

Mai 2021

MÉMOIRE SOUMIS AU COMITÉ PERMANENT DE LA JUSTICE ET DES DROITS DE LA PERSONNE DE LA CHAMBRE DES COMMUNES DANS LE CADRE DE SON ÉTUDE DE LA MALTRAITANCE DES AÎNÉS.

1- Seniors First BC

Seniors First BC est un organisme de bienfaisance enregistré qui fournit des services directs aux aînés vulnérables de la Colombie-Britannique. À notre connaissance, nous sommes le seul organisme au Canada à offrir une ligne d'information et d'assistance aux aînés victimes de maltraitance (SAIL, pour Seniors Abuse & Information Line), des services aux victimes, des services juridiques et un programme d'ateliers et de sensibilisation.

SAIL fournit des références tant à l'interne qu'à l'externe et est considéré comme la porte d'entrée de notre organisation. Il s'ensuit que la plupart des statistiques sont recueillies par l'entremise de SAIL.

Entre 2019 et 2021, les deux types de maltraitance les plus fréquemment signalés par les appelants étaient : la maltraitance émotionnelle et psychologique et l'exploitation financière¹. Ils seront les points de mire de notre mémoire.

2- La maltraitance psychologique et émotionnelle

La maltraitance psychologique et émotionnelle consiste en « l'infliction intentionnelle de préjudices mentaux et/ou de détresse psychologique à la personne âgée. La maltraitance verbale et émotionnelle peut consister à crier, jurer et faire des commentaires insultants ou irrespectueux. La maltraitance psychologique comprend tout type de comportement coercitif ou menaçant qui crée une différence de pouvoir entre la personne âgée et le membre de sa famille ou son soignant. Elle comprend tout acte, y compris le confinement, l'isolement, l'agression verbale, l'humiliation, l'intimidation, l'infantilisation ou tout autre traitement susceptible de diminuer le sentiment d'identité, de dignité et d'estime de soi de la personne âgée »².

¹ Voir les statistiques ci-jointes.

² Voir le livre électronique *Understanding and Responding to Elder Abuse*, 2013, ministère de la Sécurité publique et du Solliciteur général de la Colombie-Britannique, à l'adresse : <http://seniorsfirstbc.ca/news/e-book-understanding-and-responding-to-elder-abuse/> [TRADUCTION]

La première étape pour faire en sorte que les aînés qui prétendent être victimes de maltraitance peuvent recevoir le soutien dont ils ont besoin consiste à les écouter et à valider leurs sentiments.

Les intervenants de SAIL et du service d'aide aux victimes de Seniors First BC rapportent fréquemment recevoir des plaintes concernant des organismes qui ne tiennent pas compte des préoccupations des personnes âgées, supposant qu'elles sont atteintes de démence, inaptes ou ne comprennent pas ce qui leur est arrivé.

Comme l'ont mentionné d'autres témoins, de nombreux aînés ne souhaitent pas faire intervenir la police en raison d'une combinaison de crainte de répercussions pour leurs proches, de préoccupations quant à la recherche d'un autre soignant, mais aussi parce qu'ils pensent qu'ils ne seront pas pris au sérieux.

Notre intervenant du Service d'aide aux victimes apprend régulièrement des clients que leurs agresseurs les ont en fait encouragées à appeler la police parce qu'ils connaissent déjà le déroulement : un agent vient, désamorce la situation et s'en va. Peu de temps après, l'agresseur revient. Les intervenants ont également entendu parler de policiers qui décident de ne pas rédiger de rapport parce qu'ils estiment qu'il s'agit d'une affaire civile ou familiale.

Cependant, il y a eu des histoires positives avec les services d'application de la loi locaux, généralement dans lesquelles l'agent a écouté le récit de la personne âgée, a eu une conversation franche avec l'agresseur (en l'avertissant parfois des conséquences pénales possibles) et a fait un suivi auprès de la personne âgée. Cette approche fructueuse se retrouve le plus souvent dans les petites collectivités.

Notre recommandation est donc de fournir une meilleure formation aux organismes locaux d'application de la loi et d'encourager les enquêtes et le suivi.

3- L'exploitation financière

Les types courants d'exploitation financière sont dus à des utilisations abusives des procurations ainsi qu'à des fraudes et des escroqueries.

a) L'exploitation financière par des membres de la famille

Les aînés les plus à risque sont isolés et ne comprennent pas l'anglais.

Les intervenants de SAIL entendent souvent parler de situations où une personne âgée assiste à une réunion dans une institution financière en compagnie d'un parent de confiance qui lui sert d'interprète. La personne âgée signe une procuration, sans comprendre de quoi il s'agit, et son parent lui indique où signer. L'interprète ne figure pas sur la procuration de la banque.

Une situation similaire peut se produire lorsque des membres de la famille aident une personne âgée à remplir une demande de pensions et de prestations fédérales. La personne âgée se retrouve à signer un document autorisant le membre de la famille à agir en son nom.

Notre recommandation pour prévenir ces situations serait d'insister pour que les institutions financières utilisent des interprètes et ne permettent pas aux représentants d'interpréter lors de rencontres les désignant comme bénéficiaires. De même, nous recommandons à Service Canada d'utiliser des interprètes neutres, à l'instar des Provincial Language Services (PLS, les Services linguistiques provinciaux) utilisés par le programme d'emploi et d'assistance de la Colombie-Britannique (pour l'aide au revenu, l'aide aux personnes handicapées).

b) Les fraudes et les escroqueries

Les personnes âgées les plus à risque sont isolées. De nombreux membres de la famille bien intentionnés semblent choqués d'apprendre que des virements frauduleux ont eu lieu et que la banque n'ait pas averti un parent, le Tuteur et curateur public ou la police ni bloqué le compte de leur parent âgé pour limiter les pertes.

Contrairement aux sociétés de cartes de crédit, les banques et les coopératives de crédit ne surveillent pas les activités frauduleuses dans les comptes de leurs clients. Elles n'ont généralement pas été jugées comme ayant un quelconque devoir de diligence envers leurs titulaires de compte ou des tiers, et ne sont donc pas tenues responsables par les tribunaux pour avoir omis d'alerter la police ou les victimes de fraudes à propos d'opérations suspectes.

Seniors First BC offre des services d'éducation du public au moyen d'ateliers et de présentations, autrefois en personne (hôtel de ville, centres communautaires, etc.) et actuellement par vidéoconférence par l'entremise de partenaires et d'organismes communautaires.

Idéalement, les institutions financières devraient avoir un devoir de diligence prescrit par la loi, les tenant responsables des pertes découlant de leur aveuglement volontaire. Les éventuels problèmes de confidentialité concernant les comptes des clients pourraient être abordés dans la convention de compte.

Une autre première étape possible serait de promulguer une loi protégeant les dénonciateurs au sein des institutions financières, à l'instar de la *Senior Safe Act*³ des États-Unis, qui accorde l'immunité dans toute procédure civile aux employés formés d'institutions financières qui signalent l'exploitation potentielle de personnes âgées, même si cela enfreignait par ailleurs la loi sur la protection de la vie privée.

³ https://www.investor.gov/senior-safe-act-fact-sheet#_ftn1

Les forces de l'ordre ne peuvent généralement pas punir les escrocs en raison d'un manque de ressources et de l'impossibilité de récupérer les fonds qui sont généralement envoyés à l'étranger. Même lorsque les fonds semblent déposés dans des comptes bancaires canadiens, nous avons entendu dire qu'ils n'étaient souvent que temporairement conservés au Canada par des intermédiaires servant de « mules financières », eux-mêmes également victimes des fraudeurs. Pour mettre un terme aux escroqueries internationales, il faudrait une coopération internationale, c'est-à-dire des accords avec d'autres organismes du monde entier pour tenter des poursuites et récupérer les fonds.

Seniors Abuse and Information Line (SAIL), de février 2019 à mars 2021

1. Nombre total d'appels (2019-2021)

Nombre d'appels par mois (avec ligne de tendance polynomiale)

All Calls = Tous les appels

Poly. (All Calls) = Poly (tous les appels)

28 % plus d'appels de janvier à avril 2021 par rapport à la même période en 2020, et 24 % plus d'appels par rapport à la même période en 2019.

Total des appels et appels liés à la maltraitance

All Calls = Tous les appels

Abuse-Related Calls = Appels liés à la maltraitance

638 appels liés à la maltraitance de janvier à avril 2021 (+26 % par rapport à la même période en 2020, et +28 % par rapport à la même période en 2019).

2. Nombre total d'appels – détails (2019-2021)

Régions (de mars 2020 à mars 2021)

Northern Health = Northern Health

Vancouver Island Health = Vancouver Island Health

Interior Health = Interior Health

Other Regions = Autres régions

Vancouver Coastal Health = Vancouver Coastal Health

Fraser Health = Fraser Health

Nombre d'appels selon la région (2019-2020 et 2020-2021)

Vancouver Coastal Health = Vancouver Coastal Health

Fraser Health = Fraser Health

Vancouver Island Health = Vancouver Island Health

Interior Health = Interior Health

Other Regions = Autres régions

Northern Health = Northern Health

2020-2021 2019-2020

- 71 % des appels proviennent du Lower Mainland.
- Le nombre d'appels provenant de Vancouver Coastal Health a augmenté de 10 % par rapport à 2019; et ceux provenant de l'Île de Vancouver ont augmenté de 12 % par rapport à l'année précédente.
- Les femmes représentent 66 % de tous les appelants
- Même nombre d'appelants « plus jeunes » (65 à 74 ans) que d'appelants plus âgés (75 à 84 ans).

Genre (de mars 2020 à mars 2021)

Hommes 34 %

Femmes 66 %

Âge (de mars 2020 à mars 2021)

3. Appels liés à la maltraitance (2019-2020)

Top 5 Type of Harm (before and After COVID) = Cinq principaux types de préjudice (avant et après la COVID)

Emotional/Psychological Abuse = Maltraitance émotionnelle/psychologique

Financial Abuse = Exploitation financière

Neglect = Négligence

Physical Abuse = Maltraitance physique

Violation of Rights = Violation des droits

Mars 2020 à mars 2021

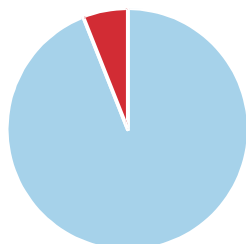
Février 2019 à février 2020

Type de préjudice (avant et après la COVID)	Février 2019 à février 2020	Mars 2020 à mars 2021	% aug./dim.
Maltraitance émotionnelle / psychologique			
Exploitation financière			
Négligence			
Maltraitance physique			
Violation des droits			
Menaces			
Acte criminel			
Systemique/structurel			
Autre crime – Manquements			
Négligence personnelle			
Maltraitance liée aux médicaments			
Exploitation sexuelle			
Spirituelle/religieuse			

- La maltraitance émotionnelle/psychologique et la maltraitance physique ont augmenté de près de 60 % depuis la COVID-19 (de mars 2020 à mars 2021, par rapport à février 2019 à février 2020).
- 94 % des personnes âgées qui ont signalé des violences émotionnelles/psychologiques ne vivent pas dans un établissement de soins.
- La famille/les proches, en particulier les enfants adultes, sont responsables de près de 60 % des cas de maltraitance des personnes âgées.

Type de soins (maltraitance émotionnelle/psychologique)

Mars 2020 – mars 2021



Institutional Care = Soins en établissement

Not institutional Care = Autres soins

Relation avec l'agresseur

Mars 2020 – mars 2021

Family Relative = Famille/proche

Other = Autre

Friend/Neighbour = Ami/voisin

Landlord Housing = Propriétaire/agent de logement

Health care professional = Professionnel de la santé

Business = Entreprise

No relationship (stranger) = Aucun lien (étranger)

Patient/resident = Patient/résident

Agresseur parmi la famille ou les proches

Adulte/enfant 64 %

Conjoint/partenaire 15 %

Autre proche 8 %

Frère ou sœur 5 %

Petit-enfant 5 %