

Date : Le 12 mars 2020

Destinataire : **Le Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie de la Chambre des communes**

Expéditeur : Kate Schroeder (membre du conseil d'administration, Réseau canadien pour la prévention du mauvais traitement des aînés RCPMTA)



CANADIAN NETWORK for
the PREVENTION of ELDER ABUSE
RÉSEAU CANADIEN pour la PRÉVENTION
du MAUVAIS TRAITEMENT des AÎNÉS

Objet : Étude sur les appels frauduleux au Canada

Le Réseau canadien pour la prévention du mauvais traitement des aînés (RCPMTA) est heureux d'avoir l'occasion de mettre au jour les difficultés et les répercussions qu'entraînent les appels frauduleux chez les Canadiens âgés. Le travail du RCPMTA est axé sur la collecte et la diffusion de ressources adaptables, de pratiques exemplaires ainsi que des recherches et des orientations les plus récentes élaborées par des intervenants experts canadiens afin d'accroître notre compétence collective à combattre et à prévenir la maltraitance des aînés. Les observations et les recommandations qui suivent sont fondées sur les travaux approfondis de certains de ces experts.

Les auteurs d'appels frauduleux cherchent à tromper une personne en vue d'obtenir le contrôle d'un aspect de la vie de cette personne, financier ou autre, ou de son identité. Ce type d'activité criminelle vise tous les Canadiens, peu importe leur âge, leur race, leur éducation ou leur origine. Les personnes qui ont une santé fragile, des connaissances financières sommaires, un réseau social restreint, notamment, risquent davantage de devenir la proie de manœuvres frauduleuses, risque qui ne fait qu'augmenter avec l'âge.

Le vieillissement rapide de la population canadienne a des répercussions sur tous les aspects de la vie et de l'économie du pays. D'ici 2031, environ 23 % des Canadiens auront plus de 65 ans et, d'ici 2061, le Canada pourrait compter 33 % de plus de personnes âgées que d'enfants¹. Cette évolution se reflète dans les statistiques inquiétantes sur les fraudes, dont le nombre de cas devrait continuer à augmenter, selon nous, à mesure que la population vieillit, car les personnes âgées sont souvent considérées comme des cibles faciles.

Selon les statistiques du Centre antifraude du Canada (CAFC) disponibles en date du 29 février 2020, 7 804 cas de fraude ou de tentative de fraude avaient été signalés depuis le début de l'année et on confirme que plus de 4 119 Canadiens ont été victimes de fraudes ayant entraîné des pertes de plus de 9,2 millions de dollars. Toujours selon le CAFC, les auteurs de fraudes téléphoniques ont soutiré environ 24 millions de dollars à des Canadiens entre le 1^{er} janvier et le 31 octobre 2019. Les statistiques disponibles indiquent que les pertes subies par des personnes âgées s'élèvent à 25 % des pertes totales attribuables aux fraudes déclarées et

¹ Statistique Canada, Recensement de 2016.

que ce nombre connaît forte une croissance². Ce qui est inquiétant, c'est que ces données reflètent seulement les fraudes qui ont été signalées. En effet, d'après les études disponibles, le taux de signalement des fraudes pourrait être aussi faible que 13 %³, souvent en raison de la honte qu'éprouvent les victimes âgées ou de leur crainte d'être jugées inaptes parce qu'elles sont tombées dans le piège de ces appels.

Appels frauduleux touchant les Canadiens

Les appels frauduleux se multiplient partout au Canada. À l'heure actuelle, les manœuvres frauduleuses concernent notamment :

- L'usurpation d'identité téléphonique (numéros de téléphone qui imitent des numéros légitimes);
- Des menaces d'arrestation de la part de l'Agence du revenu du Canada;
- Des escroqueries visant les grands-parents;
- De supposés mandats d'arrêt;
- Des récompenses gratuites (croisières, voyages, etc.);
- Des catastrophes nationales;
- Le soutien technologique.

Les escroqueries concernant les grands-parents, le soutien technologique et l'Agence du revenu du Canada sont probablement plus susceptibles de viser des personnes âgées. L'un des principaux facteurs qui contribuent à cette situation est l'isolement social, qui, de manière générale, est également considéré comme un facteur de risque accru de maltraitance envers les aînés⁴. Les personnes âgées isolées qui ont besoin de rapports humains, qui s'ennuient de leur famille ou qui n'ont pas de réseau de soutien risquent davantage d'être dupées et sont des proies plus faciles. Les raisons pour lesquelles les personnes âgées se laissent tromper sont souvent complexes et reliées entre elles. Parmi les facteurs potentiels qui exposent les aînés à de plus grands risques, on compte notamment :

- La perte récente d'un être cher;
- L'absence de réseau de soutien;
- L'isolement social;
- La précarité économique;
- La pauvreté;
- Des troubles cognitifs potentiels;
- Le manque de sensibilisation et de connaissances quant à la nature frauduleuse des appels;
- Le recours à des technologies de pointe en constante évolution.

² Conseil national des aînés, *Ce que nous avons entendu : Crimes et torts financiers ciblant les aînés*, rapport, <https://www.canada.ca/fr/conseil-national-aines/programmes/publications-rapports/2019-ce-que-nous-entendons-crimes-torts-financiers.html>.

³ Susan Sproule et Norm Archer, *Measuring Identity Theft in Canada : 2008 Consumer Survey*.

⁴ <https://www.canada.ca/fr/conseil-national-aines/programmes/publications-rapports/2014/isolement-social-aines/page05.html>.

Souvent, les personnes qui se laissent duper par ces escroqueries se sentent rejetées. La complexité du processus de signalement et d'enquête pour ce type de fraude réduit les chances que les personnes se rendent jusqu'au bout du processus. Voici certains facteurs qui empêchent les aînés de signaler une fraude :

- La crainte de sembler inapte;
- La crainte que leur autonomie et leur capacité à prendre des décisions soient contestées;
- La crainte d'avouer à leurs enfants ou à leurs proches qu'ils ont fait une erreur. L'argent et la technologie peuvent être des sujets de conversation délicats entre parents et enfants;
- Le fait de ne pas savoir à qui s'adresser;
- La possibilité d'être confrontés à de l'âgisme lorsqu'ils tentent d'expliquer leur situation.

Ce dont nous sommes certains, c'est que ce type d'appels frauduleux est en hausse et qu'ils touchent tous les Canadiens. Il faut donc trouver des solutions précises, adopter une approche intergénérationnelle et établir une collaboration entre les secteurs public et privé, les groupes de consommateurs, les organismes financiers et les forces de l'ordre. En ce qui concerne la prévention et la détection, les éléments essentiels sont notamment la sensibilisation, l'éducation et la facilité de signaler les cas de fraude, ainsi qu'une approche respectueuse et informée pour les communications avec les victimes âgées et le soutien qui leur est offert.

Recommandations :

1. Mettre sur pied des campagnes de sensibilisations dans tous les formats (médias sociaux, Web, supports imprimés, télévision) pour aider les gens à comprendre, peu importe leur âge, en quoi consistent les différentes escroqueries et formes de fraude qui circulent.
2. Appuyer et promouvoir la mise sur pied de programmes de formation sur l'intervention des témoins dans les institutions financières, les cabinets d'avocats et les groupes de consommateurs.
3. Appuyer la mise sur pied de programmes qui aident les Canadiens à s'y retrouver dans les méandres du signalement des fraudes, mais aussi qui améliorent sensiblement l'accès au soutien après le signalement d'une fraude pour éviter la revictimisation des personnes qui ont été escroquées.
4. Encourager la mise sur pied de programmes de sensibilisation et de soutien accessibles à partir de chez soi ou d'autres milieux de vie.
5. Élargir l'accès à des moyens de transport réguliers et abordables dans les régions rurales afin de prévenir l'isolement social et de faciliter l'accès aux ressources nécessaires.
6. Assurer la communication suivie et proactive d'informations à jour par divers intervenants (ARC, banques, entreprises de télécommunications, fournisseurs de services aux aînés, etc.) au sujet des escroqueries les plus récentes visant les aînés.

À propos du RCPMTA

Le RCPMTA est un réseau pancanadien qui rassemble notamment des chefs de file dans les domaines du vieillissement, de la recherche, des soins de santé et de la prévention de la maltraitance des aînés. Le RCPMTA met en contact des particuliers et des organisations, encourage l'échange de renseignements fiables et favorise l'élaboration de programmes et de politiques sur des enjeux liés à la prévention de la maltraitance des aînés. Nous travaillons à l'échelle locale, régionale, provinciale ou territoriale et nationale grâce à notre centre de partage des connaissances : <https://cnpea.ca/fr/>.