeth Esteves (présidente)
Latha Levitt
Christine Paramonczyk
Lesley Manlulu

Gouvernement de l'Alberta

Carol Ching

Gouvernement de la Colombie-Britannique

Susanne McLachlan
Elise Wickson

Gouvernement du Canada

David Todd
Karen Kusch

Gouvernement du Manitoba

Susan Crichton

Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador

Hélène Davis

Gouvernement de la Nouvelle-Écosse

Heather Praught
Barb Baker

Gouvernement de la Saskatchewan

Laurie Weiman
Ramona Furkert



Table des matières

Résumé	1
Contexte	3
Ordre du jour du Forum	5
Compte rendu	
Séance plénière d'ouverture	8
Séances simultanées en petits groupes et recommandations	9
Séance plénière : Réunir tous les éléments	33
Mot de la fin	34
Thèmes	35
Annexes	
Annexe A – Liste des participants	41
Annexe B – Biographies	46



RÉSUMÉ

L'objet du présent compte rendu est de donner un résumé des discussions qui ont eu lieu au Forum fédéral-provincial-territorial (FPT) sur les mauvais traitements envers les aînés et d'exposer les principaux thèmes qui se sont dégagés des discussions.

Le Forum FPT sur les mauvais traitements envers les aînés (le Forum) était un événement sur invitation, qui a eu lieu le 8 novembre 2007, à Vancouver, en Colombie-Britannique, à l'hôtel Sheraton Vancouver Wall Centre. Il a été organisé par le Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur la sécurité et la protection des aînés (le Groupe de travail), animé par l'Ontario, au nom des ministres FPT responsables des aînés. Le Forum a eu lieu parallèlement à la Canadian Conference on Elder Law (conférence canadienne sur le droit des aînés) de 2007 organisée par le Centre for Elder Law Studies.

Le Forum a réuni pour la première fois un éventail de personnes provenant de partout au pays, qui ont l'expérience et les connaissances des diverses méthodes de prévention des mauvais traitements envers les aînés et d'intervention. Environ 170 personnes sélectionnées par les fonctionnaires FPT ou leurs pairs ont été invitées à y participer.

Les délégués se sont inscrits au préalable à l'une des cinq séances de discussion suivantes, selon leur principal domaine d'intérêt ou d'expertise :

1. Droit pénal
2. Interventions au civil
3. Exploitation financière
4. Interventions communautaires
5. Défense des intérêts

Grâce à une combinaison de présentations, de discussions avec animateur et de discussions ouvertes, le Forum a cherché à puiser dans les connaissances et l'expérience pratiques des participants et à s'en inspirer. On a demandé à ceux-ci de concentrer leurs discussions sur les aînés qui vivent dans la collectivité et les mauvais traitements dans des relations de confiance.

Les objectifs du Forum étaient les suivants :

- Comprendre ce que les aînés veulent et ce dont ils ont besoin pour être en sécurité en examinant les mauvais traitements de leur point de vue;
- Favoriser la mise en commun des pratiques prometteuses des divers secteurs en échangeant des renseignements et des ressources;
- Déterminer quels sont les partenariats et les mesures de soutien internes et externes nécessaires pour assurer l'efficacité des programmes en passant en revue et en analysant des exemples de modèles de programmes utilisés ailleurs au pays;



- Établir et renforcer des relations entre les personnes œuvrant dans le domaine de la prévention des mauvais traitements envers les aînés et de l'intervention;
- Trouver des façons de mesurer l'efficacité des programmes visant à contrer les mauvais traitements envers les aînés;
- Élaborer des principes directeurs ou des recommandations qui permettront de s'assurer que les initiatives relatives aux mauvais traitements envers les aînés sont conçues et mises en œuvre de manière systémique;
- Recommander les mesures de collaboration, les prochaines étapes et les partenariats nécessaires qui devraient être envisagés par les collectivités et les gouvernements.

La rétroaction obtenue des participants au Forum révèle que cette occasion unique de créer un réseau de collègues de tous les secteurs de compétence concernant les interventions en cas de mauvais traitements envers les aînés a été perçue comme extrêmement valable. Certains participants ont souligné que cette occasion de faire du réseautage s'est déjà traduite par des activités concertées en matière de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés. De plus, les participants ont trouvé que le *centre de ressources du Forum*, qui comprenait des ressources et des outils de partout au pays auxquels on a recours dans la lutte contre les mauvais traitements, a été très utile. De nombreux participants ont signalé qu'ils feraient connaître ces ressources aux membres de leur collectivité et qu'ils les intégreraient à leurs activités.

Le Groupe de travail, au nom des ministres, se servira du présent compte rendu pour orienter ses travaux futurs sur la prévention des mauvais traitements envers les aînés et l'intervention dans de tels cas. On espère que le présent document servira également de ressource aux délégués au Forum en suggérant les principaux secteurs où il faut accroître la prévention des mauvais traitements envers les aînés et l'intervention.



CONTEXTE

«... chaque personne dans notre société, peu importe son âge, a droit à trois choses : vivre dans la dignité; vivre dans la sécurité; et vivre de façon autonome. »

(La très honorable juge en chef du Canada, Beverley McLachlin, C.P., allocution, troisième Canadian Conference on Elder Law, le 10 novembre 2007)

Les mauvais traitements envers les aînés représentent une question complexe et il n'existe pas d'explication simple de ce qui les motive. L'Organisation mondiale de la Santé définit les mauvais traitements envers les aînés de la façon suivante : « On entend par maltraitance des personnes âgées un acte isolé ou répété, ou l'absence d'intervention appropriée, qui se produit dans toute relation de confiance et cause un préjudice ou une détresse chez la personne âgée ». La maltraitance des aînés peut prendre de nombreuses formes, par ex., physique, psychologique, verbale, financière, sexuelle, spirituelle, ou négligence. Les cas de mauvais traitements envers les aînés les plus fréquemment déclarés sont les cas d'exploitation financière. Parfois les mauvais traitements prennent la forme d'un acte criminel, mais dans bon nombre de cas de maltraitance, aucun acte criminel n'a été perpétré et il est difficile d'intervenir. Les mauvais traitements sont parfois le résultat de la discrimination fondée sur l'âge (ou d'attitudes discriminatoires fondées sur l'âge) ou s'inscrivent dans un cycle intergénérationnel de violence familiale. Les facteurs qui ont une incidence sur les mauvais traitements envers les aînés et les interventions appropriées peuvent varier selon les divers contextes culturels.

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

Les ministres FPT responsables des aînés ont reconnu que la question des mauvais traitements envers les aînés est un domaine prioritaire et ont demandé au Groupe de travail d'organiser un forum national sur les mauvais traitements envers les aînés parallèlement à la Canadian Conference on Elder Law (CCEL) de 2007.

La CCEL vise à informer les groupes de professionnels, les avocats, les membres des collectivités, les défenseurs des intérêts, les spécialistes de la santé, les chercheurs et les personnes intéressées en ce qui concerne les importantes questions juridiques qui touchent les aînés. Dans le discours qu'elle a prononcé dans le cadre de la CCEL de 2007, la très honorable juge en chef du Canada, Beverley McLachlin, C.P., a parlé de la nécessité de s'attaquer au problème des mauvais traitements envers les aînés, ainsi que du rôle important que la loi doit jouer en ce qui a trait au respect des droits des aînés.



Ces deux activités complémentaires, la CCEL et le Forum FPT, portaient sur les mauvais traitements envers les aînés.



Forum fédéral-provincial-territorial (FPT) sur les mauvais traitements envers les aînés

Hôtel Sheraton Vancouver Wall Centre
Le jeudi 8 novembre 2007
1088, rue Burrard, Vancouver (Colombie-Britannique) V6Z 2R9
604-331-1000

Ordre du jour

Le jeudi 8 novembre 2007

7 h à 8 h 30	Inscription	Salle de bal Pavilion - Foyer
7 h 15 à 8 h 30	Petit déjeuner continental	Salle de bal Pavilion - Foyer
7 h 30 à 17 h	Expositions : « Centre de ressources » « Salle vidéo du centre de ressources »	Salle de bal Pavilion Salle Blue Whale
8 h 30 à 8 h 50	Mot de bienvenue et discours d'ouverture Message de Barbara Walman, sous-ministre adjointe, Département des services aux aînés, aux femmes et aux collectivités, ministère des Services communautaires Elizabeth Esteves, présidente du Groupe de travail FPT sur la sécurité et la protection des aînés Susan Scotti, sous-ministre adjointe déléguée, Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social, Ressources humaines et Développement social Canada	Salle de bal Pavilion
8 h 50 à 9 h	Au sujet du Forum Pearl McKenzie, animatrice du Forum	Salle de bal Pavilion
9 h à 10 h 30	Séance plénière d'ouverture Façon dont notre réflexion sur les mauvais traitements envers les aînés façonne nos interventions Animatrice : Pearl McKenzie Panélistes : Judith Wahl, Mark Huyser-Wierenga, Michelle Ranville et Shashi	Salle de bal Pavilion



Assanand		
10 h 30 à 10 h 45	Réseautage et rafraîchissements Occasion de visiter le « centre de ressources » et la « salle vidéo du centre de ressources »	Salle de bal Pavilion - Foyer
10 h 45 à 12 h 15	Séances simultanées en petits groupes : 1. Droit pénal 2. Interventions au civil 3. Exploitation financière 4. Interventions communautaires 5. Défense des intérêts	Salle Parksville Salle Port Hardy Salle Orca Salle Finback Salle Galiano
12 h 15 à 13 h 15	Réseautage et déjeuner	Salle de bal Pavilion - Foyer
13 h 15 à 14 h 45	Séances simultanées en petits groupes : 1. Droit pénal 2. Interventions au civil 3. Exploitation financière 4. Interventions communautaires 5. Défense des intérêts	Salle Parksville Salle Port Hardy Salle Orca Salle Finback Salle Galiano
14 h 45 à 15 h 15	Réseautage et rafraîchissements Occasion de visiter le « centre de ressources » et la « salle vidéo du centre de ressources »	Salle de bal Pavilion – Foyer
15 h 15 à 17 h	Séance plénière : Réunir tous les éléments Rapport des animatrices des séances simultanées en petits groupes	Salle de bal Pavilion
17 h à 17 h 15	Mot de la fin Laura Watts	Salle de bal Pavilion

Séances simultanées en petits groupes

Sujet	Salle	Animatrice	Présentateurs
Droit pénal	Salle Parksville	Agente Patricia Fleischmann	Détective Christina Wolf Graham Webb
Interventions au civil	Salle Port Hardy	Joan Harbison	Lisa Manuel Deborah Dithurbide Ron Kruzeniski, c.r. Amanda Brown
Exploitation	Salle Orca	Charmaine	Ned Chase



financière		Spencer	Sergent Brian Trainor
Interventions communautaires	Salle Finback	Elizabeth Siegel	Alison Leaney Hélène Wavroch Teri Kay
Défense des intérêts	Salle Galiano	Jane E. Meadus	Nasser Amiri Elliot PausJenssen



COMPTE RENDU

Le Forum commence par un message de bienvenue de Barbara Walman, sous-ministre adjointe, Département des services aux aînés, aux femmes et aux collectivités, ministère des Services communautaires de la Colombie-Britannique, une allocution d'Elizabeth Esteves, présidente du Groupe de travail, et un mot de bienvenue de Susan Scotti, sous-ministre adjointe déléguée, Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social, Ressources humaines et Développement social Canada.

Pearl McKenzie, l'animatrice du Forum, donne ensuite un aperçu du déroulement de la journée. Le Forum a pour objet d'établir des liens entre des aînés, des experts et des champions appartenant à divers secteurs et professions afin qu'ils puissent être mieux en mesure de lutter contre les mauvais traitements envers les personnes âgées et de promouvoir la prise de mesures concertées dans la prévention de ces mauvais traitements et dans les interventions à cet égard. Elle rappelle aux délégués d'aller au-delà des enjeux et des problèmes lors des séances simultanées en petits groupes et de s'efforcer de trouver des solutions. Elle demande aux participants de travailler de concert avec les aînés qui participent à chaque séance simultanée pour étudier la question des mauvais traitements envers les aînés de leur point de vue, afin de mieux comprendre ce dont ces derniers ont besoin pour être en sécurité.

Séance plénière d'ouverture

Une présentation d'experts est faite durant la séance plénière d'ouverture, qui vise à donner aux participants au Forum un regard critique sur la façon dont les gens perçoivent les mauvais traitements envers les aînés. Il s'agit d'une série de présentations faites par quatre membres du groupe d'experts, qui exposent chacun une analyse critique de la manière dont les gens comprennent les mauvais traitements envers les aînés et dont leurs perceptions façonnent la législation, les politiques, les ressources, les programmes et les services partout au pays.

Les membres du groupe d'experts sont :

Judith Wahl, directrice exécutive, Advocacy Centre for the Elderly, Ontario

Mark Huyser-Wierenga, procureur de la Couronne, Alberta

Michelle Ranville, directrice générale, Age and Opportunity Inc., Manitoba

Shashi Assanand, directrice exécutive, Vancouver and Lower Mainland Multicultural Family Support Services Society, Colombie-Britannique

Les panélistes soulignent les principaux points suivants :

- Les leçons les plus importantes sur les mauvais traitements envers les aînés sont souvent apprises des aînés eux-mêmes, par conséquent, il est impératif que leur point de vue oriente nos interventions et nos programmes. Laissons les clients dicter la pratique;



- Il est important d'établir un contexte lors du partage de renseignements et d'idées entre les administrations. Adaptons-nous, n'adoptons pas;
- Les services et les programmes doivent être accessibles, afin d'être vraiment profitables aux personnes dans le besoin (p. ex., les méthodes d'intervention, les conditions d'admissibilité, les politiques et les protocoles sont-ils inaccessibles aux aînés?);
- Nous devons examiner les interventions traditionnelles en cas de mauvais traitements envers les aînés et nous demander si elles donnent réellement de bons résultats dans la pratique. Nous devons nous mettre au défi d'élaborer des moyens plus efficaces de nous attaquer à ce problème;
- Il faut s'attaquer aux obstacles et aux lacunes systémiques pour que, lorsqu'un aîné sort d'une situation de violence, les programmes et les services dont il a besoin sont disponibles (p. ex., des lieux sûrs);
- Des progrès ont été réalisés concernant les questions de protection des enfants et de violence familiale, et la façon dont le système de justice pénale s'y attaque. La question des mauvais traitements envers les aînés est la prochaine étape. Nous devons habiliter les aînés et les aider à se tirer d'affaire dans le système juridique, afin de nous assurer qu'ils se font entendre au tribunal;
- Même s'il est impossible de stéréotyper les aînés comme étant vulnérables, le système de justice pénale doit être plus attentif aux déséquilibres du pouvoir et à la possibilité que le système fasse peut-être perdurer la victimisation des aînés;
- Il importe de se concentrer sur l'expérience unique des immigrants, des minorités visibles et des réfugiés, et de s'attaquer aux problèmes auxquels ils sont confrontés dans la lutte contre les mauvais traitements envers les aînés :
 - On pense souvent que les enfants s'occupent bien de leurs parents aînés dans ces communautés; cependant, des facteurs comme le racisme, le manque de services, les obstacles systémiques, le choc culturel, l'isolement et les politiques d'immigration, en particulier celles qui traitent des sources d'aide financière, peuvent placer les aînés de ces communautés dans des situations où ils sont très vulnérables;
 - On a besoin de services visant à satisfaire les divers besoins des aînés de ces communautés (p. ex., des services offerts dans la langue maternelle des aînés et de ceux qui utilisent des méthodes d'intervention innovatrices).

Séances simultanées en petits groupes et recommandations

Des présentateurs et une animatrice ont été affectés à chaque séance simultanée. Les premiers avaient pour rôle de donner un bref « aperçu » du sujet abordé en faisant part de leur expérience et de leurs compétences dans le domaine (c.-à-d. droit pénal, interventions au civil, exploitation financière, interventions communautaires et défense des intérêts). Leurs exposés ont servi de catalyseurs de la discussion. Ils ont brièvement souligné les principaux enjeux et défis, ainsi que les forces des modèles ou des programmes qu'ils connaissaient bien en encourageant les participants au groupe à se



concentrer sur ce qui est nécessaire pour accroître l'efficacité des programmes et des approches. Le rôle des animatrices était d'orienter les discussions des séances

La section ci-dessous résume les présentations et souligne les points critiques qui ont été soulevés durant les discussions qui ont eu lieu dans chacune des cinq séances en petits groupes. Elle présente également les recommandations formulées à la séance plénière finale.

Droit pénal

Animatrice : Agente Patricia Fleischmann

Présentateurs : Détective Christina Wolf et Graham Webb

La détective Christina Wolf présente le travail de la Section des mauvais traitements envers les aînés (SMTA) du Service de police d'Ottawa, qui a été créée en janvier 2005. Elle explique l'historique de la SMTA, son effectif, son mandat et les statistiques sur les enquêtes qu'elle a menées.

La détective Wolf fait remarquer que, lorsqu'il s'agit de mener une enquête sur les mauvais traitements envers les aînés en Ontario, « nous avançons en terrain vierge ». Elle souligne quelques enjeux clés qui posent actuellement des défis concernant les enquêtes sur les cas de mauvais traitements envers les aînés dans la province. Un tel défi se pose en raison du fait que les aînés de l'Ontario habitent dans divers types de logements, y compris leurs propres logements, les logements avec services de soutien, les établissements de soins de longue durée et les maisons de retraite (qui ne sont pas réglementées). Elle discute également du fait qu'aucun organe directeur ne réglemente les préposés aux services de soutien aux personnes. Les questions relatives à la protection des renseignements personnels peuvent aussi poser des défis lors d'enquêtes sur des cas de mauvais traitements envers les aînés.

La détective Wolf donne également un aperçu des questions relatives au déroulement des procès, notamment les retards, la non-disponibilité des victimes âgées et des témoins pour comparaître devant le tribunal, et le fait que le système judiciaire ne considère peut-être pas que les mauvais traitements envers les aînés sont un crime grave.

Graham Webb décrit son travail d'avocat plaidant permanent à l'Advocacy Centre for the Elderly (ACE), un centre d'aide juridique communautaire, à Toronto, en Ontario. Il souligne l'importance de la réforme de la législation, des politiques et des procédures. M. Webb aborde également la nécessité d'accroître la sensibilisation du public et la formation en justice pénale sur la question des mauvais traitements envers les aînés. Enfin, il décrit quelques orientations futures, y compris la formation des juges, des procureurs de la Couronne et des services de police, ainsi que la collaboration entre les services de police et d'autres organismes chargés de l'application de la loi.



Discussion – Points critiques

- **Les personnes qui travaillent directement avec les aînés devraient comprendre parfaitement la législation sur la protection des renseignements personnels, ainsi que les questions de consentement et de capacité**

Les délégués soulignent que les particuliers doivent être au courant de la portée et des limites de la législation de leur administration.

On fait valoir que les personnes pensent souvent qu'elles ne peuvent pas signaler des cas de mauvais traitements envers les aînés en raison de la législation sur la protection des renseignements personnels. Des préoccupations en matière de responsabilité peuvent provoquer des réticences à signaler de tels cas. Toutefois, les personnes peuvent faire part de leurs préoccupations si elles obtiennent le consentement de la personne concernée, ce qui souligne l'importance de parler à l'aîné concerné.

Le signalement obligatoire des mauvais traitements envers les aînés est également abordé. On se préoccupe de ce que, si les médecins sont tenus de signaler les mauvais traitements envers les aînés, ceux-ci ne consulteront plus leurs médecins. Il est suggéré que, si le signalement obligatoire est requis, il devrait s'appliquer à tous les âges.

- **La formation accrue, ainsi qu'un personnel dévoué et des services particuliers, amélioreront l'intervention du système de justice pénale en cas de mauvais traitements envers les aînés**

Les participants à la séance soulignent l'importance de la formation des tribunaux, des procureurs de la Couronne, des organismes chargés de l'application de la loi, des juges et des fournisseurs de services.

La discussion porte aussi sur le besoin d'identifier les juges qui pourraient sensibiliser leurs collègues à la question.

Les participants suggèrent que des services et des aides appropriés à l'âge soient élaborés au sein du système de justice pénale. Des procureurs de la Couronne désignés et des salles d'audience particulières seraient utiles (de même qu'une formation pertinente à ces affectations).

Dans certains cas de mauvais traitements envers les aînés, des approches en matière de justice réparatrice doivent être entièrement envisagées et utilisées, le cas échéant, car elles peuvent produire de meilleurs résultats que des interventions dans le cadre du système judiciaire officiel.

- **Il faut mener des interventions concertées en cas de mauvais traitements envers les aînés**

Les participants indiquent que les consultations interagences concernant des dossiers présentant des risques élevés représentent une pratique utile de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés et ils font valoir qu'il faut augmenter la



communication entre les divers organismes qui établissent des approches coordonnées concernant les mauvais traitements envers les aînés.

Le groupe fait également valoir la nécessité d'améliorer la collaboration entre les provinces, les territoires et les réseaux.

- **Les interventions et les services doivent respecter les besoins et les souhaits des aînés et y être adaptés**

Même si l'on établit souvent un parallèle entre les mauvais traitements envers les aînés et la maltraitance des enfants, il faut faire la distinction entre ces deux genres de mauvais traitements. Les victimes de mauvais traitements envers les aînés doivent être reconnues comme des adultes capables de prendre des décisions par elles-mêmes. Il est particulièrement important pour les intervenants dans ce domaine de parler aux aînés pour déterminer leurs souhaits et leurs besoins.

- **Les associations nationales doivent accorder la priorité aux mauvais traitements envers les aînés**

Les délégués suggèrent que les solliciteurs généraux donnent à un organisme ou à un organe précis le mandat d'intervenir en cas de mauvais traitements envers les aînés. On se préoccupe de ce que l'Association canadienne des chefs de police n'a pas de sous-comité chargé des mauvais traitements envers les aînés.

Il est recommandé de contacter le Conseil canadien de la magistrature pour lui suggérer de reconnaître les mauvais traitements envers les aînés comme une priorité en matière de formation.

- **Il faut mieux comprendre les diverses cultures, et y être davantage sensible, lorsqu'on traite des mauvais traitements envers les aînés**

Les participants conviennent de l'importance d'approches adaptées à la culture et, en particulier, « satisfaisantes sur le plan culturel » en matière de mauvais traitements envers les aînés.

En cas d'obstacles linguistiques, il est essentiel que des services et des aides qui permettent la communication soient facilement accessibles.

- **Une campagne nationale de marketing social axée sur la protection des droits des aînés est nécessaire**

Les participants font valoir la nécessité d'une initiative nationale d'« image de marque » pour promouvoir la sensibilisation aux mauvais traitements envers les aînés. Et surtout, les aînés doivent être consultés lors de l'élaboration de ce genre d'initiative.



- **Le financement permanent de programmes et de services qui traitent des mauvais traitements envers les aînés est essentiel**

En accroissant la sensibilisation aux mauvais traitements envers les aînés, il faut s'assurer que des services appropriés sont disponibles. Les participants conviennent qu'un financement de base est nécessaire pour que les organisations non gouvernementales (ONG) s'attaquent à la question des mauvais traitements envers les aînés.

- **Un meilleur échange de renseignements par l'entremise d'un centre national d'information est nécessaire**

Les participants discutent des programmes et des services qui peuvent être utiles pour contrer les mauvais traitements envers les aînés, comme un centre national d'information et des numéros de téléphone sans frais.

Il est également suggéré que nous travaillions avec ce dont nous disposons, par exemple, le Centre national d'information sur la violence dans la famille.

***Recommandations faites à la séance plénière
Séance en petit groupe sur le droit pénal¹***

- **Examiner la législation fédérale et provinciale sur la protection des renseignements personnels et l'interprétation de celle-ci, afin de s'assurer qu'elle ne constitue pas un obstacle pour l'aide aux aînés victimes de mauvais traitements, notamment :**
 - mettre un accent particulier sur son influence sur les enquêtes policières et les poursuites subséquentes;
 - examiner en profondeur l'utilisation de la discrétion dans le signalement de mauvais traitements menaçant la sécurité d'aînés.
- **Élaborer une campagne nationale (marketing social) axée sur les crimes contre les aînés commis par des personnes qui sont dans une relation de confiance.**
 - consulter les aînés sur les messages appropriés et la stratégie de la campagne.
 - inclure certains cours de formation ciblée à l'intention des juges, des avocats, des services de police, des services d'aide aux victimes (c.-à-d. promouvoir des initiatives de formation pluridisciplinaire).
- **Promouvoir des modèles de mesure de collaboration, notamment le partage d'approches prometteuses et les éléments essentiels d'une intervention en cas de mauvais traitements envers les aînés (p. ex., équipes composées d'un agent de police et d'un travailleur social) avec d'autres mécanismes et groupes FPT, tout en prenant en considération l'aide financière permanente (c.-à-d. la santé, les aînés, la condition féminine, les solliciteurs généraux, l'Association canadienne des chefs de police, l'Association du Barreau canadien, le Conseil canadien de la magistrature).**

¹ Les recommandations faites à la séance plénière par les petits groupes figurent dans les diapositives sommaires préparées par chacun d'entre eux et présentées à la séance plénière de clôture.



Interventions au civil

Animatrice : Joan Harbison

Présentateurs : Amanda Brown, Lisa Manuel, Deborah Dithurbide et Ron Kruzeniski, c.r.

La présentation d'Amanda Brown porte sur le Vancouver Coastal Health's Re:Act Program. La Vancouver Coastal Health Authority (VCHA) est l'une des six autorités

sanitaires de la Colombie-Britannique. Les autorités sanitaires sont des organismes désignés par la loi afin d'intervenir pour protéger les adultes. Re:Act offre des renseignements et un programme d'intervention à l'intention des fournisseurs de soins de première ligne de la VCHA, s'assurant ainsi qu'ils sont au courant de leurs obligations et des ressources disponibles en ce qui concerne la détermination, l'évaluation et le signalement de situations de mauvais traitements, de négligence et d'auto-négligence d'adultes vulnérables, et qu'ils les comprennent. Ce programme a été élaboré en réaction à la partie 3 de l'*Adult Guardianship Act*, qui donne des pouvoirs d'intervention et d'enquête accrus dans des situations où des adultes vulnérables sont à risque.

M^{me} Brown explique quelques-uns des défis que doivent relever les travailleurs de la VCHA relativement à la loi, notamment les ressources limitées et le rôle double des travailleurs de la santé (pour l'essentiel, des préposés à la protection des adultes, qui interviennent parfois contre la volonté des clients, et des professionnels visant à développer un lien thérapeutique reposant sur la confiance et l'habilitation avec les clients). Même si le travail de Re:Act se fonde en grande partie sur la possibilité que les tribunaux remédient à des situations de mauvais traitements et de négligence, ce programme ne dispose ni d'une équipe juridique ni de travailleurs de première ligne formés dans le domaine des procédures judiciaires.

Lisa Manuel explique la gamme de services, y compris le counselling, que la Family Service Association (FSA) of Toronto offre aux aînés victimes de mauvais traitements. Elle ajoute que l'unité de soutien des aînés et des aidants naturels a été fondée en 1981 et que l'Association a commencé à effectuer le suivi des interventions relatives aux mauvais traitements en 1986. Plus de 50 % des clients (de 250 à 300 personnes) de la FSA étaient victimes de mauvais traitements lorsque les services de counselling ont été offerts.

M^{me} Manuel décrit le profil des clients recevant généralement des services et les genres de mauvais traitements dont ils sont couramment victimes. Les clients sont principalement des femmes de plus de 75 ans possédant leur pleine capacité, de toutes les couches sociales et victimes de mauvais traitements de la part d'un enfant adulte. La majeure partie des clients victimes de mauvais traitements ne veulent pas rompre leurs relations avec l'enfant adulte auteur des mauvais traitements. Ils veulent simplement subir moins de mauvais traitements. La plupart des mauvais traitements envers les aînés que traite la FSA concernent des situations d'abus d'influence et de « prise en otage ».



Nombre de clients de la FSA de Toronto viennent de petites collectivités pour obtenir ce service parce qu'ils ne veulent pas s'attaquer au problème dans leur propre collectivité.

« Lorsque nos clients s'adressent à d'autres systèmes », dit M^{me} Manuel, « nous constatons souvent la médicalisation des mauvais traitements, où des fournisseurs de services veulent se protéger contre des accusations d'inaction et d'omission de protéger, et passent donc trop rapidement à une déclaration d'incapacité et placent la victime dans un établissement de soins de longue durée. En tant que défenseurs des intérêts de la victime à la FSA, nous essayons d'écarter cette déclaration d'incapacité inappropriée. » C'est un équilibre fragile, d'après M^{me} Manuel, surtout lorsqu'il y a un risque d'homicide. Elle demande instamment aux fournisseurs de services d'imaginer une femme de 85 ans comme une femme de 35 ans et de se demander s'ils font des hypothèses discriminatoires fondées sur l'âge, qui leur font traiter indûment la femme plus vieille différemment.

M^{me} Manuel résume quelques-uns des défis qu'elle doit relever dans le cadre de son travail, notamment :

- essayer de travailler au sein d'un cadre de responsabilisation dans un système d'intervention médicalisé;
- négocier entre des systèmes fragmentés;
- devoir aller au-delà de définitions des mauvais traitements fondées sur l'âge.

Deborah Dithurbide décrit les principes directeurs et les types d'intervention effectués par les Services de protection des adultes du ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse. Elle explique que l'*Adult Protection Act* est une loi provinciale promulguée en janvier 1986. Élaborée dans le contexte de la sensibilisation accrue du public aux mauvais traitements et à la négligence des adultes vulnérables en Nouvelle-Écosse, cette loi fait actuellement l'objet d'un examen. M^{me} Dithurbide explique que les travailleurs chargés de la protection des adultes sont des courtiers en services, mais qu'ils n'assurent pas eux-mêmes la prestation de ceux-ci, si ce n'est qu'ils interviennent pour effectuer des évaluations relatives à la protection des adultes et des renvois. Dans bien des cas que traitent les Services de protection des adultes, une famille nombreuse compte sur le revenu d'une personne âgée.

M^{me} Dithurbide explique également quelques-uns des grands défis de son travail, notamment le démantèlement des soutiens familiaux en raison de la migration de la population, du manque de ressources et de l'absence d'un bureau du tuteur public.

M^{me} Dithurbide souligne les liens entre les enjeux dans les systèmes de soins de santé et de protection des adultes. Elle aborde aussi la nécessité d'un continuum d'options en matière de soins de santé, de services sociaux et de services de logement.

M^{me} Dithurbide explique également que les membres de l'équipe pluridisciplinaire de travailleurs chargés de la protection des adultes craignent de perdre des connaissances propres à des disciplines spécialisées en adoptant un modèle généraliste.



M^{me} Dithurbide se dit convaincue que la discrimination fondée sur l'âge existe bel et bien dans notre société. Par exemple, elle explique que les gens ont une tendance à réagir à des situations de mauvais traitements envers les aînés en traitant l'aîné comme un enfant. Elle souligne la nécessité de sensibiliser le public en général et les membres du secteur privé qui travaillent avec les aînés, afin de changer les attitudes et les comportements discriminatoires fondés sur l'âge.

Ronald J. Kruzeniski, c.r., explique ce qu'est le Bureau du tuteur et curateur public (TCP) de la Saskatchewan et la législation applicable. Il mentionne que les personnes touchées par la législation et qui bénéficient des programmes disponibles comprennent les « personnes vulnérables » suivantes :

- Celles qui ont des troubles d'ordre mental ou physique;
- Celles qui ne sont pas en mesure de gérer leurs propres affaires en raison de troubles d'ordre mental ou physique;
- Les personnes vulnérables lorsque des allégations graves d'exploitation financière sont faites.

M. Kruzeniski parle précisément de l'exploitation financière en faisant référence à la législation applicable en Saskatchewan, comme l'*Adult Guardianship and Co-decision-making Act*, la *Public Guardian and Trustee Act* et la *Powers of Attorney Act*. Il explique que la législation repose sur les principes suivants : les interventions doivent être le moins dérangeantes possible, la nomination d'un tuteur doit être une intervention de dernier recours et les interventions, y compris celles du tuteur, doivent être dans le meilleur intérêt du client.

Il explique que, lorsqu'une personne vulnérable est incapable de gérer ses propres affaires et qu'il y a des allégations graves d'exploitation financière, le TCP peut demander des documents, mener des enquêtes, obtenir un mandat et bloquer des comptes détenus dans des institutions financières.

M. Kruzeniski décrit également quelques-uns des défis que pose son travail, notamment l'insuffisance des ressources et la nécessité de surveiller les actions des mandataires et des tuteurs. Ce n'est pas une tâche facile et cela demande du temps. Lorsque le TCP prend des mesures pour contrer les mauvais traitements, l'enfant adulte auteur des mauvais traitements dit parfois : « Si je ne gère pas correctement les choses, faites-le donc vous-mêmes ». Le gestionnaire par défaut devient le système de soins de santé, le système de services sociaux ou le TCP. La nécessité de sensibiliser davantage les procureurs et les tuteurs à leurs obligations et à leurs devoirs constitue un autre défi.

M. Kruzeniski explique que la sensibilisation des professionnels fait également partie de la solution. Le bureau du TCP fait des présentations éducatives à quelque 300 travailleurs sociaux tous les ans. En raison du taux de roulement élevé des travailleurs sociaux, le travail n'est jamais terminé et nécessite beaucoup de ressources.



Discussion – Points critiques

- **Il faut connaître le sens des mots dans divers contextes lorsqu'on s'attaque aux mauvais traitements envers les aînés**

Les participants discutent de la définition du concept de « protection des adultes ». Certains d'entre eux expliquent que l'expression « aide aux adultes » convient mieux parce qu'elle est plus inclusive et qu'elle met l'accent davantage sur la responsabilisation de l'adulte à risque.

L'utilisation du terme « mauvais traitements envers les aînés » est aussi abordée. En Nouvelle-Écosse, le terme « mauvais traitements envers les personnes âgées » est utilisé. Dans le Nord, on a constaté que l'expression « mauvais traitements envers les aînés » posait problème parce que le terme aîné renvoie à une personne autochtone, et que par conséquent, les aînés non autochtones peuvent ne pas se sentir concernés par ce terme.

- **Les professionnels des domaines de la santé et juridique doivent apprendre à offrir une orientation et des options pertinentes et éclairées à leurs clients**

Les participants discutent de la nécessité pour les professionnels de la santé, y compris les médecins, d'être renseignés sur les mauvais traitements envers les aînés, de sorte que leurs clients se sentent plus à l'aise de se confier à eux et qu'ils soient convaincus de recevoir de l'aide s'ils signalent une situation de mauvais traitements.

- **Les canadiens doivent « normaliser l'âge »**

Les participants à la séance discutent de l'importance d'investir dans l'éducation du public sur les mauvais traitements envers les aînés et la nécessité de « normaliser l'âge » au Canada.

- **Les professionnels en position de déceler les cas de mauvais traitements envers les aînés et d'intervenir à ce sujet doivent être sensibilisés et formés**

Pour les participants, il importe d'encourager la formation au sujet des mauvais traitements envers les aînés et le transfert permanent de connaissances pratiques des personnes qui travaillent avec les aînés (p. ex., mentorats et préceptorats).

- **Il faut offrir davantage d'options et de services aux aînés qui risquent d'être victimes de mauvais traitements ou qui en subissent (p. ex., en zones rurales et dans les collectivités diversifiées)**

Les participants font valoir qu'il existe souvent des ressources et des options limitées offertes aux aînés dans des situations à risque. On donne souvent le choix aux aînés d'être placés en établissement ou de continuer de vivre chez eux et de risquer d'être victimes de mauvais traitements. Ceux qui continuent de vivre chez eux peuvent être confrontés à d'autres défis pour obtenir les soins dont ils ont besoin. Dans certaines administrations, le soutien à domicile est passé d'un maximum de 40 heures à 14 heures par semaine pour la même situation donnée.



Un participant aborde la question des problèmes d'accès aux services et aux ressources en zones rurales. Dans les secteurs offrant moins de services de traitement des dépendances et d'options de logement, on fait appel plus fréquemment aux Services de protection des adultes pour qu'ils interviennent. L'abus d'influence pose un défi de taille dans les secteurs où il y a peu ou pas d'avocats. Il semble y avoir moins d'avocats en zones rurales et certains d'entre eux ne veulent pas se concentrer sur des problèmes de tutelle d'adultes.

Les participants discutent de l'importance pour les aînés de pouvoir faire leurs propres choix. Les pairs doivent fournir un soutien accru, mais ils ne doivent pas remplacer les autres aides nécessaires. Au contraire, ils peuvent « s'ajouter au système officiel ». La vulnérabilité provient en partie de l'isolement, par conséquent, l'aide apportée par les organisations d'aînés est importante pour résoudre ce problème.

Les participants conviennent que les services doivent être offerts aux aînés dans la langue de leur choix.

- **La stigmatisation associée aux mauvais traitements envers les aînés est un obstacle qui doit être éliminé**

Les participants discutent de la nécessité d'encourager le signalement des mauvais traitements envers les aînés. « Nous devons également nous souvenir de ceux qui sont capables, mais qui courent des risques », dit un participant. Le groupe convient qu'il importe de changer notre culture pour que les mauvais traitements envers les aînés ne soient plus cachés à cause de la honte. Une femme rappelle les « jours où une femme ne signalait pas une situation de violence conjugale en raison de la honte d'avoir choisi d'« épouser une telle pourriture ». Les aînés ne se sentent pas en sécurité dans le contexte actuel... Nous avons besoin d'un changement de paradigme qui fasse en sorte que les aînés n'hésitent pas à signaler une situation de mauvais traitements. »

- **Le faible maintien en poste des travailleurs de la santé et des services communautaires peut être atténué grâce à une formation et à une rémunération appropriées**

Les participants à la séance discutent du fait que les travailleurs du domaine des mauvais traitements envers les aînés enregistrent des taux élevés d'« épuisement professionnel » et peuvent être confrontés au harcèlement, à l'intimidation et éventuellement à la violence. Certains travailleurs sont frustrés du fait d'être des travailleurs de la santé, mais de devoir agir comme des agents chargés de l'application de la loi ou de la protection des adultes. En outre, les organismes communautaires ne disposent souvent pas de ressources suffisantes pour former et rémunérer leur personnel.



- **La collaboration entre les services et les secteurs est importante, tout en continuant de se concentrer sur les besoins particuliers des aînés**

Les délégués conviennent qu'il est utile d'encourager la collaboration entre les services, afin de réduire le « cloisonnement » du travail et la duplication éventuelle des services. « Il devrait y avoir trois lignes de crise différentes, une pour la maladie mentale, une pour les droits des femmes et une pour les aînés », dit un participant, « je ne devrais pas avoir à me demander mon âge avant de faire un appel téléphonique ».

La discussion bifurque ensuite sur la définition de la violence familiale. Par exemple, les mauvais traitements envers les aînés peuvent être de la violence familiale, mais ils ne sont pas souvent considérés ainsi. On fait valoir que nous avons élaboré une perspective du parcours de vie sur la violence familiale, mais que nous avons oublié la dernière pièce – la violence envers les aînés. Quelques participants sont d'avis que certaines particularités des mauvais traitements envers les aînés se perdront si ceux-ci font partie des interventions et des paradigmes propres à la violence familiale. Un participant suggère que les secteurs collaborent sans inclure la violence envers les aînés dans le cadre de la violence familiale.

- **Comme la capacité est un seuil, il est essentiel d'être au courant du continuum de celle-ci**

Les participants soulignent les difficultés qui se posent lorsque les gens ne sont pas déclarés incapables, mais qu'ils sont néanmoins « sur le point » de perdre leur capacité. Dans ces cas, il est difficile de décider s'il faut déroger à la résistance à une intervention au nom de la protection.

L'Advocacy Centre for the Elderly (ACE), à Toronto, soutient les clients qui souhaitent contester l'évaluation d'incapacité. Même si l'incapacité du client peut en fin de compte être confirmée, dans le cadre du processus, l'ACE contribue grandement à attirer l'attention sur les droits et les choix du client. Malheureusement, les administrations n'ont pas toutes des mécanismes grâce auxquels les clients peuvent avoir accès à de tels défenseurs des droits juridiques.

Bien des choses reposent sur la question de la capacité. Des participants demandent : « Qui évalue la capacité ? Qui devrait faire les évaluations de la capacité ? ». Apparemment, certains médecins ont commencé à refuser d'effectuer une évaluation médicale de la capacité en raison des conséquences possibles du résultat de cette évaluation.

Une autre participante souligne la nécessité d'effectuer des évaluations exactes et d'offrir au client des protections juridiques s'y rattachant. « Il nous faut des protections de recours minimales, quel que soit le cadre législatif proprement dit », dit-elle.

« Même si les lois sont des outils, elles ne résolvent pas les problèmes en elles-mêmes », fait valoir un participant. « Nous pouvons prendre la voie de la tutelle, mais nous devons fournir d'autres soutiens. Nous ne résoudrons jamais entièrement la question d'abus d'influence, par conséquent, nous devons trouver des moyens de convaincre les gens qu'ils ne sont pas tenus de faire ceci ou cela. Cela fait partie du changement de paradigme requis. »



Une autre participante donne l'exemple d'une femme âgée atteinte de la maladie de Parkinson dont la nièce a décidé qu'elle devait être placée dans un foyer de soins infirmiers. La femme âgée en a appelé de la déclaration d'incapacité et est retournée vivre dans son appartement. « Même si la solution de la nièce était « sage », le droit de vivre en courant des risques est celui que nous voulons maintenir », dit-elle.

- **Il faut améliorer la recherche et l'évaluation relatives aux mauvais traitements envers les aînés, afin de s'attaquer plus efficacement aux problèmes de mauvais traitements envers les aînés**

Les participants discutent de l'importance de la recherche et de l'analyse des politiques, en particulier :

- soutenir, encourager et financer la recherche qui permet de mieux comprendre la fréquence, les répercussions et les solutions en matière de mauvais traitements envers les aînés dans un contexte qui respecte les différences culturelles;
- mesurer la fréquence et la prévalence de la violence envers les aînés et utiliser les données existantes pour faire des analyses et de la recherche secondaires. Les participants font valoir que la majeure partie des données existantes recueillies, afin de mesurer la violence envers les femmes, n'inclut pas les femmes de 65 ans et plus. L'Enquête sociale générale sur la victimisation, l'Enquête sur le travail et l'Étude longitudinale canadienne sur le vieillissement devraient toutes contenir des mesures des diverses formes et dimensions de mauvais traitements et de la négligence envers les aînés;
- examiner la politique fédérale sur l'immigration parrainée, afin d'évaluer les répercussions sur les aînés, sur le plan de la création de situations de dépendance extrême et, par conséquent, de la maltraitance éventuelle des aînés. Cela pourrait se faire de concert avec des organismes provinciaux, territoriaux et communautaires;
- encourager, soutenir et financer l'évaluation d'interventions au civil faites au cours de la dernière décennie par les administrations fédérales, provinciales et territoriales, afin de déterminer si elles s'attaquent efficacement à la maltraitance et à la négligence;
- élaborer une initiative stratégique générale pour évaluer l'efficacité de la législation et des politiques sur la protection des adultes et communiquer les résultats de cette évaluation à toutes les administrations.

- **Tolérance zéro**

Les participants suggèrent d'élaborer une politique générale de « tolérance zéro » à l'égard des mauvais traitements envers les aînés au Canada. La nécessité de faire des efforts stratégiques, afin d'obtenir des ressources pour cette cause, est fortement



soulignée. Les délégués suggèrent d'augmenter les ressources (p. ex., accroître le financement affecté à la collaboration fédérale-provinciale-territoriale, afin de contrer les mauvais traitements envers les aînés.)

***Recommandations faites à la séance plénière
Séance en petit groupe sur les interventions au civil²***

Approches nationales, provinciales, et territoriales conjointes et intégrées pour :

- la recherche ;
- le transfert des connaissances, la sensibilisation et la formation.

Recherche – Soutenir, encourager et financer la recherche qui permet de mieux comprendre les mauvais traitements envers les aînés :

- leur fréquence et leur prévalence;
- leurs répercussions;
- les moyens de les contrer, tout en respectant les différences culturelles.

Utiliser les données existantes pour effectuer des analyses et des travaux de recherche secondaires. Par exemple, ajouter des questions à l'Enquête sociale générale et à l'Étude longitudinale canadienne sur le vieillissement.

Recherche (examen et évaluation des politiques)

- examiner la politique fédérale sur l'immigration parrainée, afin d'évaluer les répercussions sur les aînés, sur le plan de la création de situations de dépendance extrême et, par conséquent, de la maltraitance éventuelle des aînés. Cela pourrait se faire de concert avec des organismes provinciaux, territoriaux et communautaires;
- encourager, soutenir et financer l'évaluation d'interventions au civil faites au cours de la dernière décennie par les administrations fédérales, provinciales et territoriales, afin de déterminer si elles s'attaquent efficacement à la maltraitance et à la négligence.

Transfert des connaissances, sensibilisation et formation :

- soutenir, encourager et financer des initiatives, afin de sensibiliser et de former les nombreux fournisseurs de services qui interagissent avec les aînés en matière de vieillissement et de mauvais traitements envers les aînés (p. ex., normaliser l'âge, afin de prévenir la maltraitance et la négligence; acquérir des compétences linguistiques et des connaissances culturelles);
- il faut appuyer les initiatives d'éducation pour soutenir la capacité permanente;
- qui? Déterminer les problèmes et identifier les intervenants de première ligne.

Autres recommandations formulées par ce groupe :

- augmenter le financement FPT affecté aux interventions contre la maltraitance et la négligence;

² Les recommandations faites à la séance plénière par les petits groupes figurent dans les diapositives sommaires préparées par chacun d'entre eux et présentées à la séance plénière de clôture.



- adopter une politique de tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements envers les aînés. Prendre des mesures conjointes FPT pour aider chaque province à élaborer une stratégie de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés.

Exploitation financière

Animatrice : Charmaine Spencer

Présentateurs : Sergent Brian Trainor et Ned Chase

Le sergent à la retraite Brian Trainor traite des enjeux et des défis auxquels est confronté le secteur de la justice pénale dans la lutte contre l'exploitation financière des aînés. Il explique que, en raison des exigences du travail, les agents de police et les procureurs ne sont pas toujours en mesure de donner suite aux plaintes d'exploitation financière des aînés au moment opportun. Il arrive souvent que seules les plaintes où la « probabilité de condamnation » est jugée élevée sont présentées aux tribunaux. On peut aussi considérer que certains aînés sont de mauvais témoins à assigner à comparaître devant la cour en raison de notions stéréotypées qu'entretiennent les procureurs et les agents de police. L'une de ces notions stéréotypées est que la plupart des aînés ont des problèmes de mémoire ou de nervosité et sont facilement déroutés.

Le sergent Trainor recommande d'offrir une formation appropriée sur les lois, les procédures et les interventions relativement aux mauvais traitements envers les aînés à un vaste éventail d'intervenants (p. ex., les services de police, les collectivités médicale, financière et juridique, et les aînés qui s'intéressent à la question). En outre, il suggère de mettre au point un instrument qui permettrait l'échange de renseignements entre les organismes sur les aînés vulnérables, ce qui aiderait globalement les collectivités à devenir proactives dans la lutte contre l'exploitation financière.

Ned Chase parle d'un éventail de questions relatives à l'exploitation financière des aînés en mettant un accent particulier sur la mauvaise utilisation des procurations. Il explique qu'un moyen de s'attaquer à ce problème consiste à créer un registre des personnes qui ont fait une procuration et sont par la suite devenues incapables de gérer leurs affaires. On peut donner accès à un tel registre aux banques, aux institutions financières, aux enquêteurs des services de police et aux professionnels, de sorte que les institutions financières sachent que la personne avec laquelle elles traitent est le mandataire d'une personne ayant une incapacité. En outre, le registre faciliterait les enquêtes sur la mauvaise utilisation d'une procuration. Le registre doit relever de la responsabilité des tribunaux successoraux (provinciaux) ou du bureau des curateurs publics et pourrait être assorti d'une mise en garde voulant que si le mandataire omet d'enregistrer la procuration lorsque le mandant devient incapable, il peut s'exposer à une plus grande responsabilité.

La probabilité que des membres de la famille ou des voisins signalent des cas soupçonnés de mauvais traitements envers les aînés pourrait être augmentée et des procès pénaux, pourraient être évités, grâce à la mise sur pied de centres provinciaux de défense des intérêts des aînés. Ces centres se composeraient d'employés du domaine



juridique et du domaine non-juridique qui seraient en mesure d'intervenir en cas de situations problématiques soulevées par les aînés. Ces centres feraient également des interventions en marge du système de justice pénale, comme la médiation, afin d'éviter un procès pénal, lorsque le fait d'éviter un procès est justifié.

Diverses administrations ont une approche fragmentée concernant les nombreux recours disponibles, ce qui souligne la nécessité d'être plus uniforme à l'échelle du Canada. Il faut réexaminer les questions relatives à la protection des renseignements personnels et aux communications confidentielles dans divers secteurs de fournisseurs de services pour démasquer les personnes qui pratiquent l'exploitation financière et qui peuvent autrement se trouver protégées par les dispositions relatives à la protection des renseignements personnels et la confidentialité des communications. En outre, on peut envisager d'établir des normes et d'élaborer un instrument d'enregistrement qui soient applicables à tous les aidants naturels.

Il importe de prendre des mesures pour éviter d'« isoler l'aîné », comme établir des réseaux, des programmes de services de chauffeur et des services de popote roulante. Dans la mesure du possible, les aînés devraient se porter volontaires pour travailler à ces programmes et services.

Discussion – Points critiques

- **On doit envisager des approches en matière de médiation et de justice réparatrice lors des interventions en cas d'exploitation financière**

Les participants à la séance discutent des questions relatives à l'utilisation du système judiciaire officiel pour lutter contre l'exploitation financière. Des commentaires sont faits selon lesquels le système peut être lent, coûteux et perçu comme gênant, ce qui dissuade souvent les aînés d'y recourir. En tant que solution de rechange, les participants discutent de l'utilisation du système judiciaire dans les « cas extrêmes » de mauvais traitements envers les aînés et du choix de la médiation et de la justice réparatrice dans d'autres cas. En outre, l'utilisation de ces genres de programmes peut parfois avoir l'avantage de rétablir des relations entre l'aîné et l'auteur des mauvais traitements, au lieu de les séparer.

- **Les institutions financières doivent participer à l'élaboration d'interventions en cas d'exploitation financière**

Les participants discutent de la nécessité pour les institutions financières de faire preuve de plus de leadership afin de prévenir l'exploitation financière et d'intervenir lorsqu'elle se produit. La participation accrue à des initiatives sur les mauvais traitements envers les aînés pourrait faire partie de leurs programmes de relations publiques. Par exemple, une initiative des banques pourrait être de mener des enquêtes sur les anomalies dans les dossiers bancaires et les dépenses d'un



particulier, comme elles le font souvent dans les cas de fraude éventuelle par carte de crédit.

- **Il faut informer davantage le public en général et certains secteurs (p. ex., le secteur des services financiers) sur les questions relatives à l'exploitation financière**

Les délégués à la séance mettent l'accent sur la nécessité d'enrichir les connaissances relatives aux questions financières, dans un sens général. Par exemple, ils ont étudié la nécessité d'organiser une campagne de sensibilisation à l'exploitation financière qui ciblerait tous les segments de la société. En outre, ils font valoir que la sensibilisation à l'exploitation financière doit être abordée dans le contexte des relations familiales, qui sont souvent très complexes.

Les participants discutent également de la nécessité d'enrichir les connaissances financières et les connaissances sur les mauvais traitements envers les aînés des professionnels, du personnel des banques et des aînés. Par exemple, des procurations peuvent être faites et des comptes bancaires conjoints peuvent être ouverts sans que la personne sache clairement comment tout cela fonctionne. Il faut expliquer et définir clairement l'utilisation de tels instruments dans chaque cas, individuellement. Les délégués abordent également la nécessité de réglementer le travail des conseillers financiers.

- **Les interventions en cas d'exploitation financière sont souvent complexes, car celle-ci tend à se produire dans des relations de confiance (p. ex., les familles)**

Les interventions en cas d'exploitation financière ne doivent pas traiter uniquement des conséquences de ce genre de mauvais traitements, mais également des causes profondes sous-jacentes. Les participants à la séance décrivent ce qu'ils considèrent être quelques-unes des causes profondes de l'exploitation financière des aînés, notamment :

- les attitudes discriminatoires fondées sur l'âge;
- les pressions (c.-à-d. les besoins, la cupidité);
- un sentiment de droit, à tort;
- le jeu, la drogue, l'alcoolisme, les dettes;
- la violence familiale;
- les conditions coercitives de la prestation de services (p. ex., les résidences qui exigent qu'un aîné ait une procuration comme condition de résidence);
- les besoins et la cupidité des aînés (c.-à-d. l'escroquerie par courrier).

- **Les interventions en cas d'exploitation financière doivent être axées sur la responsabilisation et être élaborées « en collaboration étroite » avec les aînés**

Les participants discutent de la nécessité que les interventions en cas d'exploitation financière soient axées sur la responsabilisation des aînés. Par exemple, si on informe davantage les aînés de quelques-uns des principaux moyens par lesquels



l'exploitation financière se fait (c.-à-d. souvent de façon subtile, il ne s'agit que de petits montants d'argent à la fois), ils seront mieux en mesure de se protéger. Les participants mentionnent qu'il est nécessaire de considérer les choses du « point de vue des aînés » pour ce qui de l'exploitation financière. Par exemple, ils discutent de l'importance de consulter les aînés pour déterminer ce qu'ils veulent et ce dont ils ont besoin. En outre, les interventions doivent tenir compte du fait que chaque expérience d'exploitation financière est unique.

***Recommandations faites à la séance plénière
Séance en petit groupe sur l'exploitation financière³***

Initiative avec les institutions financières :

- mettre à contribution la conscience sociale des institutions financières par l'entremise du gouvernement fédéral;
- les banques doivent faire preuve de plus de leadership relativement à cette question;
- assurer la formation du personnel;
- créer un système de détection des situations d'exploitation;
- élaborer d'autres instruments et produits qui permettent de trouver un équilibre entre la protection et l'autonomie;
- préciser et comprendre la législation sur la protection des renseignements personnels;
- faire le recoupement entre la législation provinciale et la législation fédérale régissant les banques;
- assumer un rôle dans la sensibilisation des clients;
- faire comprendre à l'administration et au personnel des banques la capacité des personnes ayant une incapacité (rôles des services destinés aux personnes ayant une incapacité).

Identifier et sensibiliser les intervenants, fournisseurs de services et personnes-ressources clés:

- préciser les rôles et les responsabilités (y compris les obligations professionnelles);
- préciser, communiquer et sensibiliser au sujet des questions relatives à la protection des renseignements personnels;
- sensibiliser les professionnels, par exemple, les avocats et d'autres intervenants, relativement aux procurations;
- renforcer la capacité grâce au système d'éducation existant (c.-à-d. les écoles de droit, les collèges communautaires), afin de comprendre les questions relatives au vieillissement et à la violence familiale;
- établir des normes professionnelles pour ceux qui s'occupent des personnes ayant une déficience cognitive;

³ Les recommandations faites à la séance plénière par les petits groupes figurent dans les diapositives sommaires préparées par chacun d'entre eux et présentées à la séance plénière de clôture.



- acquérir des compétences au sein de sa profession et du système judiciaire pour déterminer les situations de mauvais traitements envers les aînés et y remédier.

Campagne nationale sur la façon de protéger vos droits (prévention) :

- utiliser les systèmes d'exécution existants pour sensibiliser les gens (c.-à-d. les organisations d'aînés), soutenir et financer des centres, afin qu'ils puissent intervenir;
- diffuser des messages simples (ce n'est pas bien!) pour que les gens comprennent (normes sociales) au sein de la collectivité;
- miser sur les mécanismes de surveillance existants dans la collectivité;
- spécialiser les messages et les mécanismes d'exécution destinés aux groupes de la population à risque (c.-à-d. les immigrants, les Autochtones, les personnes ayant des déficiences physiques et cognitives, les personnes hospitalisées en raison d'un trouble physique, etc.).

Interventions communautaires

Animatrice : Elizabeth Siegel

Présentateurs : Alison Leaney, Teri Kay et Hélène Wavroch

Alison Leaney parle en sa qualité de directrice exécutive de la British Columbia Association of Community Response Networks (BCACRNs). Elle décrit le vaste éventail de groupes et de particuliers œuvrant à la BCACRNs, notamment ceux qui sont personnellement touchés par les mauvais traitements et les citoyens concernés, les conseillers d'aînés, les organisations des Premières nations, les services de police, ainsi que les travailleurs de la santé et des services sociaux. M^{me} Leaney décrit également les travaux futurs de la BCACRNs, entre autres une initiative de renforcement des capacités communautaires visant à contrer les mauvais traitements et la négligence, et à les prévenir. En outre, elle s'attache particulièrement à expliquer les composantes et les principes clés du modèle d'intervention communautaire coordonnée de la Colombie-Britannique.

Teri Kay décrit le travail du Réseau ontarien pour la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées (ONPEA) à titre de directrice exécutive de cet organisme. M^{me} Kay décrit également la stratégie de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés de l'Ontario. Elle souligne l'importance de la collaboration, qu'elle décrit comme un accord formel concernant des objectifs, des structures et des activités conjoints. Elle décrit également quelques facteurs déterminants et défis relatifs aux initiatives menées en collaboration. Grâce à une bonne collaboration, les initiatives de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés peuvent produire :

- une réduction du dédoublement des services;
- la détermination des lacunes;



- des principes et des énoncés de valeurs conjoints;
- des outils communs permettant de déceler les mauvais traitements envers les aînés;
- des stratégies conjointes pour intervenir en cas de mauvais traitements;
- des processus communs de communication et de collaboration entre les organismes et les organisations (prise en compte des questions de protection des renseignements personnels et de confidentialité);
- une liste conjointe des coordonnées des sources de renvoi importantes (le résultat des renvois peut être suivi).

Hélène Wavroch décrit le travail du Réseau québécois pour contrer les abus envers les aînés (RQCAA) (le Réseau) en sa qualité de directrice exécutive. La mission du Réseau est de rassembler des particuliers et des groupes de personnes, qui se préoccupent des questions de prévention, de détection ou d'intervention relativement aux mauvais traitements envers les aînés. Elle parle des principaux objectifs et des défis auxquels le Réseau est confronté, ainsi que de la façon dont il les relève. Par exemple, elle explique qu'un des principaux défis du Réseau est le déni, par la population générale, de l'existence des mauvais traitements envers les aînés. Le Réseau relève ce défi en menant des activités, comme les campagnes de sensibilisation du public, l'élaboration et la diffusion de matériel promotionnel, l'invitation de groupes communautaires à organiser des événements locaux sur les mauvais traitements envers les aînés et la diffusion de communiqués de presse bimensuels. M^{me} Wavroch décrit également quelques-uns des travaux que le Réseau entreprend actuellement, notamment la mise en place de divers comités chargés de se pencher sur des questions précises relatives aux mauvais traitements envers les aînés et de tables multisectorielles sur la prévention des mauvais traitements envers les aînés.

Discussion – Points critiques

- **La collaboration et la coordination sont essentielles aux interventions efficaces en cas de mauvais traitements envers les aînés**

Les participants à la séance soulignent l'importance de la collaboration, des partenariats et de l'action concertée. Par exemple, ils considèrent que la mise à contribution de groupes confessionnels dans les travaux sur les mauvais traitements envers les aînés est particulièrement importante. Les organismes communautaires doivent également collaborer avec divers ordres de gouvernement. En outre, la meilleure communication entre les chercheurs et les collectivités peut déboucher sur la mise en application de résultats de recherche utiles au sein des collectivités qui cherchent des renseignements sur les interventions en cas de mauvais traitements envers les aînés. Les participants discutent également de la nécessité de mener des actions mieux coordonnées, afin d'intervenir de façon appropriée en cas de mauvais traitements envers les aînés.



- **Il importe de reconnaître l'engagement ferme des bénévoles à l'égard de cette question. Parallèlement, il importe de disposer de suffisamment de fonds pour élaborer des interventions communautaires durables en cas de mauvais traitements envers les aînés**

Au début, la discussion se concentre sur la façon dont les organismes reçoivent des fonds pour sensibiliser les gens et élaborer des interventions concertées en cas de mauvais traitements envers les aînés. Les délégués discutent du volume de travail « en nature » fait par les organismes et les bénévoles et travailleurs particuliers, car il est difficile d'obtenir du financement permanent. La force durable est l'engagement des gens envers la question, mais la recherche continue de fonds peut déboucher sur l'épuisement professionnel des travailleurs. En conséquence, il est nécessaire d'obtenir du financement durable de diverses sources pour mener des interventions communautaires à tous les niveaux.

- **La lutte contre la discrimination fondée sur l'âge fait partie intégrante de la prévention des mauvais traitements envers les aînés**

Les participants pensent qu'il y a un fond de discrimination fondée sur l'âge dans la société. Par conséquent, la sensibilisation des gens aux mauvais traitements envers les aînés est nécessaire et doit cibler un vaste auditoire (p. ex., toutes les personnes qui travaillent avec les aînés, les étudiants et le public en général). Une trousse à outils de la Saskatchewan élaborée pour concevoir des activités en vue de la Semaine des aînés est décrite comme une ressource utile pour lutter contre la discrimination fondée sur l'âge et promouvoir la prévention des mauvais traitements envers les aînés.

Une discussion a lieu sur la possibilité que le gouvernement du Canada propose que les Nations Unies déclarent le 15 juin Journée internationale de sensibilisation pour contrer les abus envers les personnes âgées (JISCAPA) et que le Canada l'organise en 2008, à Ottawa.

- **Il importe de favoriser les méthodes d'intervention existantes et d'élaborer de nouveaux moyens innovateurs pour joindre les aînés afin de leur parler des questions relatives aux mauvais traitements envers les aînés**

Le développement de campagnes médias sur les mauvais traitements envers les aînés est abordé comme un secteur de travail clé. Les campagnes à la télévision et à la radio sont particulièrement nécessaires et peuvent accroître les efforts de financement d'organismes qui luttent contre les mauvais traitements envers les aînés. Les messages clés de telles campagnes porteront sur la nécessité de s'attaquer aux mauvais traitements envers les aînés en tant que problème de société qui concerne tout un chacun.

Au Québec, la promotion d'initiatives de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés durant deux émissions télévisées bien en vue destinées aux aînés est décrite comme étant très efficace. On considère également que les annonces d'intérêt public sur les mauvais traitements envers les aînés, comme celles élaborées en Ontario, sont très utiles. Les participants à la séance expliquent l'importance des



spectacles et des réunions informelles pour joindre les aînés. On utilise de plus en plus les pièces de théâtre et la rétroaction sur les troupes de théâtre composées d'aînés est très positive. Les « groupes informels » dans le cadre desquels des travailleurs se rendent au domicile de personnes pour avoir des discussions autour d'un déjeuner ou d'un dîner se sont également révélés efficaces pour joindre les aînés. Un participant fait remarquer qu'il est aussi utile de joindre un encart instructif aux factures que les aînés reçoivent régulièrement (p. ex., les factures d'électricité).

- **La recherche accrue sur les mauvais traitements envers les aînés permettra d'améliorer les connaissances sur cette question et de mieux la comprendre**
Les participants font remarquer que davantage de travaux de recherche (p. ex., sur les types précis de mauvais traitements et leur fréquence, selon le sexe et l'âge) sont requis, car les mauvais traitements envers les aînés ne sont pas généralement compris.

- **Il importe de normaliser les outils et les ressources, et nous devons également satisfaire des besoins variés**
Les lignes d'écoute téléphonique, les outils normalisés et les services d'interprétation sont quelques-uns des outils et des services jugés utiles pour lutter contre les mauvais traitements envers les aînés. Les participants discutent de la disponibilité d'une ligne d'écoute téléphonique ou de soutien aux victimes dans leur administration. Une participante fait remarquer qu'elle travaille actuellement à la mise en place d'un tel service pour les cas de mauvais traitements envers les aînés dans son administration. On constate que les méthodes de formation, de sensibilisation et d'évaluation semblables sont utiles pour soutenir l'utilisation de concepts et de termes que tout le monde comprend. Les services d'interprétation sont également jugés utiles, mais difficiles à offrir. Nous devons élargir la disponibilité de ces services pour que tous les aînés puissent avoir accès aux services et aux programmes dont ils ont besoin.

- **Le leadership aux niveaux national, provincial et territorial nécessitera un financement durable**
Les participants déterminent qu'il faut disposer d'un « leader national » en matière de mauvais traitements envers les aînés. Le Réseau canadien pour la prévention des mauvais traitements envers les aîné(e)s (RCPMTA) est indiqué comme leader éventuel sur la question, mais il lui faudra du financement à long terme pour assumer ce rôle. Les participants discutent également de la nécessité de financer davantage les secrétariats pour les aînés, compte tenu du leadership qu'ils fournissent.

***Recommandations faites à la séance plénière
Séance en petit groupe sur les interventions communautaires⁴***

⁴ Les recommandations faites à la séance plénière par les petits groupes figurent dans les diapositives sommaires préparées par chacun d'entre eux et présentées à la séance plénière de clôture.



Au niveau national :

- reconnaître un leader national du transfert des connaissances (RCPMTA), en tant que centre d'excellence national, un modèle de collaboration pluridisciplinaire reliant le gouvernement, la collectivité et les centres d'excellence dans chaque administration;
- sensibiliser les gens;
- promouvoir l'inscription de la JISCAPA au calendrier des Nations Unies;
- assurer la coordination d'un événement international pour la JISCAPA, à organiser à Ottawa (juin 2008);
- élaborer un plan d'action interministériel au niveau fédéral relativement à la mise en œuvre au Canada du rapport de l'OMS sur la violence.

Au niveau provincial :

- concevoir une formule de financement pour la durabilité de la coordination des réseaux d'intervention communautaire, qui tient compte de l'énorme effort bénévole qui a soutenu le mouvement jusqu'ici;
- établir et approuver des centres d'excellence provinciaux;
- fournir une plus grande aide financière aux secrétariats pour les aînés (ou en ouvrir dans les provinces qui n'en disposent pas);
- élaborer, au niveau provincial, un plan d'action interministériel de sorte que chaque ministère puisse examiner son rôle en matière d'intervention et de prévention (p. ex., les ministères de l'Éducation peuvent examiner la façon d'inclure des perceptions positives du vieillissement dans les programmes d'études).

Au niveau de la collectivité :

- encourager la participation active à la prévention (p. ex., éducation en vue de la Semaine des aînés dans les écoles).

Défense des intérêts

Animatrice : Jane E. Meadus

Présentateurs : Elliot PausJenssen et Nasser Amiri

Elliot PausJenssen parle du Saskatoon Council on Aging Inc. à titre de coordonnatrice bénévole. Le Council est un organisme communautaire qui se consacre à la promotion de la dignité, de la santé et de l'autonomie des aînés. Elle décrit quelques-unes des initiatives du Council, notamment un centre de ressources, l'Abuse of Elderly Project, l'Isolation of Older Adults Project et l'Older Adult Abuse Task Force, ainsi que ses actions politiques. Elle explique également les forces, les défis et les réussites de l'organisation et les travaux qu'il accomplit.

Nasser Amiri fait une présentation sur la British Columbia Coalition to Eliminate Abuse of Seniors (BC CEAS) en sa qualité de conseiller en information juridique. Dans le cadre de son travail, il fournit de l'information juridique au téléphone, ainsi qu'à deux cliniques



d'aide juridique destinées aux aînés à faible revenu. Il explique que l'exploitation financière est la préoccupation la plus couramment soulevée par les clients, toutefois, le logement, les questions de pension et d'autres types de mauvais traitements sont également des questions souvent abordées. En outre, M. Amiri indique que la Law Foundation of BC a récemment convenu de financer un avocat à plein temps pour les aînés, en s'inspirant du modèle de l'Advocacy Centre for the Elderly de Toronto.

Discussion – Points critiques

Au début de la discussion, les participants à la séance parlent du sens du terme « défense des intérêts ». Ils fournissent un éventail de définitions, y compris avoir une influence sur le changement du système et des lois, aider les gens à faire part de leur point de vue et à se retrouver dans les systèmes, ainsi qu'accroître la sensibilisation. Les participants à la séance expliquent quelques moyens d'appuyer la lutte contre les mauvais traitements envers les aînés et des questions connexes. Par exemple, ils discutent de la fusion d'organismes pour augmenter les possibilités de financement et de l'importance des activités intergénérationnelles, afin de favoriser le respect des aînés chez les jeunes.

- **Les méthodes de défense des intérêts doivent être axées sur l'utilisation d'équipes pluridisciplinaires qui travaillent « de concert » avec les aînés, afin d'accroître leur sensibilisation**

Pour ce qui est des méthodes de défense des intérêts, les participants parlent de la nécessité d'accroître la sensibilisation aux mauvais traitements envers les aînés. Ils insistent sur l'importance d'équipes pluridisciplinaires qui travaillent « de concert » avec les aînés. Ils indiquent que les aînés doivent être partie prenante au processus, mais qu'il peut souvent être difficile de les faire participer à des initiatives.

Parmi quelques moyens clés d'intervenir auprès des aînés, mentionnons la collaboration avec des organisations d'aînés, la mise en commun informelle de renseignements et le travail avec les médias. Quelques suggestions qui ont été faites pour joindre les aînés « difficiles à joindre » étaient de mener plus d'activités de sensibilisation (p. ex., des travailleurs des services d'approche qui se rendent aux domiciles d'aînés) et d'offrir une formation aux intervenants qui travaillent régulièrement avec les aînés (p. ex., le personnel d'urgence des hôpitaux et les fournisseurs de services).

Les participants discutent également de l'importance de la reconnaissance du préjugé lié au genre en ce qui a trait aux mauvais traitements envers les aînés lors de l'élaboration de campagnes d'information et de sensibilisation. Ces campagnes doivent tenir compte du fait que les femmes vivent plus vieilles, sont généralement plus pauvres et sont davantage victimes de mauvais traitements envers les aînés que les hommes.



- **Il faut renforcer les efforts de défense des intérêts, tant à la base qu'au niveau national**

Les participants se demandent si les interventions en cas de mauvais traitements envers les aînés doivent être différentes de celles effectuées en cas d'autres types de mauvais traitements. Ils indiquent que les interventions en cas de mauvais traitements envers les aînés ne doivent pas être moins financées et qu'elles doivent s'attaquer aux attitudes discriminatoires fondées sur l'âge. Ils expliquent qu'il faut disposer d'une stratégie pour la population qui vieillit, laquelle comprendrait la lutte contre les mauvais traitements envers les aînés et des questions connexes. Un plan d'action national concernant les mauvais traitements envers les aînés peut être élaboré sous le leadership du gouvernement fédéral. Il faut également augmenter la défense des intérêts à la base et favoriser les services et l'aide pratique à l'intention des aînés.

- **Il faut des initiatives de défense des intérêts intergénérationnelles et des initiatives axées expressément sur la génération du baby-boom**

Même si les initiatives intergénérationnelles sont jugées importantes, les participants expliquent que les campagnes de sensibilisation aux mauvais traitements envers les aînés ciblant les baby-boomers sont également utiles. Ainsi, on espère que les baby-boomers s'attaqueront plus proactivement à cette question.

- **Nous devons promouvoir la reconnaissance de l'importance des mauvais traitements envers les aînés en tant que problème de société partout au Canada et à l'échelle internationale**

Les participants discutent de la possibilité d'organiser un événement axé sur la Journée internationale de sensibilisation pour contrer les abus envers les personnes âgées (JISCAPA), à Ottawa, en juin 2008.

Ils indiquent également que le Canada doit promouvoir l'inscription de la JISCAPA au calendrier des événements des Nations Unies (ONU).

Les délégués conviennent de l'importance de l'engagement des ministres et des gouvernements de tout le Canada à l'égard des mauvais traitements envers les aînés.

- **Les aînés doivent avoir davantage accès à des services**

En particulier, la question de l'amélioration de l'accès aux services d'un avocat est abordé, car cet accès varie au sein des administrations et entre elles.

Des services d'interprétation doivent être disponibles pour que les aînés aient accès aux services dans la langue de leur choix. Les personnes ayant une déficience auditive doivent également avoir accès aux services.

L'accès aux défenseurs des intérêts en cas de mauvais traitements envers les aînés, en plus de l'accès aux services de police, est également jugé important, car certaines personnes peuvent ne pas se sentir à l'aise de demander aux services de police de s'occuper de questions de mauvais traitements.



**Recommandations faites à la séance plénière
Séance en petit groupe sur la défense des intérêts⁵**

Services :

- Les services sont la clé de tout programme de défense des intérêts;
- Les services doivent être accessibles à tous en ce sens qu'ils doivent être abordables, offerts dans la langue de communication de l'aîné concerné et disponibles dans toutes les administrations.

Éducation et sensibilisation :

- programme national de formation portant sur les mauvais traitements envers les aînés pour les professionnels et les travailleurs de première ligne;
- éducation intergénérationnelle;
- série nationale d'annonces d'intérêt public, afin de joindre les aînés et le public en général.

Programme individuel et systémique de défense des intérêts :

- défenseurs des intérêts des aînés provinciaux et territoriaux;
- accès aux services d'un avocat et d'un défenseur des intérêts lorsque les droits risquent de ne pas être respectés ou qu'ils ne le sont pas.

Autres recommandations formulées par ce groupe :

- élaborer un plan d'action national durable de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés;
- organiser la Journée internationale de sensibilisation pour contrer les abus envers les personnes âgées en 2008 et annoncer le plan d'action;
- inscrire la JISCAPA au calendrier des événements des Nations Unies.

Séance plénière : Réunir tous les éléments

Les animateurs de chaque séance en petit groupe présentent leurs recommandations finales à la séance plénière. Pearl McKenzie anime cette partie de la journée et encourage les délégués au Forum à dialoguer davantage.

Après les présentations faites par les petits groupes, M^{me} McKenzie donne aux délégués la possibilité de formuler d'autres recommandations.

Une des principales préoccupations soulevées concerne la participation du secteur médical (c.-à-d. les médecins de famille) à la lutte contre les mauvais traitements envers les aînés. Les participants à la séance expliquent que les médecins n'ont pas souvent la formation voulue pour déceler les mauvais traitements envers les aînés. En outre, ils craignent souvent de déceler des mauvais traitements parce qu'ils ne savent pas comment y réagir et parce que cela exigerait du temps s'ils doivent intervenir. Un participant laisse entendre que des « médecins doivent parler aux médecins », et que la

⁵ Les recommandations faites à la séance plénière par les petits groupes figurent dans les diapositives sommaires préparées par chacun d'entre eux et présentées à la séance plénière de clôture.



question des mauvais traitements envers les aînés doit faire partie de leur programme d'études et de leur programme de formation continue, et qu'elle doit être traitée dans des revues médicales. D'autres commentaires sont faits sur la nécessité pour les médecins d'être au courant des systèmes et des services de soutien auxquels ils peuvent avoir recours lorsqu'ils décèlent des cas de mauvais traitements envers les aînés.

Poussant plus loin cette intervention, une participante explique qu'elle a fait des présentations à des écoles de médecine et qu'elle travaille avec des médecins sur des questions relatives aux mauvais traitements envers les aînés. Elle recommande d'élaborer un outil de diagnostic rapide à l'intention des médecins et d'autres professionnels de la santé. On peut avoir accès à un exemple de ce genre d'outil dans le site Web du Vancouver Coastal Health, à www.vchreact.ca.

Une autre recommandation est formulée durant la séance plénière, soit accroître la sensibilisation, tant des professionnels que de la société en général, au problème des mauvais traitements envers les aînés. Une des idées avancées consiste à se servir des médias pour lancer une campagne de sensibilisation. Parallèlement, les collectivités et/ou les gouvernements doivent élaborer et présenter une formation générique et un enseignement continu sur les mauvais traitements envers les aînés à l'intention de tous les fournisseurs de soins de santé.

L'Initiative nationale pour le soin des personnes âgées (NICE) est mentionnée pour ses initiatives de défense des intérêts et de perfectionnement professionnel. La question des mauvais traitements envers les aînés est un des principaux thèmes de cet organisme. Ses activités comprennent une initiative dans le cadre de laquelle des médecins exécutent des projets de transfert des connaissances. NICE a élaboré des concepts de base et des programmes d'études à l'intention des médecins, des infirmiers et des travailleurs sociaux (d'autres professions seront ajoutées à l'avenir).

Mot de la fin

Laura Watts prononce le mot de la fin et souligne les trois messages clés suivants :

1. **Le moment est venu** : Le mouvement en faveur des droits des aînés a des points communs avec les mouvements précédents. Le mouvement en faveur des droits des aînés est le mouvement des années 2000.
2. **Nous sommes au bon endroit** : Le Canada assume un rôle de chef de file en ce qui concerne les questions relatives aux mauvais traitements envers les aînés. La collaboration nationale et internationale fournit un apport supplémentaire et de meilleurs liens, mais nous devons reconnaître que nous faisons du bon travail et que nous sommes à la fine pointe.
3. **Nous sommes le fer de lance** : Nous nous concentrons maintenant sur les questions plus vastes relatives aux mauvais traitements envers les aînés et sur la



façon dont nous pouvons établir des liens. Ces questions se sont imposées progressivement et des décideurs clés s'y intéressent au Canada.

M^{me} Watts fait valoir la nécessité de mener des travaux interdisciplinaires sur les mauvais traitements envers les aînés. Alors que les principaux acteurs de tous horizons se rassemblent pour se pencher sur cette question, nous devons connaître les termes que nous utilisons et ce qu'ils signifient dans les diverses professions. Par conséquent, il faut peut-être élaborer de nouveaux termes et un nouveau lexique.

Le traitement de la discrimination fondée sur l'âge est un volet important, qui permet de s'attaquer efficacement aux mauvais traitements envers les aînés et M^{me} Watts fait valoir la nécessité de « normaliser l'âge ». Nous devons cesser de penser que l'âge « ne nous concerne pas » ou qu'il est différent. Elle demande une déclaration sur la tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements envers les aînés au Canada.

Enfin, M^{me} Watts remercie tous les participants et le Groupe de travail de leur participation au Forum, qui, selon elle, est une des initiatives les plus importantes entreprises à ce jour sur cette question au Canada.

Pearl McKenzie fait des observations finales, remercie tous les délégués de leur participation et exprime l'espoir que ce n'est que le début du travail que nous faisons ensemble.

THÈMES

Les recommandations qui ont découlé des discussions dans les cinq séances en petits groupes et à la séance plénière du Forum révèlent quatre thèmes déterminants. Même si chaque séance avait un objet unique, ces thèmes communs sont revenus tout au long des débats de la journée et se rapportent à tous les sujets.

- 1. Sensibilisation de la population**
- 2. Éducation, formation et recherche**
- 3. Élaboration et mise en commun d'approches prometteuses**
- 4. Soutien, services et défense des intérêts**

1. Sensibilisation de la population

Les participants au forum ont discuté de la nécessité de sensibiliser la population aux mauvais traitements envers les aînés et de se baser sur les travaux déjà effectués dans les provinces, les territoires et dans les différents secteurs, ainsi que sur le plan international. À cette fin, il est impératif que le Groupe de travail continue d'appuyer la Journée internationale de sensibilisation pour contrer les abus envers les personnes âgées (JISCAPA), le 15 juin.



Nous nous devons de sensibiliser la population au fait que tous les aînés sont à risque d'être victimes de mauvais traitements ou de négligence. En fait, contrairement à la croyance populaire, la plupart des aînés qui sont victimes de mauvais traitements ou de négligence sont en pleine possession de leurs facultés mentales et ne dépendent pas de soins constants. Les mauvais traitements et la négligence peuvent se produire dans tous les types de relations, même celles où l'aîné peut normalement compter sur la confiance de l'autre personne ou lorsque l'autre personne est en position d'autorité. Les mauvais traitements envers les aînés découlent souvent de conceptions discriminatoires fondées sur l'âge. De nombreuses formes de mauvais traitements envers les aînés ou de négligence se classent dans la catégorie de la violence familiale.

Les participants ont souligné la nécessité de prendre en compte les attitudes et les causes qui sont à l'origine des mauvais traitements envers les aînés (p. ex. la discrimination fondée sur l'âge et les cycles de violence familiale) au moment d'élaborer des initiatives de sensibilisation de la population. Ils ont également discuté du préjugé culturel qui existe dans notre société en faveur des jeunes. Cette attitude peut influencer négativement la façon dont les aînés se perçoivent et sont perçus par la société. Selon l'animatrice du Forum, même les bons sentiments et les gestes attentionnés peuvent avoir des résultats négatifs s'ils infantilisent les adultes et perpétuent l'image de personnes qui n'ont pas accès aux mêmes droits et privilèges que les autres adultes.

« On établit souvent un parallèle entre les mauvais traitements envers les aînés et ceux infligés aux enfants, mais une distinction doit être faite entre les deux. Les aînés victimes de mauvais traitements doivent être reconnus comme possédant le pouvoir de prendre leurs propres décisions. Il est particulièrement important pour les personnes qui travaillent dans ce domaine de parler avec les aînés afin de déterminer ce qu'ils veulent et ce dont ils ont besoin.

Tout comme le sexisme, le racisme ou les autres formes de discrimination, la discrimination contre une personne en raison de son âge est non seulement injuste, mais peut aussi rendre la personne qui en est victime plus vulnérable aux mauvais traitements ou à la négligence. Cet effet est accentué par d'autres facteurs de discrimination possibles, comme le sexe, l'invalidité ou l'origine raciale. » (Pearl McKenzie, *Attitudes, Beliefs and Misconceptions about Age and Disability*, 2001)

S'il est vrai que la discrimination fondée sur l'âge est l'une des principales causes des mauvais traitements envers les aînés, il ne faut pas oublier que la violence familiale en est également une cause importante. Les recherches révèlent qu'un pourcentage important des mauvais traitements envers les aînés s'inscrit dans un cycle de violence familiale. Cependant, les femmes âgées en particulier, qui sont victimes de mauvais traitements, peuvent avoir de la difficulté à trouver de l'aide et à recevoir les services dont elles ont besoin. Bon nombre des ressources mises à la disposition des jeunes qui sont victimes de violence familiale ne sont pas offertes aux aînés.



Certains participants au Forum ont indiqué que des messages très clairs sont nécessaires dans le cadre des initiatives de sensibilisation aux mauvais traitements envers les aînés, par exemple, la « tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements envers les aînés ». À plusieurs reprises tout au long du Forum, des participants ont suggéré de mettre en commun nos ressources et d'augmenter au maximum le rayonnement et l'incidence d'initiatives d'accroissement de la sensibilisation. Une campagne de sensibilisation du public susceptible d'être lancée aux niveaux fédéral, provincial et territorial permettrait aux parties qui travaillent « de manière cloisonnée » d'épargner du temps et d'économiser des ressources. Si nous unissons nos forces pour faire passer le message que les mauvais traitements envers les aînés constituent un problème de société et que de tels traitements ne seront tolérés nulle part au pays, nous maximisons nos chances de joindre le public en général et de changer les perceptions et les attitudes de façon importante.

2. Éducation, formation et recherche

Les participants au forum ont souligné la nécessité d'assurer l'éducation et la formation concernant les mauvais traitements envers les aînés dans toutes les disciplines (p. ex. la santé, les services sociaux, le système de justice et les services financiers), afin que le personnel de première ligne soit bien informé et qu'il soit sensibilisé aux besoins des aînés victimes de mauvais traitements. Les gens qui travaillent directement auprès des aînés, y compris les professionnels de la santé, sont souvent les premiers à être en contact avec les aînés victimes de mauvais traitements et doivent posséder les connaissances et les compétences nécessaires pour être en mesure de bien répondre à leurs besoins. Il est essentiel que les fournisseurs de services et les professionnels soient bien renseignés au sujet des aînés et qu'ils sachent que les comportements discriminatoires fondés sur l'âge sont moralement et parfois légalement inacceptables. En plus de continuer d'appuyer la formation et l'éducation des professionnels et du personnel sur les mauvais traitements envers les aînés, il est possible de conclure et de renforcer des partenariats entre les disciplines et les administrations grâce à la formation pluridisciplinaire et interdisciplinaire des fournisseurs de services de première ligne.

Un des sujets importants qui ont été abordés dans le cadre du Forum est la nécessité de prendre les mesures nécessaires pour contrer la discrimination fondée sur l'âge. Même si dans certaines cultures on respecte et on valorise les aînés, la discrimination fondée sur l'âge existe encore dans notre société et partout dans le monde. Il est possible de lutter contre ce type de discrimination en formant et en informant bien la population. L'établissement de mesures éducatives permettrait à la population de mieux comprendre ce qu'est la discrimination fondée sur l'âge et favoriserait ainsi l'adoption d'attitudes plus positives.

Les participants au Forum discutent également de l'importance des initiatives intergénérationnelles et du besoin de sensibiliser les élèves de l'élémentaire et du secondaire. Le Groupe de travail croit qu'il est possible d'avoir une incidence positive sur



les perceptions et les attitudes des générations plus jeunes en encourageant des programmes intergénérationnels, afin de favoriser le respect entre les générations, et de soutenir et de promouvoir l'éducation sur les aînés dans les établissements d'enseignement primaire, secondaire et postsecondaire.

Les participants demandent des travaux de recherche pour examiner plusieurs questions clés relatives aux mauvais traitements envers les aînés. Le Groupe de travail est bien placé pour effectuer de la recherche, afin de comprendre les questions entourant les mauvais traitements envers les aînés, ainsi que leur incidence. Il peut également passer à l'action en examinant les dispositions législatives concernant la protection des renseignements personnels aux niveaux fédéral, provincial et territorial, et déterminer comment l'interprétation et la mise en œuvre de ces dispositions ont des répercussions sur les interventions concernant les mauvais traitements envers les aînés. Enfin, les aînés nouveaux venus au pays tireront profit dans une grande mesure d'un examen de la politique des services d'immigration parrainée et d'établissement, et de son incidence sur les aînés.

3. Élaboration et mise en commun d'approches prometteuses

Les participants au forum ont partagé leur expérience concernant les pratiques exemplaires et les lacunes qui doivent être comblées en ce qui a trait aux approches visant à lutter contre les mauvais traitements envers les aînés et à les prévenir.

Il existe des modèles de collaboration et de partenariats intersectoriels efficaces (p. ex., la police et le droit ou la police et la collectivité), qui contribuent à résoudre les cas de mauvais traitements envers les aînés. On devrait favoriser l'utilisation de ces modèles éprouvés dans toutes les provinces et tous les territoires. On encourage également l'accroissement des collaborations au moyen de la création d'autres modèles semblables. Cette façon de procéder permettra à un éventail d'intervenants qui s'intéressent aux mauvais traitements envers les aînés de travailler en collaboration pour atteindre leurs objectifs. À cette fin, le Groupe de travail continuera d'organiser des événements (p. ex., des ateliers, des conférences et des forums) sur les principales questions relatives aux mauvais traitements envers les aînés et les questions connexes, qui favorisent l'échange de renseignements et l'élaboration d'approches en collaboration, afin de prévenir les mauvais traitements envers les aînés et de les contrer le cas échéant.

Les participants au Forum ont souligné qu'il est nécessaire de favoriser l'échange de connaissances. Bien que l'élaboration d'approches prometteuses visant à lutter contre les mauvais traitements envers les aînés et à les prévenir soit essentielle, les connaissances à ce sujet doivent être transmises de façon efficace pour favoriser des changements tant sur le plan collectif qu'individuel. On doit fournir aux représentants des différents secteurs et à ceux des provinces et des territoires la possibilité de collaborer et d'échanger des connaissances. Pour le Groupe de travail, une possibilité de ce genre consiste à promouvoir l'établissement d'un centre d'échange d'information et de ressources sur les



mauvais traitements envers les aînés. Le soutien de la création de centres de recherche sur les mauvais traitements envers les aînés (p. ex., de centres d'excellence) est une autre possibilité d'action, qui favorisera l'échange de connaissances et le partage de pratiques exemplaires.

On a jugé que les approches coordonnées de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés sont des pratiques utiles. Selon les participants, il faut promouvoir les réseaux locaux interdisciplinaires pour que les personnes qui travaillent auprès des aînés profitent de l'expérience des autres, de leur compréhension du problème et des pratiques exemplaires relatives à la lutte contre les mauvais traitements envers les aînés.

4. Soutien, services et défense des intérêts

Les participants au forum ont exprimé des préoccupations concernant le soutien et les services appropriés offerts aux aînés victimes de mauvais traitements et de négligence. Ils ont aussi attiré l'attention sur la nécessité d'une défense accrue des intérêts dans ce domaine. Même si les aînés au Canada profitent de nombreux avantages liés à leur âge, ils ont parfois de la difficulté à avoir accès aux soins et aux services de base. Les aînés victimes de mauvais traitements et de négligence se heurtent à d'autres obstacles; ils sont parfois isolés et cachés, incapables de demander de l'aide, ou ils ne savent pas vers qui se tourner pour en obtenir.

Les images négatives des aînés – vulnérables, dépendants, incapables de prendre des décisions et ne jouant pas de rôle dans la collectivité – peuvent contribuer au déni de leur valeur humaine et de leur dignité, ce qui peut mener à un manque de services appropriés pour prévenir les mauvais traitements et la négligence et intervenir, le cas échéant.

La société devrait aider les personnes de tous les âges qui sont incapables de se protéger contre les mauvais traitements. Les participants au Forum ont souligné que les aînés doivent avoir accès au soutien et aux services dont ils ont besoin pour vivre dans la sécurité, la dignité et l'autonomie. Les services et les systèmes, comme le système de justice pénal, les initiatives contre la violence familiale et l'aide juridique, devraient avoir une plus grande portée afin de répondre aux besoins des aînés. Ces services doivent être abordables, accessibles et offerts dans la langue de l'aîné, et ils doivent comprendre des outils de communication pour les personnes ayant une incapacité, afin que les aînés trouvent de l'aide et de l'information lorsqu'ils en ont besoin. Le Groupe de travail est disposé à étudier et à promouvoir les avantages des services et/ou des programmes qui aident à respecter les droits légaux des aînés. Il peut appuyer l'amélioration des services et des interventions en cas de mauvais traitements envers les aînés en faisant connaître les méthodes efficaces d'évaluation des politiques, des programmes et des services destinés aux aînés victimes de mauvais traitements et de négligence, et en communiquant les résultats des recherches.



Les participants au forum ont souligné l'importance des partenariats horizontaux, intersectoriels et intergouvernementaux, en vue de prévenir les mauvais traitements envers les aînés et d'intervenir, au besoin. Ils ont aussi indiqué que les bureaux/secrétariats responsables des questions relatives aux aînés qui profitent d'un soutien approprié sont bien placés pour diriger les initiatives liées aux mauvais traitements envers les aînés. Le Groupe de travail doit également jouer un rôle, notamment soutenir les interventions communautaires concernant les mauvais traitements envers les aînés et favoriser des relations de travail concertés et le partage d'information entre les secteurs.



Annexe A : Liste des participants

**Forum fédéral-provincial-territorial (FPT)
sur les mauvais traitements envers les aînés
Le jeudi 8 novembre 2007
Hôtel Sheraton Vancouver Wall Centre
Vancouver, Colombie-Britannique**

Liste des délégués

NOM	ORGANISME
Amarulik, Julia	Nunavut Elder
Amiri, Nasser	British Columbia Coalition to Eliminate Abuse of Seniors
Ash, Katherine	Saskatoon Council on Aging (Saskatchewan)
Assanand, Shashi	Vancouver and Lower Mainland Multicultural Family Support Services Society (C.-B.)
Azyan, Kimberly	Tuteur et curateur public de la Colombie-Britannique
Baker, Barb	Ministère des Aînés de la Nouvelle-Écosse
Bazin, Jean-Louis	Secrétariat aux aînés, Ministère de la Famille et des Aînés (Québec)
Bornstein, Joseph	Réseau ontarien pour la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées
Bonnell, Leo C.	Services de santé et communautaires, gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador
Braun, Joan	British Columbia Coalition to Eliminate Abuse of Seniors
Brown, Amanda	Vancouver Coastal Health (C.-B.)
Calnek, Angel	Manitoba Society of Seniors
Carr, Marcia	Fraser Health (C.-B.)
Chalke, Jay	Tuteur et curateur public de la Colombie-Britannique
Chase, Edward (Ned)	Association du Barreau canadien (N.-É.)
Chetner, Saara L.	Tuteur et curateur public de l'Ontario
Ching, Carol	Alberta Seniors and Community Supports
Cooke, Robert	Gendarmerie royale du Canada (Manitoba)
Cooper, Kelly	Gouvernement du Yukon, Santé et Affaires sociales, Protection des adultes



Crichton, Susan	Secrétariat du mieux-être des personnes âgées et du vieillissement en santé du Manitoba
Davis, Hélène	Division du vieillissement et des aînés, gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador
Desveaux, Jeanne	Association du Barreau canadien – Section du droit des aînés
Devore, Jeanette	Community Response to Abuse and Neglect of Elders (Alberta)
Dithurbide, Deborah	Family Service Association (N.-É.)
Dixon, Heather	Section du droit des aînés, Barreau du Manitoba
Doerksen, Kathy	British Columbia Association of Community Response Networks
Doran-MacLeod, Jackie	Ministère de la Santé, gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard
Driscoll, Christine	Public Prosecution Service (N.-É.)
Dupont, Shelly	Direction nationale des services de police communautaires, Gendarmerie royale du Canada
Esteves, Elizabeth	Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario
Fleischmann, Patricia	Service de police de Toronto, Unité de la mobilisation communautaire (Ontario)
Goddard, Jan	Jan Goddard and Associates (Ontario)
Goulding, Pamela	Ministère de la Justice, gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador
Gutman, Gloria	INPEA, British Columbia Network for Aging Research
Harbison, Joan	Université Dalhousie, faculté de travail social (N.-É.)
Hawley-George, Kim	Ministère de la Justice, gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador
Hill, Brenda	Kerby Rotary House (Alberta)
Hirtle, Dean	Ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse
Howie, Jamie	Services aux adultes handicapés et aux aînés, ministère des Services familiaux et communautaires, province du Nouveau-Brunswick
Huyser-Wierenga, Mark	Ministère de la Justice et du Solliciteur général de l'Alberta
Iyerak, Thoretta	Ministère de la Culture, de la Langue et des Jeunes (Nunavut)
Kay, Teri	Réseau ontarien pour la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées
Kennedy, Yvonne	British Columbia Association of Community Response Networks
Kilbourn, Barbara	Corporation canadienne des retraités intéressés (Ontario)
Knowlton, Joanna	Curateur public du Manitoba
Kruzeniski, Ronald	Tuteur et curateur public de la Saskatchewan
Leaney, Alison	British Columbia Association of Community Response Networks
Levitt, Latha	Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario



Loney, Al	Le Conseil sur le vieillissement d'Ottawa (Ontario)
Loveless, Marilyn	Conseil national des aînés
Lum, Ed	Service de police de Hamilton (Ontario)
MacLeod, Beverly	Saskatchewan Seniors Mechanism
MacMillan, Linda	Canadian Academy of Senior Advisors (C.-B.)
Major, Claude	Association québécoise de défense des intérêts des personnes retraitées et préretraitées (Québec)
Manuel, Lisa	Association des services à la famille de Toronto (Ontario)
Mar, Lincoln	Curateur public de l'Alberta
Marcus, Debby	Seniors Safe House, Seniors Association of Greater Edmonton (Alberta)
McDonald, Lynn	Université de Toronto, Institut national sur les soins prodigués aux aînés (Ontario)
McGillivray, Thelma	Older Women's Network (Ontario)
McKenzie, Pearl	Experte-conseil, Colombie-Britannique
McLachlan, Susanne	Ministère des Services communautaires, gouvernement de la Colombie-Britannique
McMillan, Elsie	Eastern Health (T.-N.-L.)
Mead, Eileen	Société du Barreau du Manitoba
Meade ethel	Coalition des organismes d'aînés et d'aînées de l'Ontario
Meadus, Jane	Advocacy Centre for the Elderly (Ontario)
Micucci, Lisa	Ministère de la Justice du Canada, Section de la famille, des enfants et des adolescents
Morrison, Helen	Service de police régional de Cap Breton (N.-É.)
Nahmiash, Daphne	Comité communautaire sur les mauvais traitements envers les aînés de Notre-Dame-de-Grâce (Québec) et Conseil national des aînés
Nicholson, Paul	Gendarmerie royale du Canada (T.-N.-L.)
Norton, Keith	Canada's Association for the Fifty-Plus (Ontario)
Outridge, Kim	Gouvernement territorial du Yukon, Direction générale des soins continus, Macaulay Lodge
Paramonczyk, Christine	Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario
PausJenssen, Elliot	Saskatoon Council on Aging (Saskatchewan)
Pearson, Sheryl	Pearson Consulting (Alberta)
Podnieks, Elizabeth	Réseau international pour la prévention des mauvais traitements envers les aînés
Praught, Heather	Ministère des Aînés de la Nouvelle-Écosse
Ranville, Michelle	Age and Opportunity Inc. (Manitoba)



Rietschlin, John	Ressources humaines et Développement social Canada
Robinson, Keith	Upper Fraser Valley Regional Detachment (C.-B.)
Roger, Kerstin	Université du Manitoba
Rogers-Lidstone, Kay	Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse
Rolls, Andrea	Ministère de la Sécurité publique et du Solliciteur général (C.-B.)
Ryan, Marc	Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario
Savidant, Richard	Secrétariat pour les aînés de l'Île-du-Prince-Édouard
Schmidt, Treena	Alberta Elder Abuse Awareness Network, ville d'Edmonton (Alberta)
Scotti, Susan	Ressources humaines et Développement social Canada
Siegel, Elizabeth	Centre de ressources pour les aînés de Terre-Neuve-et-Labrador
Smith, Bill	Gendarmerie royale du Canada (T.-N.-L.)
Smith, Marie	United Senior Citizens of Ontario
Smith, Michelle	Bureau de la politique sur les femmes, gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador
Soden, Ann	National Institute of Law, Policy and Aging
Spencer, Charmaine	Gerontology Research Centre, Université Simon Fraser (C.-B.)
Stanley, Anita	Services aux victimes, ministère de la Justice, gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador
Stevens, Laura	Programme Nouveaux Horizons pour les aînés, Ressources humaines et Développement social Canada
Stewart, Donna	British Columbia Coalition to Eliminate Abuse of Seniors
Stone, Karen	Ministère des Services de santé et des services communautaires, gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador
Strathy, Kerrie	Université de Regina, Centre d'éducation des aînés (Saskatchewan)
Syverson, Lauren	Ministère des Services communautaires, gouvernement de la Colombie-Britannique
Therriault, Estelle	Bureau du curateur public de la Nouvelle-Écosse
Therrien, Lori	Edmonton Elder Abuse Intervention Team, Catholic Social Services (Alberta)
Thibault, Stéphanie	Secrétariat aux aînés, ministère de la Famille et des Aînés (Québec)
Thorne, Jennifer	Ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse
Trainor, Brian	First Saskatchewan Credit Union
Veale, Catherine (Kip)	Gouvernement du Yukon, Santé et Affaires sociales / Protection des adultes
Vickers, Dawn	Alberta Elder Abuse Awareness Network, ville de Lethbridge



	(Alberta)
Wahl, Judith	Advocacy Centre for the Elderly (ON)
Walsh, Christine	Université de Calgary (Alberta)
Watts, Laura	Canadian Centre for Elder Law Studies
Wavroch, Hélène	Réseau québécois pour contrer les abus envers les aînés (Québec)
Webb, Graham	Advocacy Centre for the Elderly (ON)
Wiles, Robert	Alberta Elder Abuse Awareness Network, ville de Calgary (Alberta)
Wilson, Terry	Service de police de New Westminster (C.-B.)
Wolf, Christina	Service de police d'Ottawa (Ontario)
Wood, Jody	Bureau du tuteur public (Alberta)



Annexe B :

Biographies

**Forum fédéral-provincial-territorial (FPT)
sur les mauvais traitements envers les aînés
Le jeudi 8 novembre 2007
Hôtel Sheraton Vancouver Wall Centre**

BIOGRAPHIES

Animatrice du Forum

Pearl McKenzie
Experte-conseil, C.-B.

Pearl McKenzie est une experte-conseil qui s'efforce d'accroître la sensibilisation aux droits des aînés et aux questions d'ordre juridique qui les touchent. Elle a participé à des groupes de travail fédéraux et provinciaux chargés de recommander des modifications aux lois, aux politiques et aux services destinés aux adultes qui ont besoin de renseignements et d'aide pour exprimer leurs souhaits. Au fil des ans, Pearl a œuvré à la mise en place de réseaux communautaires et a élaboré des ressources de formation, des publications et des vidéos sur des questions juridiques et relatives aux mauvais traitements envers les aînés. Elle est l'auteur du « Guide to Legal Issues in Elder Abuse Intervention » écrit en 1992 et mis à jour en 2002. Pearl est membre fondatrice de la BC Coalition to Eliminate Abuse of Seniors (BC CEAS) et membre du comité de travail conjoint gouvernement/collectivités, qui s'est réuni pendant trois ans, afin de formuler des recommandations en vue de la législation sur la tutelle des adultes en Colombie-Britannique. Depuis, elle présente des cours de formation et aide à élaborer des cadres stratégiques, afin d'appuyer la mise en œuvre de cette législation.

Panélistes

Judith Wahl

Avocate; directrice exécutive de l'Advocacy Centre for the Elderly de l'Ontario

Judith Wahl, titulaire d'un baccalauréat en droit, est avocate et directrice exécutive de l'Advocacy Centre for the Elderly (ACE), une clinique d'aide juridique pour les personnes âgées, située à Toronto depuis 1984. Dans le cadre de ses fonctions à l'ACE, elle a acquis une expérience vaste et diversifiée sur la question des mauvais traitements envers les aînés. L'ACE offre des services de représentation juridique aux personnes âgées victimes de mauvais traitements. Le Centre produit des ouvrages de vulgarisation visant à sensibiliser les gens à la question de la violence envers les aînés et aux interventions contre la violence. Le Centre a collaboré avec les services de police de l'Ontario à



l'élaboration de programmes d'éducation et de formation à l'intention des agents de police relativement aux enquêtes en matière de violence et aux interventions du système de justice pénale concernant les crimes contre les personnes âgées, ainsi qu'à la formation destinée aux procureurs de la Couronne sur les enjeux liés aux poursuites intentées pour des crimes touchant la violence envers les aînés. L'ACE a aidé des collectivités urbaines et rurales de partout en Ontario à mettre en place des réseaux d'intervention communautaire pour contrer les mauvais traitements envers les aînés. Judith est souvent invitée à prendre la parole sur des questions relatives aux mauvais traitements envers les aînés à des conférences locales, provinciales et nationales.

Michelle Ranville

Directrice générale, Age and Opportunity Inc., Manitoba

À l'heure actuelle, Michelle est directrice générale intérimaire de Age & Opportunity, un organisme sans but lucratif de services sociaux qui offre des services aux aînés de Winnipeg depuis 1957. Depuis 2002, elle supervise les services de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés, les services offerts aux aînés victimes de mauvais traitements, le programme SafetyAid Crime Prevention for Older Manitobans ainsi que les programmes de visites amicales et de consultation. En 2006, elle a mis sur pied le programme Safe Suite. Elle est coprésidente du groupe responsable de la stratégie adoptée par Winnipeg pour lutter contre les mauvais traitements envers les aînés ainsi que du comité responsable de la Journée internationale de sensibilisation pour contrer les abus envers les personnes âgées. Elle continue de travailler avec des aînés victimes de mauvais traitements et a travaillé avec la majorité des clients du programme Safe Suite. Lors de conférences nationales, Michelle a fait des présentations sur les services offerts par Age & Opportunity pour lutter contre les mauvais traitements envers les aînés, sur le programme Paws with a Cause (programme de zoothérapie dans le cadre duquel des chiens visitent des aînés) et sur le programme This Full House Senior Hoarding. Elle étudie actuellement en vue d'obtenir une maîtrise en travail social (politiques publiques et administration), et elle fait du bénévolat pour deux conseils de la collectivité autochtone.

Mark Huyser-Wierenga

Procureur de la Couronne, ministère de la Justice et du Procureur général, Alberta

Mark Huyser-Wierenga est procureur principal de la Couronne au ministère de la Justice de l'Alberta. Pendant la majeure partie de la dernière décennie, il a fait partie du Service de protection de la famille du Bureau du procureur de la Couronne d'Edmonton. Sa charge de travail au sein de ce service spécialisé consistait principalement en des dossiers d'abus sexuels envers des enfants et en des cas de violence conjugale dont des adultes étaient victimes; il a aussi, quoique moins fréquemment, mené des poursuites judiciaires dans des cas où des aînés étaient victimes de mauvais traitements. Selon lui, même si, pendant les deux dernières décennies, le système de justice pénale a fait de gros efforts pour s'assurer que les enfants et les femmes victimes de violence familiale se



font entendre dans les tribunaux canadiens, une troisième catégorie de victimes vulnérables, les aînés, demeure mal desservie.

Shashi Assanand

Directrice exécutive, Vancouver and Lower Mainland Multicultural Family Support Services Society, C.-B.

Shashi Assanand est travailleuse sociale autorisée et elle a travaillé auprès de communautés d'immigrants pendant les 30 dernières années. Elle a une vaste expérience du counselling et de la défense des intérêts des immigrants et des réfugiés (familles, adolescents et femmes). Elle a une solide formation et beaucoup d'expérience à titre de modératrice dans les conflits familiaux et communautaires. Elle est très active dans les domaines du multiculturalisme et des questions relatives aux femmes aux niveaux local, provincial et national. Elle a été membre désignée, membre du conseil, coprésidente et présidente de nombreux conseils et comités au fil des ans. Son objectif est de s'assurer que les communautés d'immigrants et de réfugiés sont bien représentées. Elle est fondatrice et directrice exécutive de la Vancouver and Lower Mainland Multicultural Family Support Services Society, une organisation financée dont le but est d'aider les femmes immigrantes, réfugiées et membres des minorités visibles et leurs familles qui sont victimes de violence familiale. L'organisation fournit des services dans 24 langues.

Animatrices

Agente de police Patricia Fleischmann

Service de police de Toronto, Unité de la mobilisation communautaire, Ontario

L'agente de police Fleischmann travaille au Service de police de Toronto depuis 22 ans. Elle est affectée au secteur de la mobilisation communautaire avec des responsabilités administratives liées aux mauvais traitements envers les aînés ou les personnes vulnérables et à la santé mentale. Patricia est diplômée du Collège Durham, de l'Université McMaster et de l'Université Ryerson, où elle a rédigé des documents sur les besoins des handicapés et sur les obstacles et défis que doivent surmonter les aînés victimes de mauvais traitements pour avoir accès au système de justice pénale canadien. Elle étudie actuellement la gérontologie. Patricia a travaillé dans tous les secteurs d'application de la loi, y compris à titre de policière en uniforme, d'enquêtrice, etc. Elle est membre active de l'International Association of Women Police et siège au conseil d'administration de l'Ontario Women in Law Enforcement. Elle est une des membres fondatrices du groupe Law Enforcement Agencies Protecting Seniors, voué à l'échange d'information et d'idées pour la promotion du bon traitement des aînés, et à l'établissement d'une réponse coopérative et coordonnée aux mauvais traitements envers les aînés partout en Ontario.



Elizabeth Siegel

Coordonnatrice de projets, Seniors Resource Centre of Newfoundland and Labrador, T.-N.-L.

Elizabeth Siegel est éditrice de textes, auteure et coordonnatrice de projets, en plus d'être la fière maman d'un fils de cinq ans. Elle a grandi à St. John's et a ensuite déménagé à Ottawa, où elle a décroché son diplôme de journalisme à l'Université Carleton. Par la suite, Elizabeth a travaillé dans l'industrie de l'édition scolaire, à Toronto. En 2002, elle est repartie à Terre-Neuve et s'est jointe au Seniors Resource Centre (SRC) de Terre-Neuve-et-Labrador. Son premier projet dans le Centre a consisté à élaborer et à rédiger l'ouvrage intitulé *Looking Beyond the Hurt: A Service Provider's Guide to Elder Abuse*. Ce travail l'a intéressée aux questions relatives aux mauvais traitements envers les aînés. Ensuite, elle a travaillé à un projet du SRC visant à élaborer un plan stratégique axé sur la collectivité, afin de s'attaquer aux problèmes des mauvais traitements envers les aînés à Terre-Neuve. À l'heure actuelle, elle travaille au SRC et à l'Elder Abuse Committee of Newfoundland and Labrador, afin d'élaborer un modèle d'intervention communautaire pour Terre-Neuve, qui sera présenté au gouvernement en 2008.

Jane Meadus

Avocate et conseillère juridique, défenseure des droits des personnes en établissements au Advocacy Centre for the Elderly, Ontario

Jane Meadus est avocate et défenseure des droits au Advocacy Centre for the Elderly. Elle représente des clients de centres de soins de longue durée, d'hôpitaux, d'institutions psychiatriques et d'établissements de soins (maisons de retraite) en ce qui a trait à des questions d'ordre juridique. M^{me} Meadus est titulaire d'un baccalauréat en anthropologie de l'Université McMaster et d'un baccalauréat en droit de l'Université d'Ottawa, et a été admise au Barreau de l'Ontario en 1993. Elle a exercé dans le secteur privé jusqu'à ce qu'elle se joigne à l'Advocacy Centre for the Elderly, en 1995. Elle est l'auteure du chapitre 9 portant sur les considérations pratiques relatives aux questions médicales, aux coûts du logement et aux arrangements de soins spéciaux [Medical Issues, Housing Costs and Special Care Arrangements: Practical Considerations] du document intitulé *Financial & Estate Planning for the Mature Client*, document qui fait l'objet de mises à jour. Elle est auteure collaboratrice du *Long-Term Care Facilities in Ontario: The Advocate's Manual* publié par l'Advocacy Centre for the Elderly. Mme Meadus fait régulièrement des allocutions dans le cadre de séminaires d'enseignement et devant différents groupes. Jane est chercheure émérite au Canadian Centre for Elder Law Studies.

Joan Harbison

Professeure agrégée, école de travail social de l'Université Dalhousie, N.-É.



Joan Harbison, détentrice d'un doctorat et travailleuse sociale autorisée, est professeure agrégée à l'école de travail social de l'Université Dalhousie, au Canada. M^{me} Harbison enseigne des cours sur le vieillissement ainsi que sur la prestation de services de santé et de services sociaux. Ses travaux universitaires portent sur les enjeux liés à diverses formes d'aide apportée aux gens âgés se trouvant dans des situations de maltraitance et de négligence. Elle dirige une équipe de chercheurs issus des disciplines du travail social, du droit et de la sociologie. Les résultats du travail de l'équipe ont été publiés dans un certain nombre de revues spécialisées et de publications. L'équipe travaille présentement à une étude visant à examiner la relation entre la législation, la prestation de services et les pratiques locales en matière d'interventions auprès des aînés victimes de maltraitance et de négligence vivant en milieu rural dans les provinces maritimes. Joan est membre fondatrice du projet intitulé Network Initiative for the Care of the Elderly, qui est financé à l'échelle nationale et qui permet à des membres de nombreuses disciplines de partager et de synthétiser leurs travaux. Elle est aussi membre du comité directeur de l'initiative The Way Forward: Promoting Promise Approaches to the Prevention of Elder Abuse in Institutional Settings. En outre, Joan siège au comité de planification responsable de la Stratégie de la Nouvelle-Écosse sur la violence envers les aînés.

Charmaine Spencer

Professeure auxiliaire, centre de recherche en gérontologie de l'Université Simon Fraser, C.-B.

Charmaine Spencer est une gérontologue réputée, qui se spécialise dans un éventail de problèmes liés aux populations dites à risque et à la maltraitance. M^{me} Spencer est membre du personnel du centre de recherche en gérontologie de l'Université Simon Fraser, à Vancouver, en C.-B., depuis 1991. Possédant une formation en gérontologie, en psychologie et en droit, M^{me} Spencer a rédigé plusieurs documents de discussion sur les enjeux du vieillissement à l'intention des administrations gouvernementales fédérale et provinciales. Elle travaille en étroite collaboration avec des organismes communautaires et d'autres organisations qui prodiguent des services aux aînés partout au Canada sur de nombreux problèmes de vieillissement, dans une perspective pluridisciplinaire. Au centre de recherche en gérontologie, la recherche de M^{me} Spencer a porté sur la maltraitance et la négligence envers les aînés au sein de la collectivité et en milieu institutionnel, la toxicomanie et les problèmes de santé mentale chez les aînés et dans les autres populations âgées dites à risque et sur les enjeux juridiques et éthiques du vieillissement. En qualité de membre de la Law Society of British Columbia, ses intérêts d'ordre juridique portent sur l'invalidité, la non-discrimination, les soins à long terme et le droit du logement.

Présentateurs



Détective Christina Wolf

Détective, Service de police d'Ottawa, Section des mauvais traitements envers les aînés, Ontario

Christina Wolf est agente du Service de police d'Ottawa (SPO) depuis 16 ans. Elle est actuellement gendarme-détective et a travaillé dans les divisions des enquêtes de district et des enquêtes criminelles pendant sept ans avant d'être choisie pour diriger la nouvelle Section des mauvais traitements envers les aînés du SPO, lancée en janvier 2005. Elle est membre de l'équipe de consultation clinique, un sous-comité pluridisciplinaire du comité directeur sur les mauvais traitements envers les aînés du Conseil sur le vieillissement. Elle siège également aux LEAPS (Law Enforcement Agencies Protecting Seniors), un comité provincial mis sur pied pour échanger des renseignements et des stratégies d'enquête entre des services de police.

Graham Webb

Avocat plaidant permanent, Advocacy Centre for the Elderly, Ontario

Graham Webb est avocat plaidant de l'Advocacy Centre for the Elderly depuis mai 1995. Il a obtenu un baccalauréat en droit (1983) et une maîtrise en droit (fiscalité) (2001) de l'Osgoode Hall Law School. Il a été admis au Barreau de l'Ontario en 1985 et a exercé dans un cabinet privé de 1985 à 1995. Il a plaidé à des procès civils, pénaux et administratifs devant toutes les instances, notamment la Cour suprême du Canada, la Cour d'appel de l'Ontario, la Cour supérieure de justice, la Cour de l'Ontario et un vaste éventail de tribunaux administratifs. Il est coauteur de l'ouvrage intitulé *Long-Term Care Facilities in Ontario: The Advocate's Manual*, co-rédacteur en chef du *Journal of Law and Social Policy* et auteur d'articles publiés dans des revues et des bulletins. Il est chargé de cours du soir en gérontologie à temps partiel à l'Université Ryerson. Il donne souvent des conférences publiques sur des questions relatives au droit des aînés et a fait des exposés sur les mauvais traitements envers les aînés dans le cadre de la conférence de formation de l'automne de l'Ontario Crown Attorneys Association, devant le Collège de police de l'Ontario et le C.O. Bick Police College.

Deborah Dithurbide

Superviseur des Services de protection des adultes, ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse, N.-É.

Deborah Dithurbide a connu une longue carrière dans le secteur public en Nouvelle-Écosse où elle s'est assurée de toujours choisir des parcours qui lui permettraient de soutenir les personnes faisant face aux défis et aux difficultés de la vie. Pendant de nombreuses années, Deborah a été travailleuse de première ligne dans le système de justice pour les jeunes. La protection des adultes est devenue sa deuxième passion professionnelle. Elle a travaillé pendant sept ans comme travailleuse sociale dans le domaine de la protection des adultes avant de devenir superviseure du programme de protection des adultes dans la région de l'Est de la province. Deborah est chargée



d'assurer la gestion, la direction et la supervision efficaces du programme de protection des adultes et de veiller à ce que les services y soient de qualité et prodigués en temps opportun et de façon efficiente. Son expérience de l'intervention lui est très utile dans son travail actuel. Elle détient un baccalauréat en travail social de l'Université Dalhousie et étudie actuellement en vue d'obtenir une maîtrise en travail social. Elle a aussi un certificat en criminologie. Deborah est née et a grandi en zone rurale, à cap Breton, en Nouvelle-Écosse, et elle est fière de ses origines acadiennes. Elle habite à Sydney avec son conjoint, Carl, qui partage sa passion pour l'équitation western. Elle passe du temps à monter son quarter horse, Shelby, ce qui lui procure des heures de plaisir sans aucun stress.

Ron Kruzeniski, c.r.

Tuteur et curateur public, ministère de la Justice de la Saskatchewan

- Admission au Barreau en 1973
- A exercé dans le secteur privé pendant 16 ans
- Président de la Commission des droits de la personne de 1983 à 1989
- Sous-ministre adjoint du Travail en 1989
- Tuteur et curateur public depuis 1995
- Conseiller, Law Society of Saskatchewan en 2004 et président du Centennial Committee
- Vice-président, Conseil d'administration du Collège Campion
- Ancien président, Commission scolaire des écoles séparées de Regina
- Ancien vice-président, Conseil d'administration de la Bibliothèque publique de Regina
- Ancien vice-président, Conseil national, Institut national canadien pour les aveugles
- Membre à vie de la Saskatchewan School Trustees Association
- Récipiendaire de la Médaille du bénévolat de la Saskatchewan
- Récipiendaire de la « Médaille commémorative du Jubilé d'or de la Reine » en 2002
- Récipiendaire de la Médaille du Centenaire de la Saskatchewan en 2005

Lisa Manuel

Gestionnaire, Services de soutien aux aînés et aux aidants naturels, Family Service Association, Ontario

Lisa est titulaire d'une maîtrise et d'un doctorat en sociologie de l'Université de Toronto avec spécialisation en gérontologie. Elle travaille sur les questions se rapportant aux personnes âgées depuis 1984, tant au niveau des services sociaux que du secteur hospitalier. Elle gère actuellement l'Unité des services de soutien aux aînés et aux aidants naturels et le Programme de lutte contre la violence envers les femmes de la Family Service Association of Toronto (FSA). Auparavant, elle était directrice des Services sociaux d'un organisme communautaire s'occupant des aînés. Lisa est chef de l'équipe de consultation sur les mauvais traitements envers les aînés de la FSA. On l'a consultée sur un certain nombre d'initiatives dans le domaine et on fait souvent appel à elle pour parler des mauvais traitements envers les aînés. Elle fait des exposés dans le



cadre de conférences locales, nationales et internationales sur le sujet et s'intéresse vivement aux similitudes et aux différences entre la violence en milieu familial et les mauvais traitements envers les personnes âgées. Sa dernière publication est un manuel de pratiques exemplaires sur les interventions pour contrer les mauvais traitements envers les aînés.

Ned Chase

Avocat, Association du Barreau canadien – Droit des aînés, N.-É.

Ned est avocat-conseil au bureau de Kentville, en Nouvelle-Écosse, du cabinet TMC Law, où il exerce dans les domaines de la planification successorale, des testaments, des fiducies et des lettres d'homologation. Il a rédigé des articles et fait des exposés sur ses propres domaines d'expertise devant divers groupes professionnels, le barreau de sa localité, le Barreau de la Nouvelle-Écosse ainsi que différentes sections provinciales de l'ABC -- Nouvelle-Écosse. Ned est diplômé de l'Université Acadia et de l'école de droit de l'Université Dalhousie, a siégé au conseil des gouverneurs de l'Université Acadia et est un ancien président de l'Associated Alumni of Acadia University. Entre autres engagements communautaires, mentionnons que Ned est président de la Kings County Children's Foundation. Il est membre actif de la Kings County Barristers' Society et a siégé à divers comités de la Nova Scotia Barristers' Society. Ned est membre agréé de la Society of Trust and Estate Practitioners. Il est en outre l'ancien président de la section du droit des aîné(e)s de la division de la Nouvelle-Écosse de l'ABC et cadre exécutif de la Section nationale du droit des aîné(e)s de l'ABC.

Sergent Brian Trainor

Conseiller en ressources communautaires, FirstSask Credit Union, Saskatchewan

Après avoir passé 27 ans dans la police, le sergent Trainor a récemment pris sa retraite pour poursuivre sa passion, qui est de protéger les aînés contre l'exploitation financière. En tant que conseiller en ressources communautaires à la FirstSask Credit Union, il donne des conférences publiques sur la prévention de la fraude. En tant que détective chargé des cas de fraude, il a mené des enquêtes sur l'exploitation financière des aînés et il est reconnu comme un des rares agents de police à avoir mené des enquêtes sur l'utilisation à mauvais escient de procurations. Le sergent Trainor a écrit un livre intitulé STOP FRAUD, qui est maintenant offert en magasin. Ses conférences, aux niveaux local et national, se fondent sur son livre. Il a une vaste expérience de la fraude concernant les procurations, les escroqueries par télémarketing, l'usurpation d'identité, les fraudes par Internet, les questions de protection des renseignements personnels, les mandats de perquisition et les ordonnances de production. Le sergent Trainor est régulièrement invité à la CBC Radio et à la Saskatchewan News Talk Radio. CTV et Global News, à Saskatoon, le considèrent comme l'expert local en matière de fraude.

Teri Kay



Directrice exécutive, Réseau ontarien pour la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées, Ontario

Teri Kay est la directrice exécutive du Réseau ontarien pour la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées (ROPMTA). Après avoir occupé durant 25 ans le poste de directrice des Services à la famille et à la collectivité de Toronto, elle prévoyait prendre sa retraite lorsqu'un vieil ami lui a parlé de cette éventuelle nomination. À titre de directrice exécutive, Teri est chargée d'orienter la formation, la coordination des services communautaires et les programmes d'éducation du public de cette organisation. Malgré ses nombreuses réalisations, le ROPMTA a fait face à des problèmes organisationnels et de viabilité, que Teri Kay a pu résoudre. Le ROPMTA est en voie de devenir un facteur vital de la promotion d'une vie sécuritaire et digne pour les personnes âgées de l'Ontario. Diplômée de l'Université de Calgary, Teri est travailleuse sociale autorisée et a fait une longue carrière comme directrice principale de la Jewish Family and Child Services de Toronto. Elle a pris une part active dans la création de nouveaux programmes innovateurs à l'intention des femmes victimes de mauvais traitements et des parents en situation de divorce et leurs enfants, de programmes scolaires ainsi que d'ateliers et d'initiatives sur l'éducation familiale visant à réduire la pauvreté. En outre, elle a siégé au conseil d'administration des Services à la famille de l'Ontario, est agente d'accréditation de Services à la famille-Canada et siège à de nombreux comités communautaires. Teri aime bien passer du temps à la maison avec l'homme qu'elle a marié il y a 44 ans. Elle a deux filles d'âge adulte et un adorable chien.

Alison Leaney

Directrice exécutive, BC Association of Community Response Networks, et coordonnatrice du développement communautaire pour la tutelle des adultes, Tuteur et curateur public de la C.-B.

Alison est actuellement directrice exécutive à mi-temps de la BC Association of Community Response Networks et coordonnatrice à mi-temps du développement communautaire pour la tutelle des adultes du Bureau du tuteur et curateur public de la Colombie-Britannique. Comme directrice exécutive, son rôle est de coordonner le maintien de 50 réseaux d'intervention communautaire de la C.-B., alors que son rôle de coordonnatrice est de soutenir la mise en application de la législation sur la tutelle des adultes, rôle qu'elle joue depuis plus de 12 ans. Les réseaux d'intervention communautaires sont des réseaux locaux qui réalisent des interventions locales visant à contrer les mauvais traitements et la négligence envers les adultes dans le cadre de la partie 3 de l'*Adult Guardianship Act*. Alison a notamment travaillé auprès de femmes vivant des situations de violence et de femmes aux prises avec le système de justice pénale. Elle a aussi été travailleuse sociale en milieu hospitalier et a fourni des services de pastorale et appuyé le renforcement des capacités d'un organisme confessionnel. Jusqu'à récemment, Alison présidait le Réseau canadien pour la prévention des mauvais traitements envers les aîné(e)s (RCPMTA).



Nasser Amiri
Conseiller en information juridique, BC Coalition to Eliminate Abuse of Seniors, C.-B.

Nasser Amiri, Ph.D., est né en Afghanistan et a émigré au Canada à la fin de 1985 avec son épouse et ses deux enfants. Il a décroché son premier emploi à MOSAIC, où il a travaillé pendant 14 ans comme conseiller d'établissement, travailleur en développement communautaire et technicien juridique. Il s'est ensuite joint à la Legal Services Society de la Colombie-Britannique et a travaillé comme technicien juridique au North Shore Community Law Office. Depuis six ans, il est conseiller en information juridique et défenseur des intérêts, à la BC Coalition to Eliminate Abuse of Seniors (BC CEAS). Il enseigne également à temps partiel le programme d'interprétation juridique au Collège communautaire de Vancouver. Il a siégé au conseil d'administration du Vancouver Refugee Council, de l'Inland Refugee Society, de la North Shore Multicultural Society et de la Rudaki Cultural Foundation. Il présente, à titre bénévole, une émission de télévision locale destinée à la communauté afghane de Vancouver. Nasser a publié des poèmes et des ouvrages en persan.

Elliot PausJenssen
Coordonnateur bénévole, Saskatoon Council on Aging, Saskatchewan

Elliot PausJenssen est une citoyenne âgée qui a été coordonnatrice bénévole auprès du groupe d'étude sur les mauvais traitements envers les personnes âgées du Saskatoon Council on Aging depuis sa mise sur pied, en 2005, ainsi qu'auprès de ses groupes de travail : les personnes âgées en établissements, les aspects légaux et financiers et la Journée mondiale de sensibilisation pour contrer les abus envers les personnes âgées. Elle siège aux conseils d'administration du Réseau canadien pour la prévention des mauvais traitements envers les aîné(e)s et de la Saskatoon Housing Authority. Avant de prendre sa retraite, en 2004, Elliot était travailleuse sociale dans une unité d'évaluation gériatrique à la Saskatoon Health Region et elle a travaillé pendant de nombreuses années avec les personnes âgées victimes de mauvais traitements, avec leur famille et les organismes concernés. Elle a également participé à l'élaboration d'un protocole communautaire visant à aider les organismes communautaires à intervenir en cas de mauvais traitements ainsi qu'à l'élaboration d'outils d'enseignement sur les mauvais traitements destinés la collectivité et aux établissements de soins.

Amanda Brown
Directrice, Vancouver Coastal Health Centre, C.-B.

Amanda est directrice de la Re:Act Response Resource, un service de la Vancouver Coastal Health Authority (VCHA) conçu pour aider le personnel qui a régulièrement des contacts avec les adultes particulièrement vulnérables aux mauvais traitements, à la négligence et à l'auto-négligence, et qui en sont victimes. Elle est la responsable



régionale de la VCHA pour les problèmes liés à *Adult Guardianship Act* (AGA), et son travail porte principalement sur l'offre de consultations au personnel pour les questions d'ordre éducatif et clinique ainsi que sur le repérage des défis systémiques que doivent relever les intervenants en matière de santé dans l'exercice de leurs fonctions aux termes de la Partie 3 de l'AGA. Amanda s'intéresse particulièrement à intégrer des services d'aide communautaires moins officiels aux interventions de sorte que toutes les ressources soient utilisées de la manière la plus efficace qui soit et que les adultes puissent bénéficier d'une approche collaborative en matière de soins. Elle est devenue membre du conseil d'administration de la BC Association of Community Response Networks en 2005.

Hélène Wavroch

Directrice générale, Réseau québécois pour contrer les abus envers les aînés, Québec

- Actuellement, directrice générale du *Réseau québécois pour contrer les abus envers les aînés*
- Anciennement administratrice et présidente du *Conseil des aînés*, un conseil consultatif sur les questions touchant les aînés auprès du gouvernement provincial
- Nommée par l'Assemblée nationale du Québec au poste de vice-présidente du *Bureau de la recherche et de l'information sur la paye*, qu'elle a occupé pendant 13 ans
- A dirigé une coalition des professionnels de la santé forte de 40 000 membres et a été présidente de la *Federation of United Nurses Inc.*
- Récipiendaire en 2006 du Prix Rosa-Parks pour la promotion des droits de la personne décernée par la Commission canadienne des droits de la personne

Canadian Centre on Elder Law

Laura Watts

Directrice nationale, CCELS, C.-B.

Laura Watts est directrice nationale du Canadian Centre for Elder Law Studies (CCELS). Le CCELS est l'organisme national responsable des questions relatives au droit des aînés au Canada. Elle est aussi avocate-conseil à l'interne au British Columbia Law Institute ainsi que rédactrice de lois. Après avoir obtenu un diplôme de droit à l'école de droit de l'Université de Victoria, en 1998, Laura a été admise au Barreau de la Colombie-Britannique en 1999. Elle est secrétaire de la Section nationale du droit des aîné(e)s de l'Association du Barreau canadien et elle participe souvent aux programmes de formation juridique permanente relatifs au droit des aînés. Laura est rédactrice en chef du *Canadian Journal on Elder Law* et anime le *World Study Group on Elder Law*. Elle est responsable nationale de thèmes concernant les soins de fin de vie pour l'Initiative nationale pour le soin des personnes âgées. Chaque année, elle organise la conférence canadienne sur le



droit des aînés (Canadian Conference on Elder Law). Il s'agit d'une conférence internationale dans le cadre de laquelle les participants, qui travaillent dans des domaines de droit et des domaines interdisciplinaires, se penchent sur des questions concernant le droit des aînés.