

**DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE :
20 DOSSIERS D'ENQUÊTE SUR L'EXPLOITATION DE PERSONNES ÂGÉES**

Allocution présentée à la
Conférence québécoise sur la violence envers les aînés
« Agir en collectivité »,
tenue à Montréal le 14 avril 2003

par

Constance Leduc
Commission des droits de la personne
et des droits de jeunesse
Montréal

Chers participants et participantes,

Je voudrais vous faire part des constats et des observations tirés du traitement des demandes d'enquêtes pour exploitation de personnes âgées que j'ai reçues au cours des deux années où j'ai agi à titre d'enquêtrice et de médiatrice à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Au-delà des chiffres et des tableaux auxquels vous êtes souvent confrontés dans les rapports d'organismes¹, je vais tenter de vous dire comment j'ai analysé ces demandes et quelle fut l'issue de ces interventions.

Lorsque j'ai commencé à travailler la Direction des enquêtes du bureau de Montréal, j'avais déjà une expérience de cinq ans comme formatrice à la Commission dans le domaine des droits et libertés des personnes âgées, notamment en matière d'exploitation. Ma connaissance des conditions de vie des personnes âgées m'a permis de me sentir à l'aise pour œuvrer dans ces dossiers. De plus, je suis personnellement très préoccupée et très interpellée par le processus de vieillissement depuis que ma mère a débuté une démence de type Alzheimer en 1994, ce qui l'a conduite l'année suivante à vivre en CHSLD. Cette réalité m'a aussi permis de développer une sensibilité aiguë à l'égard de la perte d'autonomie chez des personnes âgées et de leur fragilisation.

Avant d'aborder le cheminement des dossiers d'enquête, je vous rappelle pour les fins de la présentation quelques notions de base pour comprendre le cadre juridique dans lequel s'exerce le recours à la Commission.

q Des notions de base

Au plan international, les *Principes des Nations Unies pour les personnes âgées*² inspirent l'interprétation et la réflexion des situations locales où des droits de personnes âgées sont menacés. Mentionnons quelques extraits de ce texte qui démontrent la volonté de la communauté internationale d'apporter une protection spécifique à ce groupe d'âge.

Soins

10. Les personnes âgées devraient bénéficier des soins et de la protection des familles et de la collectivité dans le respect du système de valeurs culturelles de chaque société.

11. Les personnes âgées devraient avoir accès à des soins de santé qui les aident à conserver ou à retrouver un niveau de bien-être physique, mental et émotionnel optimal et qui serve à prévenir ou à retarder l'arrivée de la maladie.

¹ En 2001, il y a eu 50 demandes d'enquête touchant l'exploitation de personnes âgées (article 48 de la *Charte des droits et libertés de la personne*) sur un total de 2332. De ce nombre, 26 dossiers ont donné lieu à l'ouverture de dossiers d'enquête ce qui représente 2,4% des 1 058 dossiers d'enquête traités à la Commission. Cette année-là, un dossier d'enquête d'exploitation a conduit à des mesures de redressement, dossier qui a été porté devant le Tribunal des droits de la personne. En 2002, il y a eu 96 demandes d'enquête touchant l'exploitation de personnes âgées sur un total de 2081. De ce nombre, 33 passèrent à la deuxième étape du processus et constituèrent des dossiers d'enquête ce qui représente 3,4 % des 970 dossiers ouverts. Quatre dossiers ont conduit à des actions devant le Tribunal. Données fournies par le Secrétariat de la Commission et le Rapport annuel 2001, p. 77

² Résolution 46/9 adoptée le 16 décembre 1991

12. Les personnes âgées devraient avoir accès à des services sociaux et juridiques capables de renforcer leur capacité d'autonomie, de les protéger et de les soigner.

13. Les personnes âgées devraient avoir accès à des services hospitaliers capables d'assurer leur protection, leur réadaptation et leur stimulation sociale et mentale dans un environnement humain et sûr.

14. Les personnes âgées devraient pouvoir jouir des droits de l'homme et des libertés fondamentales lorsqu'elles sont en résidence dans un foyer ou dans un établissement de soins ou de traitement; il convient, en particulier, de respecter pleinement leur dignité, leurs croyances, leurs besoins et leur droit à la vie privée et celui de prendre des décisions en matière de soins et à propos de la qualité de leur vie.

Dignité

17. Les personnes âgées devraient avoir la possibilité de vivre dans la dignité et la sécurité sans être exploitées ni soumises à des sévices physiques ou mentaux.

18. Les personnes âgées devraient être traitées avec justice quels que soient leur âge, leur sexe, leur race ou leur origine ethnique, leurs handicaps ou autres caractéristiques, et être appréciées indépendamment de leur contribution économique.

Lorsque la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse intervient pour faire respecter le droit d'une personne âgée à la protection contre l'exploitation, elle doit le faire en vertu de l'article 48 de la *Charte des droits et libertés de la personne* qui se lit comme suit :

Toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation.

Telle personne a aussi droit à la protection et à la sécurité que doivent lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu.

En 1994, dans un premier jugement en matière d'exploitation de personnes âgées, le Tribunal des droits de la personne apporta la définition suivante :

Exploiter une personne âgée au sens de la Charte, c'est profiter de son état de vulnérabilité ou de dépendance pour la priver de ses droits, par exemple, en lui soutirant de l'argent, en lui infligeant des mauvais traitements ou encore en la privant des soins nécessaires à sa santé, à sa sécurité ou à son bien-être. Pour le Tribunal des droits de la personne, l'exploitation au sens de l'article 48 de la Charte est une mise à profit d'une position de force au détriment d'intérêts plus vulnérables.³

³ Commission des droits de la personne du Québec c. Brzozowski, [1994] R.J.Q. 1447 (T.D.P.Q.).

Ainsi, je devais comme enquêtrice, au moment de la réception des plaintes, m'assurer 1) que le cas relevait de la Commission, ce qui n'était pas toujours évident au premier abord, puis 2) que je retrouvais les conditions d'application de l'article 48, 1^{er} alinéa, de la Charte soit :

- ▼ la présence d'une personne âgée : aucune loi ne détermine un âge à partir duquel une personne devient une « personne âgée »; on considère cette appellation lorsque la personne est d'un âge avancé. Il s'agit, sur le plan des générations, de l'âge des grands-parents ou des arrière-grands-parents;
- ▼ la vulnérabilité de la victime⁴; il faut documenter dès le départ l'aspect vulnérabilité de personne âgée visée. Ce qui m'amène à juger de cela est entre autres leur situation physique et matérielle, leur santé, le contexte de leur relation avec la partie mis en cause, la cohérence et la force de leur discours...
- ▼ la mise à profit d'une position de force au détriment d'intérêts plus vulnérables portant atteinte à un droit reconnu par la Charte.

Ces conditions réunies permettent de constituer des éléments de preuve établissant qu'il y a eu atteinte au droit reconnu à l'article 48, 1^{er} alinéa. Ils doivent être prouvés, lors de l'enquête, selon la règle de la prépondérance de la preuve comme pour tout cas de discrimination.

q Quelques informations générales sur les 19 dossiers d'enquête⁵

Origine des plaintes

La majorité des demandes d'enquête (13) provenaient de la dénonciation de proches de la personne âgée, membres de la famille ou amis, et d'intervenants dont un policier. Pour le quart (5) d'entre elles, ce sont les victimes elles-mêmes qui portaient plainte, ce qui facilitait la description des faits, car la personne consentait alors à nous fournir des informations sans réticence. Une plainte venait d'un CLSC. Nous verrons dans les exemples qui suivent la prudence et l'attention que méritent plus spécifiquement les cas où les plaintes proviennent de dénonciations. Il faut, dans ces circonstances, interroger plus de personnes pour saisir la nature du problème et vérifier les faits : la personne âgée elle-même, ses proches et quelques fois des intervenants sociaux. Dans ces cas, s'il y a lieu, la Commission ouvre des enquêtes de sa propre initiative, comme le permet la Charte.

Les comportements reprochés

La majorité des cas (13 soit 68,4 %) touchaient l'exploitation financière : don sans véritable considération⁶, fraude ou vol. Dans le quart des cas (5), c'est le défaut d'offrir les services appro-

⁴ Pour une description détaillée de ce concept, voir le Rapport de consultation et recommandations. L'exploitation des personnes âgées : Vers un filet de protection resserré. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Montréal, CDPDJ, 194 p.

⁵ J'ai reçu personnellement au cours de deux années 19 demandes touchant l'exploitation de personnes âgées, 9 se terminèrent à la première étape du processus de l'enquête et 10 passèrent à la deuxième étape, ce que dans le jargon officiel de notre organisme nous qualifions d'étape de «dossiers de recevabilité et de dossiers d'enquête formels». Pour les fins du programme de la Conférence, j'ai utilisé le chiffre magique de 20. Vous m'en excuserez.

⁶ Il s'agit la plupart du temps d'un don disproportionné par rapport aux moyens du donateur et à l'ensemble des circonstances, fait à l'instigation du bénéficiaire.

priés qui était en cause : le manque de surveillance, la propreté, la qualité et la quantité des soins.

Le sexe et l'âge des victimes

Les victimes étaient en majorité des femmes (10 fois des femmes, 5 fois des hommes, et 4 fois des hommes et des femmes / cas multiples). La moyenne d'âge des victimes des 15 cas individuels était de 83 ans. La plus jeune des personnes avait 66 ans et la plus âgée, au-delà de 100 ans.

q Le traitement des 19 demandes d'enquête

Allons des cas les plus simples aux plus complexes

Neuf cas se sont terminés à la première étape de l'enquête, par un règlement ou un avis de refus de faire une enquête. Voyons sept d'entre eux.

Dossier 1 : Les victimes alléguaient exploitation dans l'application d'une clause de leur contrat de location de logement pour personne âgée. Après analyse de la documentation, entrevues avec la personne âgée responsable et téléphones à la Coopérative d'habitation, j'ai considéré que le dossier relevait de la Régie du logement et devait être réglé par cette instance, ce qui avait d'ailleurs déjà été fait. Un avis de refus fut donc envoyé. Les personnes concernées étaient âgées, mais non vulnérables.

Dossier 2 : Des allégations mettaient en cause les services d'un CHSLD. À la suite de plusieurs entrevues téléphoniques et de l'évaluation des documents, il est apparu que le recours approprié était le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux. Celui-ci avait d'ailleurs déjà rendu une décision dans ce cas. Nous avons clos le dossier par un avis de refus.

Dossier 3 : Un policier dénonce une situation abusive qui touchait la qualité des soins reçus par certaines personnes âgées d'une résidence privée. Il nous a été impossible d'établir des faits suffisamment précis pour aller de l'avant dans ce dossier. Après avoir interrogé des intervenants du CLSC qui offraient des services, des résidents, le Service de la prévention des incendies de la municipalité, la Régie régionale qui avait déjà évalué la résidence dans le cadre de son mandat, nous n'avons pu recueillir assez de faits pour poursuivre l'enquête. Les attitudes des propriétaires étaient en cause, mais sans que nous puissions retracer des événements précis. Toutefois, nous avons pu obtenir de la municipalité qu'elle agisse avec diligence et fermeté pour obtenir le plan d'évacuation requis des propriétaires à la date indiquée. Les autorités concernées ont fait une évaluation du bâtiment pour s'assurer de la sécurité des lieux.

Les cinq dossiers suivants présentaient des dénonciations qui mettaient en conflit plusieurs membres d'une même famille. Je vous relate la situation de quatre d'entre eux. Il s'agissait en premier lieu de vérifier si la personne âgée était en sécurité, si son intégrité était menacée et si elle recevait les services dont elle avait besoin. Il fallait de plus savoir ce qu'elle pensait ou percevait des allégations mettant en cause un membre de sa famille.

Dossier 4 : Une dénonciation rapportait qu'un homme âgé de 88 ans était exploité financièrement et psychologiquement par son neveu. Cet homme âgé a pu témoigner de son consentement à déménager d'une résidence de personnes âgées et de sa volonté d'aller vivre avec son neveu possédant lui aussi une résidence. À la suite d'une hospitalisation, sa seconde épouse avait décidé de l'envoyer en hébergement. Monsieur n'acceptait pas cette décision qu'il

jugeait prématurée et inappropriée. En colère, il a consulté un avocat et il a demandé son divorce. Il ne voulait plus avoir affaire à elle et il jugeait être capable de faire ses choix. Il ne se sentait nullement exploité ou manipulé par son neveu. Une telle situation demande plusieurs entrevues avec l'entourage et les intervenants sociaux. Nous avons clos le dossier par un avis de refus.

Dossier 5 : Une dame âgée, hospitalisée depuis des mois, était surprise de savoir que l'on avait allégué qu'une de ses deux filles et son fils l'exploitaient financièrement et psychologiquement. Elle fut très fâchée et a tout de suite soupçonné son autre fille, jalouse et ayant eu beaucoup de problèmes reliés à sa toxicomanie et à son style de vie avec ses parents auparavant, d'avoir fait cela pour obtenir plus d'attention. La dame âgée a pu témoigner clairement du fait qu'elle était en sécurité, qu'elle recevait les soins dont elle avait besoin à l'hôpital et qu'elle avait choisi sa fille la plus fiable et responsable pour s'occuper de ses choses. Quant à la fille mise en cause, elle a pu expliquer avec crédibilité l'état de la situation. Un avis de refus a clos le dossier.

Dossier 6 : Une dame nous téléphone pour dénoncer une situation possible d'exploitation financière dont sa sœur aînée âgée de 90 ans serait victime de la part d'un homme dans la quarantaine devenu son ami au cours des deux dernières années. Elle n'avait aucun fait tangible à soumettre sinon que sa sœur avait environ 2 000 \$ dans son compte bancaire l'année précédente et que maintenant, elle n'avait presque plus rien. Elle lui avait confié s'être liée d'amitié à un homme qui la visitait régulièrement et faisait quelques courses pour elle. La « victime » recevait des services du CLSC, habitait seule et était en perte d'autonomie à la suite d'un début de démence de type Alzheimer. Cette dame décida d'encadrer davantage sa sœur avec l'aide de son neveu, notamment en s'occupant personnellement de son argent puisqu'elle avait une procuration, et d'intervenir fortement auprès du CLSC afin qu'il puisse lui obtenir une place en CHSLD. L'intervenante du CLSC était aussi d'avis que leurs services devaient agir promptement afin d'offrir un cadre de vie plus sécuritaire à la sœur aînée. Sa situation a pu se régler ainsi.

Dossier 7 : Un homme âgé de 71 ans, aîné d'une famille nombreuse nous signale la situation de sa mère, 94 ans, victime possible d'exploitation financière et psychologique de la part de son frère, 54 ans, avec qui elle habite. Les allégations sont à l'effet qu'il l'isole, l'empêche de voir les membres de sa famille et profite de sa pension en vivant avec elle dans un logement à sa convenance. Cet homme voulait que sa mère aille en résidence pour personnes âgées. Or, après vérification, madame ne veut pas, elle se sent bien de vivre avec l'un de ses enfants, elle reçoit régulièrement des services du CLSC. Elle est satisfaite de son organisation de vie.

Pour les 10 dossiers où nous avons dû faire une enquête plus poussée. Les résultats sont les suivants :

Dossiers 10 et 11 : Une dame âgée allègue être exploitée et manipulée par une de ses deux filles qui a obtenu d'elle qu'elle lui lègue sa résidence sans son consentement libre et éclairé. Cette donation est survenue au cours d'une période où la dame était gravement malade. Le dossier fut fermé parce qu'un autre recours était pris devant la Cour supérieure pour les mêmes faits et que ce recours de la victime disposait entièrement de la situation litigieuse. L'autre dossier fut dirigé vers une instance plus appropriée à l'intérieur de la Commission, soit le Comité de suivi au Rapport sur l'exploitation des personnes âgées. Il s'agit de l'enquête de notre propre initiative sur la limite d'un bain par semaine dans un certain nombre d'établissements de soins de longue durée.

Dossier 12 : Une travailleuse sociale d'un CLSC communique à la Commission des informations sur une dame âgée de 87 ans alléguant qu'elle est victime d'exploitation financière de la part de son petit-fils (36 ans) qu'elle adore, mais à qui elle ne peut refuser de fournir de l'argent. La dame âgée a fait plusieurs plaintes le mettant en cause à la police de son quartier, puis les a retirées. Elle accepte des mesures pour se protéger, puis, y renonce dès que son petit-fils la tourmente. Consciente que la diminution importante de son patrimoine est due au comportement de son petit-fils, elle demande que l'on s'occupe de lui, qu'on lui procure de l'aide psychologique. Le mis en cause est sans emploi, sans domicile fixe et sans revenu. À la suite d'une évaluation psychiatrique, la travailleuse sociale a pu constituer un dossier documenté, démontrant que madame n'avait pas la capacité de s'occuper d'elle-même et que la situation exigeait la mise en place d'un régime de protection. Il y a donc eu fermeture du dossier, à la suite d'une prise en charge de la dame par le Curateur public.

Dans trois autres dossiers d'enquête, il y a eu fermeture pour insuffisance de preuve, mais nous avons pu obtenir quand même des corrections pour améliorer la situation des personnes âgées. Dans deux cas, il y avait allégations de négligence dans les soins à prodiguer et dans la sécurité à assurer aux personnes en hébergement. Un cas présentait de l'exploitation financière.

Dossier 13 : Des employés d'une résidence privée de personnes âgées signalent à des représentants de la Régie régionale et du CLSC de la municipalité une situation d'exploitation dont seraient victimes les résidents de la part du propriétaire. Ils allèguent que certaines conditions de vie portent atteinte à leur droit à la sécurité, à leur droit à l'intégrité et à leur droit à la dignité. Cette dénonciation est acheminée à la Commission. À partir des faits recueillis, la Commission décide de faire enquête de son initiative. Plusieurs aspects sont traités allant de la distribution des médicaments, à la référence des résidents en perte sévère d'autonomie au CLSC, à l'organisation des fiches de santé, à la sécurité des lieux, etc. Malgré que nous n'ayons pu obtenir de faits significatifs pour prouver l'exploitation, nous avons pu, grâce à l'autorité morale de la Commission obtenir du propriétaire cinq correctifs auxquels il a consenti : entre autres, le changement du système de distribution de médicaments par le recours au système « dosette » avec l'aide du pharmacien, et la revérification par le chef du Service des incendies de la municipalité de tout le système de sécurité (portes de sortie, signalements, alarmes, accès, ventilateurs, détecteurs, etc.). Il a ainsi procédé aux changements requis pour respecter les nouvelles normes du bâtiment et de sécurité en vigueur et il a effectué des améliorations d'une valeur de 25 000 \$.

Dossier 14 : Dans un autre cas de négligence d'une personne très âgée dans une petite résidence de moins de neuf personnes, nous n'avons pas pu établir la preuve d'une négligence grave de donner les soins appropriés. Au moment où nous avons fait enquête, la personne âgée avait obtenu une place dans un CHSLD. Une expertise médicale fut effectuée pour analyser le contenu des dossiers médicaux des établissements où la dame avait reçu des soins et du médecin de la résidence. Nous avons aussi recueilli des témoignages des personnes de la résidence. Il y avait place à amélioration et le propriétaire a reconnu devoir mieux encadrer son personnel et le former, notamment pour donner des soins cutanés attentifs et appropriés lorsque les personnes sont incontinentes.

Dossier 15 : Suite à des allégations d'exploitation financière d'une nièce à l'égard de sa tante qu'elle héberge, nous avons obtenu, entre autres, que la nièce communique le compte-rendu de la situation financière de 1999 à 2002 à un de ses deux enfants qui habite très loin de sa mère, qu'elle signe une reconnaissance de dettes de 5 000 \$ à sa tante avec engagement de remboursement à une date précise et qu'elle fixe le montant d'hébergement à 1 000 \$ par mois.

Quatre dossiers ont fait l'objet d'un recours au Tribunal des droits de la personne.

Dossier 16 : Deux femmes dénoncent à la Commission une situation d'exploitation financière et psychologique (séduction, manipulation et profit) dont leur père âgé de 83 ans est victime de part d'une femme âgée de 49 ans. Celle-ci a connu leur père au moment où elle était serveuse au restaurant de la résidence de personnes âgées où il habitait. Elle l'aurait séduit et a rapidement pris en charge sa gestion financière au cours des deux ans qui ont précédé la plainte. Monsieur était très vulnérable (handicaps de la vue et de l'ouïe, pertes de mémoire et de jugement, plusieurs déménagements en peu de temps, apparition de comportements nouveaux, perte d'autonomie, puis, un mois après la plainte à la Commission, diagnostic de démence de type Alzheimer (signes précurseurs de la maladie dans les mois précédents, ...). L'enquête a démontré que monsieur avait un actif de l'ordre de 145 000 \$ au début de sa relation avec la mise en cause et qu'après deux ans, il ne lui restait qu'un placement de 10 000 \$. La différence avait servi, entre autres, à l'achat de plusieurs cadeaux dont une voiture de 30 000 \$. Les résultats de l'enquête ont mis en lumière la vulnérabilité de la victime, la dimension exploitation et abus, le caractère impulsif et inattendu des gestes posés par la victime, le caractère déraisonnable de l'acceptation des « cadeaux » et la non-crédibilité de la mise en cause. Dans toute cette affaire qui a abouti au Tribunal des droits de la personne en janvier 2003, et pour laquelle le jugement est attendu en juin,⁷ nous avons agi sans le consentement de la victime. Monsieur était conscient de la démesure de ses gestes, mais exprimait de l'ambivalence face au recours intenté contre la dame. Il voulait de l'aide, mais craignait de faire mal. Grâce au support indéfectible de ses filles et à leur présence constante, il a réussi à surmonter ce malaise et à collaborer à l'enquête, puis au procès.

Dossiers 17-18-19 : Trois autres cas seront entendus par le Tribunal des droits de la personne en 2003⁸. Ce sont encore des dossiers d'exploitation financière, où l'enquête a révélé que le même mis en cause a profité de la vulnérabilité des victimes due à leur âge avancé, à leur handicap physique nécessitant fauteuil roulant et triporteur pour se déplacer, à leur dépendance à des soins, pour leur soutirer des sommes sans leur rendre les appareils adaptés pour lesquels ils avaient payé. Les victimes ont reçu des promesses répétées de la part du mis en cause qui les a leurrés pendant des mois en profitant de leur incapacité et de leur dépendance physique.

⁷ Dans un jugement rendu le 3 juin 2003, le Tribunal des droits de la personne a condamné Mme Jeanne Vallée à verser des dommages-intérêts de 66 599 \$ à M. Roland Marchand, pour avoir systématiquement contribué à dilapider les économies de toute sa vie et même à lui faire accumuler des dettes. Fait notable, les dommages accordés par le Tribunal incluent 20 000 \$ à titre de dommages moraux et 10 000 \$ en dommages-intérêts punitifs. Le Tribunal a également ordonné à Mme Vallée de cesser tout contact avec M. Marchand, afin de mettre fin au dilemme qui le déchire et qui nuit à son bien-être. La Cour supérieure avait émis une telle ordonnance en 2001, mais Mme Vallée ne s'y était jamais conformée.

⁸ Le Tribunal a entendu ces trois causes le 18 juin et le jugement fut rendu le 25 juin 2003. M. Patrice Hamel opérait un commerce spécialisé dans la vente de fauteuils roulants et d'appareils orthopédiques. Nous prétendions qu'il avait profité de la vulnérabilité des trois plaignants, âgés et handicapés, pour leur vendre des biens qui, soit ne convenaient pas, étaient usagés alors que vendus comme neufs ou tout simplement ne leur ont pas été livrés. Le Tribunal a accordé 2 400 \$ en dommages matériels et 1 000 \$ en dommages moraux à la succession de M. Witwicki (décédé en cours d'enquête), 4 250 \$ en dommages matériels et 1 000 \$ en dommages moraux à Mme Céré, et 310 \$ en dommages matériels et 500 \$ en dommages moraux à M. Demers.

q Les éléments qui permettent d'évaluer la vulnérabilité des victimes

Au cours de mes enquêtes, il fallait toujours documenter l'aspect vulnérabilité des personnes âgées victimes, car être âgé ne signifie pas automatiquement être une personne vulnérable. Il faut expliquer ou prouver en quoi une personne l'est.

Les victimes vulnérables présentaient les traits suivants de façon plus ou moins accentuée:

- v perte d'autonomie;
- v handicaps légers à lourds;
- v maladie;
- v pertes cognitives;
- v isolement;
- v quelques cas d'incapacité, en minorité;
- v la majorité ne vivaient pas dans leur résidence familiale;
- v dépendance pour les activités de la vie quotidienne;
- v aucune personne âgée ne vivait en couple;
- v dans un seul des cas traités, il y a eu de la violence physique (coups, tapes, ...). La personne avait porté plainte à la police pour voie de faits.

q Le profil des mis en cause

Nous avons retrouvé les caractéristiques suivantes chez les mis en cause :

- v 13 étaient des particuliers, dont quatre femmes (intérêt pour l'argent) et neuf hommes (problèmes d'argent et de travail, intérêt pour l'argent, situation de pauvreté, toxicomanie et jeux compulsifs dans un cas);
- v trois des mis en cause étaient des résidences privées;
- v un dossier mettait en cause un certain nombre d'établissements de santé;
- v un cas de CHSLD;
- v un cas de coopérative d'habitation;
- v 25 % des mis en cause dans l'ensemble des dossiers étaient des hommes avec des problèmes clairs de toxicomanie.

q Partenariat et collaboration

Dans la majorité des dossiers (12), nous avons eu la collaboration des CLSC, soit pour des services d'ergothérapie, de maintien à domicile, d'évaluation de l'aptitude, d'une réévaluation des services en vue d'une augmentation, etc. Dans certains cas, le CLSC était déjà impliqué à divers titres. Il apparaît clairement que la collaboration des CLSC est appréciable et utile dans le traitement des dossiers d'exploitation. Selon notre expérience, le CLSC est le premier partenaire dans le cheminement d'un dossier d'enquête à la Commission.

Dans deux cas, nous avons convenu avec le CLSC de procéder à des évaluations médicales et psychosociales requises en vue d'acheminer une demande d'ouverture d'un régime de protection pour la personne âgée au Curateur public. Dans ces situations, il faut mesurer la pertinence d'agir ainsi et bien transmettre les informations nécessaires pour constituer une demande de prise en charge. L'article 71, 3^e de la Charte oblige la Commission à signaler au Curateur public tout besoin de protection qu'elle estime être de sa compétence.

Dans deux cas, nous avons fait intervenir les municipalités et particulièrement leur Service des incendies pour la sécurité des édifices et nous assurer que la réglementation municipale était suivie.

Dans certaines circonstances, nous avons dû faire appel aux services policiers pour obtenir des renseignements lorsqu'il y a eu des allégations de fraude, et dans un cas de voie de faits.

Nous avons souvent à solliciter les institutions bancaires, dans les situations d'exploitation financière. Bien sûr, cette collaboration « forcée » se fait dans un contexte où l'on doit procéder par *subpoena* pour obtenir l'information, car ces institutions sont tenues au secret bancaire à moins d'être obligées de la fournir.

q Le consentement des victimes

Le recours à la Commission dans les cas d'exploitation de personnes âgées se distingue de celui en matière de discrimination et de harcèlement, du fait que le consentement de la victime n'est pas nécessaire pour mener une enquête sur ce type d'allégations. Cependant, lorsqu'il est possible d'obtenir un consentement, nous cherchons toujours à l'obtenir. Dans 14 des 19 dossiers, nous n'avons pas obtenu le consentement des victimes. Parmi les quatre dossiers apportés au Tribunal des droits de la personne, dans un seul cas, nous n'avons pas obtenu le consentement clair de la victime.

q Conclusion

Malgré les perceptions des personnes qui ont dénoncé les situations d'exploitation, tous les cas ne sont pas de l'exploitation en vertu de l'article 48, 1^{er} alinéa de la Charte notamment les neuf premiers auxquels notre texte réfère. Pour les 10 autres cas, l'intervention de la Commission a permis entre autres, d'apporter dans trois d'entre eux des correctifs aux conditions de vie des personnes âgées, d'assurer la protection de certaines personnes et dans quatre dossiers de demander au Tribunal des droits de la personne la réparation du préjudice subi. Comme l'exposé le démontre, chaque cas est particulier et repose sur un ensemble d'éléments qui interagissent. Le tout doit être analysé dans son ensemble.

Dans la lutte pour contrer l'exploitation dont peuvent être victimes des personnes âgées, le travail avec différents partenaires est essentiel, que ce soit selon les circonstances avec le CLSC, le Curateur public, les municipalités, les services policiers ou les institutions bancaires. Force est de constater à partir de notre expérience que le partenaire principal est le CLSC, l'institution qui est le plus près des personnes âgées.

La lutte contre l'exploitation à l'égard des personnes âgées demande une vigilance et une action concertée de tous les intervenants qui œuvrent à divers titres auprès d'elles. J'ai tenté au cours de mon exposé de vous illustrer le plus simplement possible quelques dossiers traités à la Commission, dans l'espoir que cela vous permettra de mieux comprendre l'outil intéressant que constitue le recours à la *Charte des droits et libertés de la personne* dans la protection des aînés.

14/04/03