

MOBILISATION COMMUNAUTAIRE POUR PRÉVENIR LES ABUS FINANCIERS À L'ÉGARD DES AÎNÉS DANS LA RÉGION DE LA CAPITALE-NATIONALE

**Michèle Paradis
Pierre Racine**

Avec la collaboration de

Denise Gagné

**Direction régionale de santé publique
de la Capitale-Nationale**

Octobre 2007

**Agence de la santé
et des services
sociaux de la Capitale-
Nationale**

Québec 

• Ministère de la Sécurité publique

Centre de santé et de services sociaux
de la Vieille-Capitale



Centre affilié universitaire – mission CLSC

Ce document est disponible en version intégrale sur le site Internet de la Direction régionale de santé publique de la Capitale-Nationale à l'adresse www.dspq.qc.ca.

Citation proposée :

PARADIS, Michèle et Pierre RACINE, avec la collaboration de Denise GAGNÉ. *Mobilisation communautaire pour prévenir les abus financiers à l'égard des aînés dans la région de la Capitale-Nationale*, Québec, Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, Direction régionale de santé publique, octobre 2007, 84 p.

Personne à contacter pour obtenir une copie du document :

Madame Sylvie Bélanger

Centre de documentation

Direction régionale de santé publique de la Capitale-Nationale

2400, avenue D'Estimauville

Québec (Québec) G1E 7G9

Téléphone : 418 666-7000, poste 217

Télécopieur : 418 666-2776

Courriel : s_belanger@ssss.gouv.qc.ca

Coût : 12,60 \$

Plus TPS (0,76 \$) : 13,36 \$

Veuillez émettre votre chèque à l'ordre de l'ASSS de la Capitale-Nationale – DRSP

Dépôt légal :

Bibliothèque et Archives Canada, 2007

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007

ISBN : 978-2-89496-363-0 (Version imprimée)

ISBN : 978-2-89496-364-7 (PDF)

Cette publication a été versée dans la Banque SantéCom.

MEMBRES DU COMITÉ DE TRAVAIL

CSSS de la Vieille-Capitale

- Céline Allard – Directrice adjointe du soutien à domicile
- Marie Drolet – Intervenante communautaire – CLSC Sainte-Foy-Sillery-Laurentien
- Nancy Lachance – Chef de programme des services psychosociaux et aide à domicile – CLSC Haute-Ville-Des-Rivières
- Guylaine Lacroix – Coordinatrice des services psychosociaux et aide à domicile

Bureau d'aide juridique du centre-ville de Québec

- M^e Pierre Proulx – Avocat

Direction régionale de santé publique de la Capitale-Nationale

- Denise Gagné – Médecin-conseil
- Michèle Paradis – Agente de planification, de programmation et de recherche
- Pierre Racine – Agent de planification, de programmation et de recherche

REMERCIEMENTS

Ce projet a été rendu possible grâce à l'implication financière du ministère québécois de la Sécurité publique. Les auteurs tiennent à remercier les intervenants des Centres de santé et de services sociaux (CSSS) de la Capitale-Nationale ainsi que les représentants des diverses institutions financières pour leur participation à cette démarche. Nous tenons à remercier particulièrement madame Marie Drolet pour sa participation au Comité de travail et pour la réalisation des entrevues et madame Manon Roy qui a aussi collaboré à cette dernière partie. Nous remercions également madame Jennifer Ouellet pour sa participation à la recension des écrits. Nos remerciements vont également à mesdames Céline Allard et Nancy Lachance pour leur contribution dans le suivi de cette étude.

Nous tenons également à remercier madame Denise Gagné, médecin-conseil à la Direction régionale de santé publique (DRSP) de la Capitale-Nationale, pour sa contribution particulière lors de la mise en place de la démarche d'évaluation ainsi que pour sa collaboration à la réalisation de ce rapport. Nos remerciements s'adressent également à M^e Pierre Proulx, du Bureau d'aide juridique du centre-ville de Québec, pour sa disponibilité à répondre à nos questions d'ordre juridique. Il a d'ailleurs démontré un très grand intérêt à défendre la cause des aînés.

Enfin, nous tenons à souligner la contribution de madame Marie-Josée Paquet qui a réalisé l'édition finale du rapport.

RÉSUMÉ

L'exploitation financière à l'égard des aînés constitue un problème important. Il s'agit du type d'abus le plus fréquent parmi les situations d'abus déclarées chez les personnes âgées. On estime qu'au moins 2,5 % des aînés en sont victimes, ce qui représente plus de 2 500 aînés dans la région de la Capitale-Nationale et près de 27 000 à l'échelle provinciale. Les formes que prend cette problématique sont multiples : l'utilisation d'une procuration pour ses propres fins ou pour son avantage ou encore l'utilisation abusive de sommes d'argent provenant d'un compte bancaire de la personne aînée. Les personnes qui en sont victimes le sont généralement sur une longue période et sont, dans plusieurs cas, victimes d'autres formes d'abus.

Devant l'importance de ce problème, des intervenants du Centre local de services communautaires (CLSC) Sainte-Foy-Sillery-Laurentien, avec le soutien de la Direction régionale de santé publique de la Capitale-Nationale, ont proposé un projet au ministère de la Sécurité publique visant à développer un plan d'action axé sur des collaborations entre le secteur de la santé et des services sociaux et celui des institutions financières.

L'objectif de la première étape de ce projet est de développer pour la région de la Capitale-Nationale une mobilisation régionale et locale des acteurs interpellés par cette problématique. L'approche méthodologique a permis de recenser quelques écrits sur la problématique et de compléter des entrevues semi-dirigées auprès d'intervenants psychosociaux et organisateurs communautaires des CLSC ainsi qu'auprès de représentants d'institutions financières. Ces personnes ont relevé un certain nombre de problèmes auxquels ils doivent faire face et pour lesquels des pistes de solution ont été proposées afin d'améliorer le dépistage et le suivi offert aux victimes. Finalement, une recherche documentaire a porté sur des initiatives et des projets mis en place pour contrer ou diminuer ce problème.

Le présent rapport fait état des résultats de cette première étape. Parmi les problèmes relevés, le respect de la confidentialité demeure un élément central. En effet, il pose des limites importantes dans la transmission de l'information entre le personnel des institutions financières et les intervenants des CLSC qui ont à cœur de protéger les personnes âgées présentant des indices d'exploitation financière. Il serait donc important que des lignes directrices claires permettent de préciser la nature de l'information à divulguer entre les milieux concernés. De plus, des besoins de formation ont été exprimés, tant par le personnel des institutions financières que par les intervenants des CLSC. Des mesures en ce sens seraient à définir pour mieux soutenir le personnel de ces milieux dans les interventions à effectuer par rapport à cette problématique complexe.

Enfin, au cours des dernières années, différents projets ont été implantés au Québec, dans les provinces canadiennes ainsi qu'aux États-Unis pour contrer ou, au mieux, diminuer cette problématique. De telles initiatives pourront inspirer le groupe de travail dans l'élaboration d'un plan d'action, qui fera l'objet d'une seconde étape, afin de chercher à mobiliser les institutions financières à cette problématique et de collaborer concrètement à la recherche de solutions tangibles.

TABLE DES MATIÈRES

Membres du comité de travail.....	3
Remerciements.....	5
Résumé.....	7
Liste des tableaux.....	10
Liste des sigles et des acronymes.....	11
Introduction.....	13
1. Problématique.....	15
2. Objet d'évaluation et méthodologie.....	17
2.1. Objectifs du projet et population visée.....	17
2.2. Sources, traitement et analyse des données.....	17
3. Résultats.....	19
3.1. Recension des écrits.....	19
3.2. Données provenant des entrevues.....	30
3.2.1. Données provenant des entrevues auprès des intervenants des CLSC.....	30
3.2.2. Données provenant des représentants des institutions financières – Caisses Desjardins.....	34
3.2.3. Données provenant des représentants des institutions financières - Banques.....	35
4. Discussion et pistes de solution.....	37
4.1. Forces et limites.....	37
4.2. Constats.....	38
4.3. Pistes de solution à explorer pour favoriser une meilleure collaboration.....	40
Conclusion.....	47
Bibliographie.....	49

ANNEXES

Annexe 1 : Tableau A-I - Projections de la population de 65 ans et plus pour 2006 par CSSS et projections du nombre de situations d'exploitation financière à partir du taux de prévalence.....	59
Annexe 2 : Nouvelle structure régionale en ANV.....	63
Annexe 3 : Grilles d'entrevue.....	67
- Ressources du réseau de la santé et des services sociaux	
- Institutions financières	
- Grille servant aux entrevues complémentaires	
Annexe 4 : Répartition des personnes contactées ou rencontrées selon leur milieu de provenance.....	81
- Tableau A-II - Répartition des personnes contactées ou rencontrées par CSSS et par fonction	
- Tableau A-III - Répartition des personnes contactées par institution financière et par fonction	

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I - Pistes de solution – Institutions financières.....	33
Tableau II - Pistes de solution – CLSC.....	34
Tableau III - Principaux constats	45
Tableau IV - Pistes de solution proposées	46

LISTE DES SIGLES ET DES ACRONYMES

AEO :	Accueil-Évaluation-Orientation
ANV :	Abus, négligence et violence
AOA :	<i>Administration of Aging</i>
CAI :	Commission d'accès à l'information
CCPFA :	<i>California Community Partnership of the Prevention of Financial Abuse</i>
CDPDJ :	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec
CHSGS :	Centre hospitalier de services généraux et spécialisés
CLSC :	Centre local de services communautaires
CRE :	Comité régional d'experts
CRIP :	Comité régional des intervenants pivots
CSSS :	Centre de santé et de services sociaux
DRSP :	Direction régionale de santé publique
ESG :	Enquête sociale générale
FADOQ :	Fédération de l'Âge d'Or du Québec
MRC :	Municipalité régionale de comté
NCEA :	<i>National Center on Elder Abuse</i>
PSI :	Plan de service individualisé
RQCAA :	Réseau québécois pour contrer les abus envers les aînés
SAD :	Soutien à domicile

INTRODUCTION

Les situations d'abus, de négligence et de violence (ANV) à l'égard des aînés constituent un problème d'importance dans la société contemporaine. De l'avis de plusieurs auteurs ayant documenté la problématique de l'ANV, on reconnaît que l'exploitation financière est le type d'abus le plus fréquent parmi les situations d'abus déclarées chez les aînés. Au fil des années, les Centres de santé et de services sociaux (CSSS) de la Capitale-Nationale ont mis en place des structures pour aborder, de concert avec leurs partenaires, la problématique de l'ANV et pour essayer de trouver des solutions préventives. Les efforts de ces différentes organisations visent principalement à définir des moyens pour intervenir précocement auprès des personnes âgées qui vivent une telle situation. Des liens ont aussi été créés avec certaines institutions financières afin de les sensibiliser à l'abus financier et de les outiller lorsque de tels cas se présentent à eux.

Compte tenu de l'augmentation de ce problème à l'échelle locale et régionale et de l'importance de favoriser des modèles de collaboration auprès d'une diversité de partenaires, les intervenants associés à cette problématique ont cru nécessaire de développer un projet en ce sens. Ainsi, le centre local de services communautaires (CLSC) Sainte-Foy-Sillery-Laurentien a proposé un projet au ministère de la Sécurité publique visant à « développer, dans la région de la Capitale-Nationale, une mobilisation régionale et locale des différents acteurs interpellés par la problématique de l'exploitation financière ». L'objectif de cette mobilisation consiste à « sensibiliser les différents organismes, instances et milieux interpellés par la problématique, de les habiliter à définir les situations et à intervenir en conformité avec leur rôle respectif ». Pour y parvenir, deux étapes importantes ont été identifiées. La première étape vise à accroître leurs connaissances sur les problèmes d'exploitation financière dont sont victimes les aînés de la région et à développer un plan d'action régional visant à les prévenir. L'information nécessaire à cette étape a été recueillie auprès des intervenants psychosociaux et des organisateurs communautaires des CLSC ainsi qu'auprès des représentants des institutions financières (caisses populaires et banques). La seconde étape a pour objet de développer et de valider un plan d'action régional selon les mécanismes de mobilisation retenus. Cette validation se fera auprès d'une diversité d'acteurs afin d'obtenir le plus grand nombre de points de vue. Les résultats présentés dans ce rapport réfèrent uniquement à la première étape.

Afin d'arriver à l'élaboration du projet ainsi qu'à la réalisation des étapes préparatoires à son implantation, le CLSC Sainte-Foy-Sillery-Laurentien a demandé la participation de la Direction régionale de santé publique (DRSP) de la Capitale-Nationale. Deux agents de recherche ont ainsi travaillé en étroite collaboration avec les intervenants et les gestionnaires du CSSS de la Vieille-Capitale, particulièrement du CLSC Sainte-Foy-Sillery-Laurentien, pour mener ce projet à terme.

Ce rapport compte quatre chapitres. Le premier trace brièvement les grandes lignes de la problématique de l'ANV à l'égard des aînés, dans laquelle s'insère l'exploitation financière. Le deuxième chapitre aborde l'objet d'évaluation et la méthodologie utilisée dans le cadre de la présente démarche. Enfin, les troisième et quatrième chapitres font état respectivement de l'ensemble des résultats et de la discussion à partir des principaux constats qui se dégagent de l'analyse et relèvent les forces et les limites de la démarche réalisée. Enfin, des perspectives pour la poursuite de la démarche sont proposées en guise de conclusion.

1. PROBLÉMATIQUE

Le problème de mauvais traitements à l'égard des aînés, et plus particulièrement l'exploitation financière, a été et continue d'être identifié comme étant une priorité d'action depuis près de dix ans tant sur le plan provincial que régional. En effet, ce problème fait l'objet de priorités dans le programme national de santé publique 2003-2012 (MSSS, 2003), dans un plan gouvernemental 2001-2004 (ministère de la Famille et de l'Enfance, 2001) et de recommandations d'action à la suite d'une consultation effectuée par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (2000).

Les mauvais traitements envers les aînés peuvent prendre différentes formes : abus physique, abus psychologique, négligence active et passive, exploitation financière ou matérielle, violation des droits et abus social ou collectif (Conseil des aînés, 1995).

Une étude pancanadienne (Podniek et Pillemer, 1990) réalisée auprès des personnes âgées vivant à domicile voulait démontrer si elles avaient été victimes de mauvais traitements, soit par un membre de la famille ou d'autres personnes, et ce, depuis qu'elles avaient atteint l'âge de 65 ans. Au total, 4 % des personnes interrogées mentionnaient en avoir été victimes. L'exploitation financière est la forme d'abus le plus souvent identifiée chez les aînés, soit dans 2,5 % des cas; les agressions verbales répétées sur une longue période le sont dans 1,4 %; la violence familiale dans 0,6 % et la négligence dans 0,4 %. Si on transpose le taux de prévalence lié à l'exploitation financière à la population âgée de 65 ans et plus de la région de la Capitale-Nationale, selon les données de projection pour l'année 2006, 2 565 d'entre elles sont susceptibles de vivre une telle situation. (Voir Annexe 1 pour la répartition des données par CSSS).

Tant la littérature sur le sujet que les intervenants concernés reconnaissent que les solutions sont multiples et que les intervenants, les organisations et les instances provenant de différents secteurs d'activités doivent être mis à contribution étant donné les diverses formes que peuvent prendre les mauvais traitements, dont l'exploitation financière envers les personnes âgées. Le réseau de la santé et des services sociaux, les organismes communautaires ainsi que les institutions financières, juridiques et policières sont particulièrement interpellés par cette problématique et doivent, pour être efficaces, travailler en concertation.

En vue de prévenir et d'intervenir plus rapidement dans les situations de mauvais traitements envers les aînés, des structures d'intervention clinique et de concertation locale et régionale se sont développées progressivement dans la région de la Capitale-Nationale. De plus, des activités de sensibilisation ont été amorcées à l'échelle locale et ont ciblé, au fil des années, une diversité de milieux et de partenaires, notamment les institutions financières.

Des activités de sensibilisation à la problématique et à l'intervention ont également été proposées aux intervenants de divers programmes à l'interne du CLSC. Des tables de concertation se sont aussi créées progressivement dans plusieurs secteurs de CLSC de la région. Elles regroupent des intervenants psychosociaux, des travailleurs sociaux des centres hospitaliers généraux et spécialisés (CHSGS), des représentants d'organismes communautaires, des policiers et d'autres partenaires (par exemple : services juridiques). Ces tables visent à sensibiliser les organismes à la problématique de l'ANV envers les aînés et à soutenir l'action des intervenants en favorisant une meilleure continuité des services pour cette clientèle

vivant une situation particulièrement complexe. Après quelques années de fonctionnement, ces expériences locales ont fait ressortir le besoin de partage d'expertise à un niveau régional.

Ainsi, des structures ont été graduellement mises en place dans la région. Elles visent à mettre en commun les expériences vécues, à relever les lacunes à régler, s'il y a lieu, et à déterminer des pistes de solution. Le Comité régional d'experts (CRE) a été formé en 2001. Son mandat est de fournir une expertise précise dans des cas particulièrement problématiques et de proposer des recommandations quant aux orientations, stratégies ou interventions (sensibilisation, formation, etc.) à privilégier. Ces recommandations ou avis s'adressent particulièrement aux organismes représentés à ce comité de façon à prévenir les abus par des interventions sur les facteurs de risque. Durant la même période, deux autres structures ont été développées : le Comité régional des intervenants pivots (CRIP) et le Comité intertables. Le CRIP a pour mandat de proposer, dans les CLSC de la région de la Capitale-Nationale, une certaine harmonisation dans le dépistage et l'intervention en situation d'ANV auprès des aînés, de dresser le profil des personnes victimes d'ANV dépistées par les CLSC et d'appuyer le CRE dans son mandat et son modèle de fonctionnement. Le Comité intertables a pour mandat de convenir des activités de sensibilisation. Il peut, par exemple, concevoir un feuillet de sensibilisation sur la problématique, participer à un stand d'information au Salon des aînés et mettre en place un guichet unique de référence conçu par les policiers.

Après avoir expérimenté ce fonctionnement au cours des dernières années, les intervenants et les participants à ces comités ont fait valoir la pertinence d'apporter certains ajustements. Ainsi, une nouvelle structure régionale en ANV a été entérinée au cours des derniers mois. Un comité de travail amorcera une réflexion, à l'automne 2007, visant à préciser les rôles et les responsabilités de chaque instance. (Voir Annexe 2).

Les participants aux instances régionales et locales ainsi que les intervenants concernés par cette problématique confirment que l'exploitation financière est la forme de maltraitance la plus souvent déclarée. Elle est plus facile à déceler et permet souvent de découvrir chez la personne exploitée d'autres formes d'abus. La perception des différents acteurs sur le sujet est la suivante : il y a un manque de connaissances au sujet de ce problème, une imprécision des rôles de chacun pour la prévention et l'intervention, une insuffisance de sensibilisation et de formation pour le détecter ainsi qu'un manque de connaissances sur les moyens et les ressources existantes (services, organismes, lois et règlements). De plus, les structures de concertation en place ont été incapables, jusqu'à maintenant, de mobiliser de façon optimale les milieux financiers, empêchant ainsi une concertation de ces derniers avec les autres milieux (santé, juridique et policier), et ce, même si certaines expériences de concertation sont réalisées.

Dans ce contexte, de façon à prévenir l'exploitation financière, la pertinence de mobiliser les différents acteurs tant sur le plan local que régional, dont les institutions financières, fait consensus. Cette mobilisation permettra de mieux connaître les problèmes sur lesquels il serait pertinent d'intervenir et d'arriver à une concertation dans l'élaboration et la réalisation d'une mobilisation régionale et locale, sur les structures actuellement en place qui facilitent la réalisation de la démarche et sur la poursuite du partenariat, une fois le projet terminé.

2. OBJET D'ÉVALUATION ET MÉTHODOLOGIE

2.1. Objectifs du projet et population visée

L'objectif principal du projet consiste à développer, dans la région de la Capitale-Nationale, une mobilisation régionale et locale des différents acteurs concernés par la problématique de l'exploitation financière à l'égard des aînés.

De façon plus précise, les objectifs de la **première étape** du projet visent à :

- documenter la problématique concernant les abus financiers envers les aînés;
- inventorier les expériences réalisées au Québec et au Canada;
- documenter les expériences réalisées dans la région;
- déterminer les problèmes et les solutions perçus par les différents partenaires de la région de la Capitale-Nationale;
- dégager des modèles de partenariat régional;
- présenter un modèle régional qui rallierait l'ensemble des partenaires.

■ Population visée

Le projet vise les personnes âgées de 65 ans et plus dans la région de la Capitale-Nationale et plus particulièrement celles qui sont à risque d'exploitation financière.

2.2. Sources, traitement et analyse des données

Le projet, débuté en 2004 et terminé au printemps 2007, a connu quelques ralentissements dans la progression de ses travaux en raison de la disponibilité limitée de l'intervenante communautaire au cours de cette période.

Différentes sources de données ont été retenues pour documenter la situation de l'exploitation financière envers les aînés. Une recension des écrits a d'abord été effectuée afin, d'une part, de documenter la problématique concernant les abus financiers envers les aînés et, d'autre part, d'inventorier des expériences dans le domaine.

Une collecte de données auprès des intervenants psychosociaux et des organisateurs communautaires des CLSC a été réalisée pour documenter la présence ou non de liens avec les institutions financières, les difficultés éprouvées et les pistes de solution proposées pour les résoudre. Des représentants des institutions financières ont également été rencontrés afin de connaître leurs intérêts et leurs besoins par rapport à la problématique de l'exploitation financière.

Des points de vue complémentaires ont aussi été recueillis auprès des intervenants psychosociaux du CLSC Haute-Ville-Des-Rivières; des intervenantes psychosociales du Centre Holland et des intervenants pivots en ANV de la région. Ces rencontres ont été animées par la DRSP de la Capitale-Nationale. Enfin, des contacts ont été faits auprès de deux institutions financières (une banque et une caisse Desjardins) par des représentants du CLSC Haute-Ville-Des-Rivières afin de documenter leur implication et leur intérêt à développer des collaborations avec les CLSC.

Des rencontres de travail régulières avec l'équipe de projet, formée des intervenantes directement impliquées dans la réalisation et des personnes responsables du projet visaient à faire le point sur l'état d'avancement de la démarche et à partager l'état des connaissances provenant de l'analyse des données effectuée par les agents de recherche de la DRSP. De plus, en fin de processus, l'équipe de travail a cru bon faire appel à M^e Pierre Proulx, avocat au Bureau d'aide juridique du centre-ville de Québec, afin de préciser et de valider divers aspects légaux reliés à la démarche en cours.

De façon plus précise, la grille d'entrevue pour les intervenants des ressources du réseau de la santé et des services sociaux était divisée en deux volets. Un premier touchait le profil des ressources elles-mêmes et abordait trois thèmes : structure mise en place, activités de prévention et d'intervention réalisées auprès des organismes et description de la problématique des aînés. Un second volet touchait la présence de liens entre les CLSC et les institutions financières et comportait six thèmes : type d'implication des institutions financières, liens du CLSC avec les institutions financières, activités du CLSC réalisées auprès des institutions financières, effets (positifs ou négatifs) de la collaboration du CLSC et des institutions financières, difficultés éprouvées et pistes de solution locales et régionales. (Voir Annexe 3).

La grille d'entrevue pour les institutions financières comprenait cinq thèmes : implication et activités réalisées par les institutions financières, effets (positifs ou négatifs) de la collaboration avec les CLSC, difficultés éprouvées et pistes de solution locales et régionales. (Voir Annexe 3). Ces entrevues ont été effectuées par des intervenantes du CLSC Sainte-Foy-Sillery-Laurentien, le plus souvent par contact téléphonique et, occasionnellement, lors d'une rencontre.

Une troisième grille d'entrevue pour les intervenants du CLSC Haute-Ville-Des-Rivières et du Centre Holland comportait deux questions principales. La première avait trait à la présence ou non d'une collaboration avec les institutions financières. Elle comportait les sous-questions suivantes : quelle est la nature de cette collaboration? Comment la qualifient-ils et quelles formes de collaboration devraient être développées? La deuxième question portait sur leurs connaissances de l'existence de programmes développés par les institutions financières concernant la problématique de l'exploitation financière. (Voir Annexe 3).

Les données de nature qualitative ont été recueillies auprès des acteurs, par l'entremise de grilles d'entrevue, et traitées par analyse de contenu selon les techniques propres aux méthodes qualitatives (Huberman et Miles, 1991; Deslauriers, 1999). Les données provenant des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux ont été analysées par secteur de CLSC; celles provenant des institutions financières ont été étudiées selon les établissements, soit les caisses et les banques. Des regroupements thématiques ont été constitués afin de dégager les principales convergences et divergences à partir de l'ensemble des idées émises pour cette étude.

3. RÉSULTATS

Le présent chapitre renferme les principaux résultats. Ils sont présentés en deux volets : le premier volet porte sur les éléments documentés par la recension des écrits alors que le second fait état des données découlant des entrevues réalisées.

3.1. Recension des écrits

La recension des écrits sur la problématique de l'exploitation financière auprès des aînés a été effectuée à partir de diverses banques de données et de sites informatisés : Réseau québécois pour contrer les abus envers les aînés (RQCAA); Agence de la santé publique du Canada – Réseau canadien de la santé; Santé Canada, *Elder Abuse Prevention, National Center for Elder Abuse, Administration of Aging (AOA); Credit unions.com; Center for Problem Financial Policing*. La recherche des articles a été faite à partir de mots-clés ou de combinaisons de certains d'entre eux, dont : personnes âgées, abus, abus financier, exploitation financière, institution financière, fraude. Parmi la documentation considérable qui existe sur le sujet de l'ANV envers les aînés, une sélection a permis de retenir les articles qui semblaient le plus en lien avec le sujet à l'étude. Les documents retenus ont été publiés à partir de 1993 et la majorité, entre 2000 et 2006. Au total, près de 80 textes provenant du Québec, d'autres provinces canadiennes (Colombie-Britannique, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse et Ontario) et de plusieurs états américains (Californie, Delaware, Massachusetts, Michigan, Missouri, New York, Texas et Wisconsin) ont été retenus.

Le texte qui suit fait état des principaux éléments qui se dégagent de cette recension des écrits portant spécifiquement sur l'exploitation financière à l'égard des aînés et des expériences pertinentes documentées. Il faut préciser toutefois qu'il ne s'agit pas d'une revue systématique de la littérature.

■ ■ Définition et formes de l'exploitation financière ■ ■

■ Éléments de définition

L'exploitation financière constitue une forme parmi d'autres de mauvais traitements infligés aux aînés. Parfois, on parle aussi d'exploitation matérielle. Selon Santé Canada (1992), l'exploitation financière renvoie à l'utilisation, à mauvais escient, de l'argent, de la propriété ou d'autres biens appartenant à un aîné par un parent ou une personne en qui l'aîné a confiance. Pour sa part, le Réseau canadien de la santé (2004) définit l'exploitation financière comme étant « tout acte par lequel une personne en position de confiance s'approprie de façon inappropriée ou illégale l'argent, les biens ou les ressources financières d'une personne âgée ». Pour le ministère canadien de la Justice (2005), l'exploitation financière réfère à « l'utilisation, à des fins répréhensibles, de l'argent ou des biens appartenant à la personne âgée ou du fait de ne pas utiliser les biens de celle-ci pour son bien-être ». Il y a exploitation chaque fois qu'une personne agit sans le consentement de l'aîné et qui l'avantage sur le plan financier ou personnel aux dépens d'une autre personne. Cet acte peut être commis par des membres de la famille, des amis, des voisins ou divers intervenants (soignants ou autres professionnels). Dans tous les cas, l'exploitation financière constitue un crime.

Le Réseau canadien de la santé (2004) fait aussi état de la négligence financière qu'il définit comme un acte « qui survient parfois lorsqu'une personne omet de prendre les mesures nécessaires du point de vue financier ».

L'exploitation financière peut se révéler par des vols importants commis rapidement ou être un processus graduel qui débute par de petits incidents (Réseau canadien de la santé, 2004). Enfin, il n'est pas rare de constater, comme le souligne Santé Canada (1992), que les personnes âgées victimes d'exploitation financière sont aussi victimes d'autres formes de mauvais traitements, qu'ils soient physiques, psychologiques ou de négligence.

■ **Formes d'exploitation financière**

Une des formes d'exploitation financière les plus courantes consiste, par exemple, en l'utilisation d'une procuration à ses propres fins ou à son avantage. Une autre forme est celle de l'utilisation abusive ou frauduleuse de l'argent contenu dans un compte appartenant à une personne âgée, dans lequel une autre personne a accès (compte conjoint). L'exploitation financière peut aussi être commise par une personne ayant l'autorisation légale de s'occuper des finances d'une personne âgée souffrant d'incapacité mentale.

Pour Gravel, Beaulieu et Lithwick (1997), l'exploitation financière renferme, entre autres, « les réclamations frauduleuses, vivre aux crochets de la personne âgée, des réclamations continues d'argent sous toutes sortes de prétextes, compte de banque vidé par un individu à qui la personne âgée a signé une procuration, vol d'argent ou de certains biens ». De plus, selon le ministère canadien de la Justice (2005), l'exploitation financière se présente sous d'autres formes, notamment la manipulation financière, le vol, la fraude, la contrefaçon et l'extorsion.

Il peut exister plusieurs autres formes, dont les suivantes :

- voler de l'argent appartenant à l'aîné, ses chèques de pension ou d'autres biens;
- faire pression sur lui pour qu'il donne de l'argent ou fasse quelque chose même après qu'il a dit « non »;
- ne pas respecter le droit de la personne âgée de prendre ses propres décisions;
- ne pas donner accès à de l'argent appartenant à une personne âgée;
- céder la maison à ses enfants en échange de promesses de soins, puis voir l'entente ignorée;
- contrefaire la signature d'une personne âgée sur ses chèques de pension ou des documents juridiques;
- ne pas permettre le déménagement de l'aîné dans un établissement de longue durée afin d'avoir toujours accès à son revenu de pension;
- ne pas rembourser l'argent qui lui a été emprunté lorsqu'il le demande;
- ouvrir son courrier sans sa permission;
- exiger des sommes exagérées pour des biens ou des services.

Une personne âgée peut aussi être victime d'exploitation financière dans les situations où des pressions sont exercées sur elle pour qu'elle :

- quitte sa maison, s'en dessaisisse ou qu'elle vende d'autres biens;
- fasse un testament ou modifie celui qui est déjà fait;

- signe des documents juridiques qu'elle ne comprend pas bien;
- conserve ou change son état matrimonial;
- donne de l'argent à des membres de sa famille ou à des fournisseurs de soins.

Enfin, l'exploitation financière ou matérielle peut prendre les formes suivantes :

- refuser de quitter la maison lorsqu'elle le demande;
- partager sa maison sans assumer une juste part des frais;
- exercer des pressions sur elle pour qu'elle achète de l'alcool ou des drogues;
- etc.

■ ■ Importance de la problématique, indices comportementaux et conséquences ■ ■

■ Ampleur et gravité du problème de l'exploitation financière

Comme dans les autres cas d'abus, il est très difficile de déterminer avec précision l'étendue du problème de l'exploitation financière des personnes âgées, tant au Québec qu'au Canada. Selon Santé Canada (2004), cette difficulté tiendrait particulièrement du fait qu'elle n'est pas décelée ou parce que ce problème n'est pas reconnu.

Des études portant sur les abus à l'égard des aînés au Canada (Podniecks *et al.*, 1990; Reis et Nahmiash, 1995) ont révélé des taux variant entre 4 et 10 %. Toutefois, tous les auteurs s'entendent sur le fait que ce taux est sous-estimé et que la forme d'abus la plus courante est l'exploitation financière. Comme mentionné par Thomas *et al.* (2000), les abus financiers représentent entre le tiers et la moitié des abus déclarés dans les enquêtes auprès de populations âgées. Selon l'enquête réalisée par l'Institut Ryerson, l'exploitation financière compterait pour 60 % des cas d'abus et 50 % des cas de mauvais traitements attestés (Podniecks *et al.*, 1990; Santé Canada, 2001; Réseau canadien de la santé, 2004). Ainsi, selon cette estimation, 60 000 personnes âgées de 65 ans et plus, résidant au Canada, en seraient victimes.

Statistique Canada a procédé à une Enquête sociale générale (ESG) en 1999 (Bunge *et al.*, 2000) auprès de la population canadienne dans laquelle 1 % des personnes âgées ont rapporté être victimes d'exploitation financière de la part d'un conjoint, d'un enfant ou d'un soignant (Bunge *et al.*, 2000).

Une autre étude réalisée en Colombie-Britannique a indiqué que 8 % des personnes âgées avaient été victimes d'une forme quelconque d'exploitation financière et avaient perdu, en moyenne, 20 000 \$ chacune (Centre national d'information sur la violence de la famille, 2001).

Selon une étude réalisée auprès de personnes âgées de 50 ans et plus, dont 55,8 % étaient âgées de 50 à 64 ans (Thomas *et al.*, 2000), 38,4 % des personnes interrogées considéraient que les abus financiers étaient le principal abus dont étaient victimes les personnes âgées; 10,5 % des personnes en avaient déjà été victimes avant l'âge de 50 ans dans 51,1 % des cas, alors que 9,7 % connaissaient une personne de 50 ans et plus à qui un tel abus était arrivé. De plus, les personnes ayant un revenu familial inférieur à 15 000 \$ sont plus nombreuses à avoir déjà été victimes de cette forme d'abus durant leur vie et, parmi les personnes qui en ont été victimes, 42 % étaient âgées de 50 à 59 ans; 22,9 % de 60 à 69 ans et 35,1 % de 70 ans et

plus, alors que ce dernier groupe comptait pour 29 % de l'échantillon. Par ailleurs, la majorité des personnes victimes d'exploitation financière (57,7 %) habitait avec une autre personne, alors que 38,2 % demeuraient seules en logement et 3,6 %, en résidence privée. Enfin, 80 % des répondants croient que l'abuseur est un proche de la victime alors que pour les personnes de plus de 75 ans, cette croyance est partagée par près de 70 % des personnes interrogées.

Dans un autre contexte, des données provenant de l'Ontario et portant spécifiquement sur la fraude indiquent que les sommes escroquées atteignent 70 millions de dollars chaque année. En 2000, on estimait que 77 % des victimes parmi celles ayant perdu plus de 5 000 \$ étaient des personnes âgées de plus de 60 ans.

Selon des données statistiques compilées par les caisses populaires, 5 % des membres âgés de plus de 65 ans sont victimes d'exploitation financière. Dans la majorité des cas, les victimes sont des femmes et ces abus sont faits par un membre de la famille (tiré d'un article paru dans *Le Soleil* de Valleyfield, 3 juin 2006).

■ **Indices comportementaux pour aider au dépistage de l'exploitation financière**

Santé Canada (1992) fait ressortir que, dans la majorité des cas, le problème de l'exploitation financière est vécu sur une longue période. Aussi, afin d'aider à déceler de telles situations, Santé Canada fournit certains indices comportementaux pouvant révéler qu'un aîné est victime d'exploitation financière :

- on constate que des sommes importantes d'argent sont retirées soudainement du compte de banque;
- l'aîné se dit incapable, pour des raisons inconnues, d'acquitter ses paiements et de payer sa nourriture ou d'autres articles de soins personnels;
- l'aîné éprouve de la peur ou de l'anxiété lorsqu'il est question de finances ou lorsqu'un certain membre de sa famille le visite alors que l'aîné reçoit son chèque de pension;
- l'aîné n'est pas au fait de sa situation financière (la connaît peu ou pas du tout);
- l'aîné refait tout à coup son testament ou décide soudainement de vendre une propriété.

Les éléments présentés ci-dessous sont aussi évoqués comme étant d'autres indices facilitant le dépistage.

Chez l'aîné, on peut observer :

- des changements de comportements;
- un certain isolement en raison du plein contrôle exercé par l'abuseur;
- la disparition d'objets personnels comme des bijoux, de l'argenterie, etc.

Chez l'abuseur, on peut observer :

- les dépenses excessives effectuées pour pourvoir aux soins de l'aîné;
- sa dépendance par rapport à l'argent ou à la maison de l'aîné.

Ces études soulignent, en outre, l'importance que les proches ou les intervenants s'adressent directement à la personne âgée s'ils soupçonnent qu'elle est victime d'exploitation financière. Toutefois, dans plusieurs cas, les intervenants craignent de se retrouver face à des personnes

méfiantes. Aussi, ces études font valoir que si les questions sont posées avec respect, l'aîné sera confiant et se montrera ouvert à en parler.

Malgré les efforts déployés pour améliorer le dépistage, plusieurs auteurs soulignent qu'une proportion importante de victimes ne serait pas identifiée et suivie adéquatement, même si des services sont disponibles. En effet, des études américaines ont démontré qu'environ 36 à 40 % des personnes âgées maltraitées refusent d'utiliser les services d'intervention. L'étude de Podniek *et al.* (1990) démontre que la plupart des victimes n'ont pas rapporté l'incident : 25 % des victimes d'abus financier l'ont fait, alors que les victimes d'abus physique le rapportent plus souvent (50 %). Selon cette étude, 50 % des victimes considèrent que l'incident n'est pas assez sérieux pour en parler; le tiers juge qu'il s'agit d'une « affaire de famille »; 13 % disent s'en être occupées seules; une victime sur 25 a rapporté l'incident à la police et une sur 20 l'a signalé à une autre autorité.

La raison la plus fréquemment évoquée par les personnes âgées pour ne pas rapporter l'abus est qu'elles ne trouvent pas la situation suffisamment sérieuse, même s'il s'agit d'exploitation ou de violence, et que c'était une affaire de famille. Pour elles, il est important de sauver l'honneur et de ne pas trahir un proche. Dans la majorité des cas, la victime connaissait les services juridiques et elle était en mesure de mentionner les services qui lui seraient utiles. D'autres raisons évoquées, comme le soulignent Thomas *et al.* (2000), concernent diverses craintes, notamment celles relatives aux récriminations possibles de la part de la personne abusive, aux conséquences pour les personnes abusives lorsqu'elles sont membres de la famille et au fait de ne pouvoir subvenir seules aux exigences de la vie quotidienne et de devoir être hébergées. Cependant, comme le précisent les auteurs, ces motifs n'ont pas fait l'objet d'études particulières.

■ **Conséquences de l'exploitation financière**

Cette forme d'exploitation peut avoir des effets négatifs significatifs sur la vie de la personne âgée, comme le démontre la documentation qui traite de ce propos. Elle réduit les ressources de la personne âgée de façon souvent considérable. Elle la prive de faire des choix futurs quant à sa résidence et à sa qualité de vie. Cette forme d'exploitation peut aussi faire en sorte de précipiter le déménagement de la personne dans un milieu d'hébergement.

L'exploitation financière peut aussi avoir des effets marqués sur l'état de santé de la personne, non seulement au moment où le geste est commis, mais après plusieurs années encore. Elle peut mener à une dépression ou même, dans certains cas, à un suicide ou à un décès. Les tensions multiples et le stress vécus par les personnes âgées peuvent également occasionner des problèmes d'ordre physique.

■ ■ **Caractéristiques des victimes et de l'abuseur** ■ ■

■ **Caractéristiques des victimes**

Un premier constat est celui que tant les victimes que les abuseurs viennent de tous les milieux géographiques, économiques, sociaux et culturels. Dans l'ESG réalisée par Bunge *et al.* (2000) on relate que la violence émotive et l'exploitation financière des personnes âgées sont présentes chez tous les groupes socio-économiques, mais les personnes qui possèdent les caractéristiques suivantes sont associées à des taux plus élevés d'abus psychologique et financier : être un homme, être divorcé ou séparé, gagner un revenu annuel entre 30 000 \$ et

39 999 \$ ou 60 000 \$ et plus, avoir obtenu un diplôme d'études postsecondaires et résider dans une région rurale. Arcand et Hébert (2007) font également valoir qu'il s'agit le plus souvent de personnes isolées, qui entretiennent moins de contacts sociaux. Dans plusieurs cas, ces personnes sont dépendantes d'une tierce personne pour les activités de la vie quotidienne et domestique.

Les caractéristiques suivantes sont aussi répertoriées dans la littérature comme étant associées au risque d'abus financier et psychologique :

- les aînés peu scolarisés sont plus vulnérables que les autres par rapport à l'exploitation financière parce qu'ils comptent généralement sur d'autres personnes pour gérer leurs finances, remplir des formulaires ou lire des documents officiels;
- certains aînés immigrants ou appartenant à divers groupes ethnoculturels sont vulnérables vis-à-vis de l'exploitation financière parce qu'ils sont davantage isolés et qu'ils ne peuvent communiquer dans les deux langues officielles. Dans certains cas, des aînés immigrants ne sont pas au courant de leurs droits au Canada.

Il peut arriver que des personnes âgées ne dévoilent pas qu'elles sont victimes d'exploitation financière parce qu'elles ont honte ou peur ou encore, parce qu'elles se sentent coupables. Dans d'autres cas, elles veulent protéger l'abuseur. Enfin, des aînés auront de la difficulté à dénoncer leur abuseur en raison d'un handicap physique ou mental (Santé Canada, 1992).

Des études suggèrent que l'exploitation financière pourrait être plus courante envers les personnes âgées dont les capacités mentales faiblissent en raison de leur état de santé (Réseau canadien de la santé, 2004).

■ **Caractéristiques de l'abuseur**

L'ESG (Bunge *et al.*, 2000) fait également ressortir que le risque d'exploitation financière augmente lorsque l'exploiteur a des difficultés financières; a accès à l'argent ou aux biens de l'aîné ou a le faux sentiment d'avoir droit à l'argent ou aux biens de l'aîné.

En fait, on mentionne dans le document du Réseau canadien de la santé (2004) que l'exploitation financière va souvent de pair avec la violence psychologique. La personne qui exploite financièrement une personne âgée l'isole souvent de ses amis et de sa famille. Il devient plus facile de la convaincre que les autres ne se soucient plus d'elle.

En outre, l'abuseur fait souvent partie de la parenté ou du réseau social de la personne, notamment des amis, voisins ou connaissances (40 %), filles ou fils (29 %), parents éloignés (24 %), conjoints (2 %) alors que les inconnus comptent pour 4 %.

Selon Quinn (1997), l'abuseur correspond souvent à une personne en qui l'aîné a confiance et qui voit à la gestion de ses finances.

■ ■ **Théorie explicative** ■ ■

Comme documenté par Arcand et Hébert (2007), quelques théories permettent d'expliquer la maltraitance. Une théorie de « l'appât du gain » est principalement liée à la maltraitance de nature matérielle ou financière. Il s'agit, dans bon nombre de cas, de proches aidants qui prennent l'engagement de prendre soin de la personne âgée jusqu'à son décès en échange de

biens matériels divers et de la maison. Une fois les transactions faites, l'aîné se retrouve dépossédé de ses biens et placé en institution.

■ ■ Interventions et programmes expérimentés ■ ■

Diverses initiatives ont vu le jour au cours des dix ou quinze dernières années afin de prévenir le problème de l'exploitation ou de la violence. La majorité d'entre elles s'inscrit dans une approche éducative et prend la forme d'activités de sensibilisation et d'information, comme plusieurs des activités ou des programmes énumérés ci-dessous. Il est important de mentionner qu'il ne s'agit aucunement d'une recension exhaustive de l'ensemble des interventions et des programmes relatifs à l'exploitation financière et que cette recension n'a pas été réalisée à partir des expériences ayant été évaluées et dont l'efficacité est reconnue.

■ Interventions réalisées et recommandations à l'intention des aînés

Les institutions financières sont de plus en plus préoccupées par les situations d'abus et d'exploitation financière dont est victime leur clientèle aînée. La plupart des interventions réalisées jusqu'à maintenant visent à empêcher l'apparition du problème ou à mieux prendre en charge les situations lorsqu'elles sont rapportées. Le Mouvement Desjardins (2006) formule un certain nombre de recommandations à l'égard des aînés visant à dénoncer les situations d'abus financier. Ces recommandations, pour les résidents du Québec, sont les suivantes :

- parler à quelqu'un digne de confiance (ami, parent, infirmière, médecin, prêtre, travailleur social, policier);
- aviser sa caisse;
- contacter un organisme présent dans sa localité : CLSC, représentant de la Fédération de l'Âge d'Or du Québec (FADOQ);
- porter plainte à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec (CDPDJ);
- joindre le Centre québécois de consultation sur l'abus envers les aînés – Ligne Info-Abus.

Selon Santé Canada (1992), étant donné que les aînés forment un groupe non homogène, la meilleure façon d'intervenir est de fournir une réponse individuelle. Cette intervention doit prendre en compte les besoins de la personne âgée et voir à lui proposer des options pratiques et lui donner le pouvoir de prendre sa vie en main. Il apparaît important que les interventions soient dictées par les souhaits de l'aîné lui-même, sauf si l'aîné souffre d'incapacité mentale.

Parmi les interventions possibles, Santé Canada (1992) relève les suivantes :

- fournir de l'information sur l'exploitation financière et les services d'aide;
- défendre les droits de l'aîné;
- aider l'aîné à entrer en contact avec un réseau de soutien;
- explorer les possibilités qui s'offrent à l'aîné, dont les conditions de logement;
- aider l'aîné à mener à bien des actions en justice.

Pour sa part, l'Agence de la santé publique du Canada (2004) fournit un certain nombre de recommandations afin de prévenir ces situations. Certaines d'entre elles s'adressent directement à l'aîné, aux membres de sa famille ou à un proche. D'autres recommandations

visent plutôt les organismes qui offrent des services et d'autres, encore, ciblent spécifiquement les institutions financières. Parmi ces recommandations, on note :

- sensibiliser les employés au vieillissement, aux signes d'exploitation financière et aux services communautaires offerts aux aînés;
- renseigner les aînés sur les bonnes pratiques financières et les moyens d'empêcher l'exploitation financière;
- mettre au point des façons de protéger les consommateurs, comme les comptes protégés et les méthodes de notification volontaire de tiers pour les titulaires de comptes bancaires.

■ **Programmes à l'intention des personnes victimes d'exploitation financière**

La situation de l'exploitation financière a amené plusieurs groupes ou instances à mettre en place différents programmes, sessions de formation ou d'information à l'intention des personnes âgées ou des personnes qui donnent des soins et des services, et ce, tant au Québec, au Canada qu'aux États-Unis. Il est probable que d'autres pays aient également élaboré et implanté différents services qui répondent à la clientèle victime de ce type d'exploitation et voient à innover dans l'élaboration de projets et d'approches préventives. Voici quelques-uns de ces programmes ayant été documentés.

B.C. Coalition to Eliminate the Abuse of Seniors (B.C. CEAS)

Il s'agit d'une société provinciale à but non lucratif qui offre de l'information, de la formation, des services communautaires et qui distribue des documents de référence sur les mauvais traitements et la négligence à l'égard des personnes âgées. Cet organisme est le point d'ancrage du programme de sensibilisation à la fraude mis sur pied par la Banque Scotia en Colombie-Britannique. Ce programme comprend une présentation visant à aider les aînés à devenir des cibles difficiles pour les fraudeurs et les escrocs. La présentation est donnée par des aînés bénévoles ayant reçu une formation adéquate (Centre national d'information sur la violence dans la famille, 2001).

Ce programme est disponible dans six provinces canadiennes : Colombie-Britannique, Alberta, Manitoba, Ontario, Nouvelle-Écosse et Terre-Neuve.

ABCs of Fraud®

La Banque Scotia parraine ce programme qui existe depuis 1998 et qui est présent dans de nombreuses grandes villes du Canada, dont Vancouver, Calgary, Regina et Winnipeg. Ce programme existe également à Montréal depuis 2003. Une entente a été prise avec le CLSC René-Cassin pour offrir de la formation à des bénévoles qui, à leur tour, donnent la formation à des groupes d'entraide. La Banque Scotia finance les coûts reliés à cette formation donnée par le CLSC. Un volet de la formation est également offert à la population aînée. Au provincial, ce programme n'existe qu'à Montréal.

Le programme consiste en des séances d'information au cours desquelles le public a l'occasion de partager ses expériences avec des pairs. Les « animateurs-bénévoles » utilisent des méthodes d'enseignement variées pour présenter le sujet : des cours magistraux, des sketches, des questionnaires et du matériel d'information. Ils peuvent aussi organiser des forums de discussion en se basant sur les connaissances et les expériences des participants sur la fraude.

Phone Busters

Le *Phone Busters* est un centre national qui vise à combattre la fraude et l'escroquerie. Il s'agit d'un centre national de lutte contre la fraude et d'aide aux victimes. Ce centre d'appels anti-fraude du Canada, sous la responsabilité de la gendarmerie royale, est accessible gratuitement de partout au pays. En moyenne, de 100 à 120 appels par jour signalant des fraudes diverses sont compilés. Des numéros de téléphone sont identifiés pour chaque province canadienne et un numéro sans frais est également disponible.

Au Québec, un service similaire est disponible pour toute forme d'abus. La « Ligne Info-Abus aux aînés et aînées »¹ est un service téléphonique bilingue et confidentiel d'écoute, d'information et de référence offert aux aînés victimes d'abus psychologique, financier ou physique.

Stratégie de prévention des mauvais traitements (Ontario)

Devant l'importance du nombre de personnes âgées victimes de mauvais traitements et grâce aux conseils de groupes de personnes âgées, d'organismes communautaires et du secteur privé, une stratégie de prévention de mauvais traitements à l'égard des aînés a vu le jour en Ontario en mars 2002. Cette stratégie est d'une durée de cinq ans et a reçu un financement de 4,3 millions de dollars provenant de diverses sources². Selon l'information consultée, il s'agit d'une première au Canada pour « susciter une prise de conscience et protéger les personnes âgées vulnérables ». Les éléments clés de cette stratégie renferment la coordination de services communautaires, la formation du personnel de première ligne et la sensibilisation du public aux mauvais traitements à l'égard des personnes âgées (Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario, 2006).

Sensibilisation et prévention (Nouvelle-Écosse)

Grâce au Secrétariat aux aînés (2005), la Nouvelle-Écosse s'est aussi dotée d'une stratégie pour contrer la violence envers les personnes âgées : « Sensibilisation et prévention ». Au total, plus de 30 intervenants, tant des individus que des organisations, ont travaillé ensemble pour déterminer les priorités d'intervention. Ainsi, pour les prochaines années, le Secrétariat aux aînés de la Nouvelle-Écosse utilisera la stratégie pour diriger les efforts du gouvernement et des partenaires communautaires afin d'aborder la question de la violence envers les aînés.

Au total, quatre domaines composent la stratégie : l'éducation et la sensibilisation; la prévention de l'exploitation financière; les réseaux communautaires ainsi que les ressources et le soutien. De manière particulière, les premières actions posées en ce qui a trait à l'exploitation financière ont été les suivantes :

- éduquer les aînés au sujet de l'exploitation financière, de la prévention et des mesures à prendre s'ils se trouvent dans une telle situation;
- appuyer les efforts du gouvernement et des partenaires communautaires qui visent à sensibiliser les gens à l'exploitation financière.

1. Les coordonnées de la « Ligne Info-Abus » sont les suivantes : 514 489-ABUS ou 514 489-2287 ou, sans frais, le 1 888 489-ABUS ou le 1 888 489-2287.

2. Le financement pour contrer les mauvais traitements à l'égard des aînés provient du Secrétariat ontarien des services aux victimes, du ministère du Procureur général et du Secrétariat aux affaires aux personnes âgées de l'Ontario, ainsi que de l'*Ontario Network for the Prevention of Elder Abuse*.

Les actions à venir visent à :

- éduquer les fournisseurs de services, dont les institutions financières et les membres de la profession juridique, au sujet de la violence envers les aînés en général et, plus particulièrement, sur la façon d'établir l'exploitation financière et d'intervenir en conséquence;
- faire participer les institutions financières et les organismes du domaine juridique à des sessions d'éducation et à des activités de sensibilisation;
- éduquer les personnes qui travaillent dans le domaine de l'administration de la justice au sujet de la question de l'exploitation financière des aînés;
- faire mieux connaître le phénomène de l'exploitation financière des personnes âgées afin de mettre l'accent sur la gravité des actes de violence et de s'assurer que la réaction de la société reflète l'impact nocif de ces gestes sur la vie d'un aîné;
- préconiser l'élaboration et l'application de politiques gouvernementales qui protègent les gens contre l'exploitation financière (Secrétariat aux aînés de la Nouvelle-Écosse, 2005).

Daily Money Management (DMM)

Ce programme, initié à la fin des années 1970 et au début de 1980, a été produit avec l'*Institute on Aging for the National Center on Elder Abuse* (NCEA) dans l'état de Washington. Les différents programmes qui y sont associés fournissent une variété de soutien. Dans les faits, ils peuvent offrir de l'assistance directe aux aînés qui éprouvent de la difficulté dans la gestion de leurs finances personnelles; apporter de l'aide pour payer des comptes; faire des dépôts bancaires ou des chèques ou encore, négocier du crédit auprès d'institutions financières. Les personnes à qui s'adresse cette aide varient beaucoup. Il peut s'agir de personnes âgées ayant des pertes de mémoire modérées à qui l'on rappellera le moment de payer les comptes; des personnes qui requièrent une assistance pour procéder à des transactions ou encore, des personnes qui n'ont pas la capacité de prendre des décisions pour des raisons de santé réduite.

Plusieurs de ces programmes font appel à des bénévoles ayant reçu une formation. Aussi, les références pour ces programmes proviennent de diverses sources, dont les agences de service social, des membres des familles des personnes âgées, des agences gouvernementales, etc. On relève par ailleurs que les autodéclarations ne cessent d'augmenter, principalement de la part de personnes qui ont reçu un diagnostic récent de démence et qui ont été informées de l'existence de ce service.

Parmi les différents programmes nés de cette initiative, le *Massachusetts Money Management Program*, qui travaille en étroite collaboration avec les services d'état *Aging Services Access Points* fournit les services de *case management* financier aux personnes âgées à faible revenu et planifie élargir ses activités aux aînés ayant de meilleurs revenus. Aussi, dans certaines communautés, le DMM du Massachusset procède au recrutement des bénévoles au sein du personnel des banques.

California Community Partnership of the Prevention of Financial Abuse (CCPFA)

Ce programme, issu du premier partenariat privé-public, vise à former les employés des institutions financières, à déterminer et à rapporter les situations d'abus envers les aînés et les personnes adultes dépendantes.

Ce programme a été élaboré avec les services de protection aux adultes à la suite de données statistiques portant sur la situation de l'abus chez les aînés. En effet, les données indiquaient

que 225 000 cas d'abus chez les aînés étaient dénombrés annuellement en Californie, dont 60 000 cas concernant spécifiquement l'exploitation financière. Cette réalité a incité les autorités à lancer une campagne d'information à l'automne 2000, laquelle incluait du matériel de sensibilisation à l'intention du personnel des banques, ainsi que des vidéos et des brochures d'information.

Enfin, de nombreuses autres initiatives canadiennes et américaines ont permis de produire du matériel d'information et de sensibilisation à l'intention du public (la population) et des organismes qui travaillent avec la clientèle aînée et des institutions financières.

Protocole de prévention et d'intervention contre les mauvais traitements faits aux personnes âgées (Québec)

Sur le territoire de la municipalité régionale de comté (MRC) de Memphrémagog (région de l'Estrie), de concert avec ses principaux partenaires du territoire, le CSSS a mis sur pied un Comité de prévention des mauvais traitements composé de dix partenaires. Ce Comité a travaillé à l'élaboration d'un protocole visant à prévenir l'abus, la négligence et la violence à l'égard des aînés et à intervenir si de telles situations se produisent. Une première édition du protocole a été publiée en 1996 et a été mise à jour à deux reprises par la suite. Les objectifs du protocole sont de deux ordres :

- soutenir les différents intervenants impliqués auprès des personnes aînées de la MRC de Memphrémagog pour offrir des services et des interventions de qualité et adaptés aux besoins précis de cette clientèle pouvant être victimes de mauvais traitements;
- assurer une meilleure concertation et collaboration entre les organismes et les intervenants impliqués afin d'améliorer l'accessibilité et la continuité des services, quelle que soit la porte d'entrée de la demande.

Le protocole comprend huit parties : les fondements, la nature et la portée du problème, l'intervention, les abus financiers, le bilan annuel des interventions, les options légales, la description des ressources et les annexes (carte de ressources d'aide, campagne de prévention, etc.).

Différentes stratégies ont été adoptées par le CSSS pour diffuser le protocole sur le territoire. Par exemple, il est remis aux gens qui participent à une rencontre d'appropriation et d'échange sur l'intervention en situation de mauvais traitements. En ce qui concerne l'exploitation financière, des rencontres avec le personnel des institutions financières ont été organisées afin de présenter le protocole et d'échanger avec eux sur les difficultés éprouvées de part et d'autre. Au cours des années, des modes de collaboration ont vu le jour, notamment :

- l'identification d'une personne-ressource dans chaque institution financière qui agit à titre de référence pour le personnel qui a à traiter avec des situations d'abus;
- la possibilité pour cette personne-ressource d'appeler au guichet unique du CSSS (Accueil-Évaluation-Orientation – AEO) pour discuter d'une situation sans toutefois nommer la personne (il s'agit principalement de voir à définir des pistes de solution afin d'intervenir le plus adéquatement possible);
- la possibilité pour les travailleurs sociaux d'appeler la personne contact pour valider les soupçons relativement à un cas particulier;
- la possibilité pour les intervenants psychosociaux du CSSS de s'adresser à la personne-ressource pour lui demander de faire preuve de vigilance en faisant inscrire un message

dans le système informatique de l'institution financière dans des cas particuliers pour lesquels l'intervenant aurait des doutes sérieux d'abus financier.

En 2006, une deuxième tournée du personnel des institutions financières a été faite en présentant un contenu adapté au personnel travaillant aux services courants ou aux services-conseils. Les principaux points couvraient : les signaux d'alarme pour détecter des abus, les pistes d'action pour sécuriser les avoirs des aînés et un rappel des moyens de collaboration.

3.2. Données provenant des entrevues

La collecte de données a été réalisée auprès de trois groupes distincts. Le premier groupe était constitué des intervenants psychosociaux (n = 9) et des organisateurs ou travailleurs communautaires (n = 3) provenant des huit secteurs de CLSC de la région. Le second groupe était formé des représentants des caisses Desjardins (n = 9) et le troisième, des représentants des banques (n = 9). La collecte des données a été effectuée, dans la plupart des cas, lors de contacts téléphoniques et, à quelques occasions, lors de rencontres individuelles.

Enfin, des données complémentaires ont été recueillies auprès d'intervenants psychosociaux (n = 20) et des intervenants pivots en abus, négligence et violence (n = 7) à partir de groupes de discussion. De la même manière, des entrevues complémentaires ont été réalisées auprès de représentants des institutions financières (n = 4). Cette collecte a servi à valider l'information recueillie dans une première étape et à enrichir les pistes de solution à considérer dans l'élaboration d'un plan d'action. (Voir Annexe 4 - Tableaux A-II et A-III).

3.2.1. Données provenant des entrevues auprès des intervenants des CLSC

Les données provenant des intervenants des CLSC sont présentées de façon agglomérée pour l'ensemble de la région, y compris l'information provenant des intervenants psychosociaux et celle des organisateurs communautaires. Les éléments qui se dégagent du premier volet de la grille d'entrevue sont présentés ci-dessous.

Pour les structures mises en place, quatre des huit secteurs de CLSC ont identifié les tables de concertation dont les principaux objectifs poursuivis sont d'informer, de sensibiliser et de former les partenaires dans le but d'améliorer le dépistage; de développer des plans d'intervention concertée; de développer et d'appliquer des stratégies et des outils de sensibilisation et de dépistage et de favoriser les discussions de cas. Selon l'information transmise, le nombre de participants, la composition des tables et la fréquence des rencontres varient d'un CLSC à l'autre. En effet, on compte entre 15 et 25 participants à ces tables et on y tient de deux à huit rencontres par année.

Quatre secteurs de CLSC ont fourni de l'information concernant les activités de prévention et d'intervention réalisées en ANV auprès des organismes autres que financiers. Ces derniers ont effectué des activités de sensibilisation en diffusant des feuillets d'information sur l'exploitation financière, en distribuant des napperons et en animant des rencontres auprès de divers organismes.

Pour ce qui est des problématiques ou des caractéristiques des personnes âgées, les observations des intervenants vont dans le sens suivant : la perte d'autonomie et les atteintes cognitives, pour un certain nombre, font en sorte que ces personnes ne sont pas en mesure de

gérer leurs biens. D'autres caractéristiques réfèrent à la crainte qu'a la personne âgée et à son impuissance de dévoiler la situation ainsi qu'à son ambivalence par rapport à ses sentiments (honte, tristesse, colère, repli). Les aînés qui vivent de l'exploitation financière font aussi montre d'une confiance aveugle envers l'abuseur ou encore, ils attendent très longtemps avant de demander de l'aide. Le détournement de fonds ainsi que le chantage et les menaces constitueraient, selon les intervenants, les formes les plus fréquentes d'abus financier dont sont victimes les aînés.

Concernant l'abuseur, les intervenants rencontrés rapportent que ces personnes vivent certaines dépendances, dont celle à l'alcool, aux drogues ou au jeu. Dans plusieurs cas, elles sont aux prises avec un problème de santé mentale ou une affaire juridique ou elles vivent une situation de dépendance par rapport à l'aîné. Il peut également arriver, dans de plus rares cas, que l'abuseur soit un employé qui donne des soins et procure des services à l'aîné ou encore l'institution financière elle-même, selon ce qui a été rapporté par les intervenants interviewés.

Concernant le second volet de la grille d'entrevue, l'information colligée indique qu'il n'existe pas un modèle unique pour l'ensemble des CLSC de la région lorsque des situations d'abus financier sont dépistées. De l'avis des intervenants, les caisses Desjardins représentent la majorité des institutions financières avec lesquelles les CLSC ont eu des contacts, à l'exception du Centre Holland où la clientèle (anglophone) ferait autant ou davantage affaire avec les banques.

Des intervenants de six des huit secteurs de CLSC mentionnent qu'il existe une collaboration directe de leur personnel avec celui des institutions financières, dont la moitié a une entente formelle alors que l'autre moitié n'en a pas. À la lumière de l'information transmise, la collaboration se fait davantage au « cas par cas » et, à ce titre, les deux scénarios suivants ont pu être dégagés :

- l'intervenant du CLSC avise le membre du personnel de l'institution financière, responsable du compte de la personne âgée, de la situation d'abus financier, soit par la transmission d'une lettre, par un appel téléphonique ou par un autre moyen. S'il n'y a pas de personne responsable attirée, une approche est faite auprès du directeur général de l'institution afin de porter à son attention la situation d'abus;
- un membre du personnel de l'institution financière informe l'intervenant psychosocial du CLSC impliqué au dossier de l'aîné de la situation et ils conviennent ensemble d'une stratégie à mettre en place.

Deux types d'activités principales sont réalisés par les CLSC auprès des institutions financières : des activités de sensibilisation par l'entremise, entre autres, de la distribution de documents (dépliants et napperons) et des activités de formation³.

Selon l'information recueillie, la collaboration des CLSC avec un certain nombre de caisses Desjardins renferme des facettes positives à considérer, mais certains aspects négatifs sont aussi ressortis. La sensibilisation du personnel à l'exploitation financière, la création de liens et une réponse plus proactive du personnel des caisses aux situations d'abus financier sont les points positifs. Parmi les points négatifs, les intervenants déplorent qu'il n'existe pas d'entente

3. Il est important de mentionner qu'en ce qui a trait aux activités de sensibilisation et d'information, la Fédération des caisses populaires a élaboré un programme de sensibilisation à l'exploitation financière qui est mis à la disposition du personnel de ses caisses. Comme il s'agit d'un programme volontaire, il revient à chacun des responsables des caisses d'en faire la demande.

formelle entre les CLSC et les institutions financières. Il s'agit, dans les faits, de « cas par cas », selon l'intérêt et la volonté du personnel en place. Toutefois, il semble que la participation des membres du personnel des institutions financières aux tables de concertation en ANV favorise grandement les collaborations avec les CLSC. Par ailleurs, les intervenants ont aussi relevé la manière stricte d'intervenir de certains membres du personnel, laissant, selon eux, peu de place à la souplesse des interventions à faire. Dans d'autres cas, on a relevé que l'intervention du personnel s'avérait inadéquate.

Des difficultés ont aussi été relevées lors des entrevues, particulièrement en lien avec les modes d'application et les tentatives de collaboration entre les CLSC et les institutions financières. Parmi celles-ci, on souligne la restriction de l'échange d'information de la part des institutions financières en raison du respect de la confidentialité des données concernant leurs clients. L'obligation d'avoir le consentement de la personne âgée pour pouvoir intervenir demeure un élément de difficulté que les employés ont mentionné. Ils aimeraient, dans certains cas, avoir la capacité d'intervenir plus rapidement. Il arrive également que les institutions financières adressent des signalements aux CLSC concernant des personnes qui ne sont pas connues de leurs services. Dans ces cas-là, les CLSC ne sont pas autorisés à joindre ces personnes. Une autre difficulté réside dans l'absence d'orientations des sièges sociaux pouvant guider les lignes de conduite des différentes succursales, et ce, tant au Mouvement Desjardins que chez les banques. Les intervenants psychosociaux doivent s'ajuster à l'ensemble des modalités mises en place.

Une certaine méconnaissance de la situation des aînés en lien avec leur maladie et leurs capacités limitées par rapport aussi au concept « d'inaptitude » et à son application concrète est une autre difficulté. En fait, cette méconnaissance peut entraîner des préjugés de la part du personnel des institutions financières, particulièrement en ce qui concerne l'application du critère d'inaptitude. L'interprétation erronée de certaines situations peut engendrer une mauvaise utilisation des procurations. Dans plusieurs cas, des procurations limitatives s'avèreraient plus appropriées. Plusieurs intervenants ont souligné qu'il était plus difficile de gérer les situations d'exploitation financière dans le cas de personnes « aptes » que dans le cas de personnes « inaptes ». Les interventions s'avèrent très délicates et il est nécessaire d'utiliser de stratégies pour convaincre les personnes de l'importance de dénoncer ces situations. Par ailleurs, certains intervenants des CLSC ont même déterminé le manque d'intérêt du personnel des institutions financières pour cette problématique parmi les difficultés relevées. Toutefois, ils constatent que les outils ne sont pas suffisants pour les aider à dépister les situations d'exploitation. Certains malaises des employés par rapport aux situations d'abus financier viennent appuyer, selon les intervenants, leur besoin d'être mieux soutenus dans les interventions à réaliser afin de trouver des solutions concrètes à proposer. En outre, l'absence du personnel des institutions financières aux instances locales et régionales de concertation ne facilite pas la collaboration.

Afin de corriger ou de pallier les difficultés soulevées, des pistes de solution, qui s'appliquent tant sur le plan local que sur le plan régional, ont été proposées par les personnes interviewées. (Voir Tableaux I et II).

**Tableau I
Pistes de solution - Institutions financières**

Sur le plan local ▼

- Adresser une offre de service claire :
 - proposer une ou deux personnes à qui s'adresser pour traiter des situations d'abus financier;
 - développer des relations personnalisées avec le personnel des institutions financières;
 - échanger sur les façons de faire afin de déterminer les difficultés éprouvées et de demander aux représentants des institutions financières d'en faire part à leur personnel afin de trouver des solutions, de concert avec les CLSC.
- Reconnaître l'expertise des intervenants psychosociaux des CLSC :
 - rassurer le personnel des institutions financières du maintien de la confidentialité de l'information transmise.
- Informer la clientèle aînée des services offerts (par un dépliant ou autres moyens) et y indiquer les coordonnées pour obtenir plus d'information.

Sur le plan régional ▼

- Harmoniser les manières de faire entre les mêmes types d'institutions financières.
- Demander aux institutions financières de développer un protocole d'intervention pour uniformiser les façons de faire au sein d'une même institution.
- Utiliser le programme conçu pour les caisses concernant les activités de sensibilisation pour susciter des collaborations avec les CLSC.
- Intégrer un programme de formation continue abordant divers thèmes, dont la problématique des aînés, l'ANV, etc. :
 - Sensibiliser le personnel à l'importance d'être à l'affût des changements d'habitudes des personnes âgées ou de leurs représentants (dépistage);
 - former les employés aux interventions possibles pour qu'ils jouent leur rôle adéquatement et intégrer cette formation au processus d'accueil des nouveaux employés;
 - améliorer la connaissance du personnel des institutions financières, notamment sur les aspects légaux;
 - sensibiliser le personnel des institutions financières à l'importance de présenter la gamme de services aux aînés afin de définir le produit qui correspond le mieux à leur situation (par exemple : des procurations).
- Rendre disponibles certains services dont :
 - des services bancaires pour des personnes âgées qui ne peuvent se déplacer;
 - un service de gestion des avoirs, moyennant rétribution ou non.
- Développer un dépliant portant sur l'abus financier en collaboration avec les CLSC.
- Développer des moyens techniques permettant de détecter plus rapidement les situations d'abus et avec plus de vigilance :
 - développer un protocole en lien avec l'utilisation d'une carte de guichet par un tiers;
 - mettre un « filet de sécurité » par rapport aux retraits effectués, etc.

**Tableau II
Pistes de solution - CLSC**

Sur le plan de l'information à la population ▼
<ul style="list-style-type: none">▪ Informer davantage les personnes âgées de 60 ans et plus, ainsi que les plus jeunes, de leurs droits et des services offerts par les institutions financières (par exemple : des procurations limitées).▪ Demander à des personnes de participer aux activités de sensibilisation en livrant des témoignages sur des expériences vécues.▪ Utiliser les médias (radio, télédiffuseur) afin d'informer la population en général.▪ Mettre à jour le dépliant portant sur l'abus financier.
Sur le plan de l'information et de la formation données aux intervenants des CLSC ▼
<ul style="list-style-type: none">▪ Informer les intervenants sur la façon de déclarer une situation d'abus financier, en l'absence de lignes directrices ou de protocole clair.▪ Développer des techniques d'approche avec les personnes concernées quant à la manière d'aborder le sujet de l'abus financier.▪ Se référer à un avocat afin de discuter du devoir légal des institutions financières en ce qui a trait à la déclaration ou non de cas d'abus financier.
Sur le plan de l'information et de la formation données au personnel des institutions financières ▼
<ul style="list-style-type: none">▪ Informer les institutions financières des services qui peuvent être offerts par des organismes autres que leur institution.
Sur le plan de l'intervention ▼
<ul style="list-style-type: none">▪ Développer un cadre de référence lié à l'intervention.▪ Solliciter les institutions financières pour que des membres de leur personnel participent aux rencontres du Comité régional d'experts et des tables locales de concertation et qu'ils puissent échanger à partir de discussions de cas.▪ Clarifier la responsabilité du Curateur public par rapport aux situations d'exploitation financière.

3.2.2. Données provenant des représentants des institutions financières – Caisses Desjardins

Les résultats concernant les caisses Desjardins ont été regroupés selon les principaux thèmes abordés lors des entrevues. Au total, neuf personnes ont été jointes par téléphone, dont cinq directeurs ou coordonnateurs et quatre conseillers œuvrant dans des secteurs d'activités variés.

Les activités réalisées par les caisses, en lien avec la problématique de l'exploitation financière, sont de divers ordres. Un certain nombre d'entre elles visent à fournir de l'information aux aînés, plus spécifiquement par la production et la diffusion de documents d'information qui sont placés dans les présentoirs des succursales. D'autres activités ont comme objectif de sensibiliser et de former le personnel, soit par le programme de la Fédération des caisses Desjardins ou par l'entremise du CLSC qui offre la formation. Par ailleurs, des membres du personnel ont, dans certains cas, des contacts directs avec les intervenants des CLSC pour discuter des situations particulières. De plus, certains membres du personnel participent aux rencontres des tables locales de concertation en ANV qui sont animées par les CLSC. Enfin,

des caisses Desjardins contribuent au financement du matériel d'information qui s'adresse à la population.

Un certain nombre de représentants des caisses mentionnent qu'elles n'ont aucune activité particulière prévue pour les mois à venir concernant la problématique de l'exploitation financière. Pour les autres, le personnel maintiendra les activités d'information et de sensibilisation déjà en cours, ainsi que les contacts directs avec les CLSC pour des situations dépistées.

Enfin, en ce qui a trait à leurs attentes à l'égard des CLSC, des représentants des caisses aimeraient que les contacts soient facilités alors que d'autres souhaiteraient profiter de formation. Quelques-uns ont exprimé ne pas avoir d'attentes particulières à l'endroit des CLSC.

Un contact avec un responsable d'une caisse Desjardins, dont la succursale est engagée depuis longtemps dans cette problématique, a permis de confirmer les difficultés soulevées ainsi que certaines solutions identifiées par les représentants des caisses ayant répondu au questionnaire. Cette personne corrobore que la responsabilité à l'égard de cette problématique revient à chaque succursale. Il n'y a pas de position particulière à l'échelle provinciale à cet égard.

Deux principales difficultés ont été discutées : le besoin de formation du personnel et le malaise des employés à signaler des cas dépistés en raison du respect de la confidentialité. Des solutions ont été proposées : avoir accès à un répondant identifié à qui s'adresser dans chaque secteur de CLSC et offrir de la formation aux membres de leur personnel. Selon la personne rencontrée, il y a tout lieu de croire que ces solutions faciliteraient la collaboration entre l'institution financière et le CLSC.

3.2.3. Données provenant des représentants des institutions financières – Banques

Les données provenant des banques auraient pu être traitées de façon identique à celles provenant des caisses Desjardins, étant donné que le même instrument de collecte de données a été utilisé. Cependant, le nombre important de questions auxquelles les membres du personnel n'ont pu répondre oblige à présenter l'information de façon plus condensée et générale. Au total, neuf personnes ont été contactées par téléphone dont cinq directeurs et quatre personnes assurant d'autres fonctions, dont le service à la clientèle ou les relations publiques.

Des représentants des banques mentionnent qu'aucune sensibilisation précise à ce sujet n'a été faite auprès de leur personnel. Les situations d'exploitation financière (ou de fraude) qui leur sont rapportées sont présentées et discutées lors des réunions du personnel. Aussi, des activités de formation, dans l'ensemble des banques (du moins celles représentées dans cette étude), sont centralisées et, à ce titre, c'est le siège social qui propose les sujets et le contenu de la formation. Quant à la diffusion d'information, la forme la plus courante consiste en la distribution de dépliants dans les présentoirs de leurs succursales.

Une des difficultés signalées touche l'obligation de la banque à respecter la confidentialité d'une personne âgée qui aurait besoin de soutien ou de protection alors qu'elle refuse qu'une référence soit faite au CLSC.

Concernant la vision de leur implication future par rapport à la problématique de l'exploitation financière, un seul milieu indique clairement son intérêt. Dans les autres cas, on fait état que le moment n'est pas favorable ou que l'implication doit être davantage définie étant donné que les aînés ne sont pas nombreux dans leur institution. Quant à la collaboration avec les CLSC, deux milieux se disent intéressés par la création d'un partenariat, tandis que d'autres en font valoir les limites en raison du respect de la confidentialité de l'information relativement à leur clientèle. Enfin, d'autres encore soutiennent qu'ils seraient plus portés à les diriger vers des policiers plutôt qu'au CLSC, notamment pour les cas de fraude.

Un contact avec un représentant d'une Banque Nationale a permis de confirmer l'intérêt des dirigeants pour cette problématique. Toutefois, comme pour les caisses Desjardins, chacune des succursales est responsable de mettre en place les actions qu'elle juge appropriées. Étant donné que le mois de mars est le mois de la sensibilisation à la fraude, il pourrait être opportun de développer du contenu et des activités qui s'appliquent directement aux aînés. Enfin, le respect de la confidentialité de l'information concernant la clientèle constitue le principal écueil pour les membres du personnel à dénoncer les situations d'abus financier. Il semble qu'une collaboration pourrait être développée afin de résoudre cette difficulté.

4. DISCUSSION ET PISTES DE SOLUTION

4.1. Forces et limites

La présente démarche aura permis de mieux documenter la problématique de l'exploitation financière à l'égard des aînés à partir de ce qui est connu et documenté dans la littérature, ainsi qu'en tenant compte de l'expérience des intervenants et des membres du personnel des institutions financières ayant été mis à contribution. Aussi, un certain nombre de points forts et de limites ont été relevés au cours de la démarche. Certains points sont directement liés au contexte du projet, d'autres sont liés aux modes de fonctionnement des milieux concernés, alors que d'autres touchent plus spécifiquement certains aspects méthodologiques.

Le premier point fort réfère à la pertinence du sujet ainsi qu'au contexte favorable pour la réalisation du projet. La prise en charge, depuis dix ans, de l'abus, de la négligence et de la violence à l'égard des aînés dans la région de la Capitale-Nationale constitue un élément favorable à la présente démarche. L'implication des CLSC a donné lieu à l'élaboration d'un partenariat avec divers acteurs du territoire, tant du secteur public, communautaire que des secteurs intersectoriels. Diverses structures de concertation, à l'échelle locale et régionale, ont d'ailleurs vu le jour au cours de ces années, appuyées par l'engagement de la table des directeurs du soutien à domicile (SAD). Les directeurs, préoccupés par l'ampleur de la problématique ANV, dont l'exploitation financière, sont soucieux de voir à la mise en place de mécanismes qui permettront aux intervenants d'agir le plus efficacement possible, de concert avec les principaux partenaires impliqués.

De plus, plusieurs études et travaux confirment les préoccupations partagées pour cette problématique. En effet, l'ensemble des intervenants des CLSC et les membres du personnel des institutions financières, rencontrés dans le cadre du projet, sont unanimes à reconnaître la place grandissante qu'occupe l'exploitation financière chez les aînés. Une telle situation fait d'ailleurs ressortir leur besoin d'être davantage outillés et soutenus pour intervenir le plus efficacement possible auprès des personnes âgées qui en sont victimes. Dans ce contexte, la pertinence de développer des collaborations entre les CLSC et les institutions financières au regard de cette problématique rejoint la majorité des personnes rencontrées.

Le projet a également permis d'explorer le potentiel de mobilisation des institutions financières relativement à cette problématique. La démarche, quant à elle, a permis de documenter la situation telle qu'elle a été vécue par les membres du personnel de ces institutions et ainsi mieux comprendre leur réalité, ce qui a été peu décrit jusqu'à maintenant, dans notre région du moins. Aussi, à la lumière des résultats, il semble que plusieurs personnes rencontrées provenant des institutions financières montrent de l'intérêt à de possibles collaborations. Les efforts de sensibilisation de la part des CLSC sont cependant à poursuivre, particulièrement auprès des banques qui font preuve d'une plus grande réserve que les caisses Desjardins. Une collaboration pourrait être envisagée avec ces partenaires, particulièrement si les modalités relatives au respect de la confidentialité pour l'utilisateur sont assurées.

La mise sur pied d'un comité de suivi du projet constitue un autre aspect positif. En effet, ce comité, qui s'est réuni à des moments clés, a permis de voir à l'accomplissement des différentes étapes (élaboration des instruments de collecte de données, identification des stratégies de collecte de données, réalisation des entrevues et analyse du matériel recueilli) en adaptant le calendrier de travail selon l'avancement de la démarche. Les membres du comité se

sont aussi assurés de la participation des intervenants concernés des CLSC tout au long de la démarche.

Le projet présente également certaines limites. Le fait que nous n'ayons pas réalisé une revue de littérature exhaustive de l'ensemble des projets, innovations et expériences relatifs à l'exploitation financière à l'égard des aînés peut être considéré comme une première limite. Cependant, ce n'était pas l'objet de la démarche réalisée et une telle recension aurait exigé une plus grande disponibilité de la part du personnel impliqué, étant donné qu'il s'agit d'un champ très vaste. C'est donc à partir du matériel recueilli que la réflexion sur l'élaboration d'un projet de plan d'action régional s'amorcera. Il faut aussi préciser que la recension des écrits n'a pas porté spécifiquement sur l'efficacité des interventions et des projets mis de l'avant. Dans les faits, selon l'information disponible, peu d'évaluation a accompagné la mise en place de ces projets.

Une autre limite touche la collecte de données par entrevue qui a été réalisée par quelques intervenants n'ayant pas une même connaissance du dossier. Leur compréhension du dossier était parfois insuffisante pour clarifier davantage certains éléments qui auraient permis une meilleure compréhension de la situation. Afin de compenser cette lacune, une collecte de données complémentaire auprès de groupes d'intervenants a permis, d'une part, de valider le contenu provenant de différentes sources et, d'autre part, de solliciter leur expertise afin d'enrichir l'ensemble du matériel recueilli. Les membres de l'équipe de recherche, assurant une certaine distance par rapport au sujet à l'étude, se sont chargés de cette étape.

La collecte de données auprès des institutions financières a aussi entraîné des difficultés sur le plan opérationnel. La centralisation des appels au siège social d'un bon nombre d'institutions bancaires ne permet pas de joindre facilement les personnes responsables de ce dossier dans les succursales de la région. L'appel était acheminé d'une personne à une autre avant de pouvoir joindre celle qui était susceptible de répondre aux questions. Malgré ces difficultés, le personnel des institutions financières s'est montré courtois et disponible à répondre aux questions. Enfin, le changement de personnel, tant dans les CLSC que dans les institutions financières, a accentué la difficulté à s'adresser aux personnes détenant l'information et qui sont en mesure de répondre adéquatement aux questions de l'étude.

Enfin, les délais dans la réalisation du projet constituent une autre limite qui a entraîné une certaine démotivation de la part des personnes consultées compte tenu de la lenteur du processus. Toutefois, cette lenteur vient s'ajouter à l'arrêt des activités régionales en ANV à l'égard des aînés au cours de la dernière année.

4.2. Constats

■ ■ L'exploitation financière à l'égard des aînés : un crime ■ ■

Selon les différentes sources consultées, les situations d'exploitation financière à l'égard des aînés constituent un crime envers la personne. Aussi, ces situations demeurent une préoccupation de premier plan pour les intervenants des CLSC, notamment en raison du nombre qui ne cesse d'augmenter. Dans les faits, les personnes âgées qui en sont victimes sont beaucoup plus nombreuses que ce qui est rapporté et connu des services. La situation semble relativement semblable, tant au Québec que dans les autres provinces canadiennes, et on ne croit pas qu'elle s'améliorera avec le temps, bien au contraire. Le vieillissement de la

population ainsi que l'arrivée des baby-boomers, qui sont plus riches que la génération qui les a précédés, ne feront que multiplier le nombre de cas.

Les formes d'exploitation sont variées et très souvent insidieuses. Elles sont généralement vécues sur une longue période et associées, le plus souvent, à de la violence psychologique. Comme pour l'ensemble des mauvais traitements, les personnes moins scolarisées et présentant certains handicaps physiques ou mentaux y sont particulièrement vulnérables. Le plus souvent, l'abuseur fait partie de la parenté ou du réseau social de l'aîné exploité.

En plus d'être complexes, les situations d'exploitation financière à l'égard des aînés s'avèrent délicates à traiter pour les intervenants psychosociaux et le personnel des institutions financières qui ont à conjuguer avec diverses dimensions reliées à la situation, tant sur le plan social, légal que sur le plan de l'éthique.

■ ■ Des besoins de formation ■ ■

En raison de la complexité et du caractère privé de ces situations, les intervenants des CLSC se trouvent souvent inconfortables par rapport aux actions qu'ils ont à prendre dans ces contextes. Comment accompagner ces personnes à signaler la situation et à accepter les interventions qu'ils leur proposent? Comment solliciter la collaboration des institutions financières qui font preuve de plus de résistance en raison de l'application des modalités relativement au respect de la confidentialité de l'information concernant leur client? Aussi, les intervenants interviewés ont été nombreux à souligner le besoin de formation pour qu'ils soient davantage outillés à dépister les situations, mais également pour intervenir efficacement par la suite.

Les représentants des institutions financières ont également fait valoir les mêmes besoins à l'égard de la formation. Compte tenu des changements fréquents des membres du personnel, les activités de sensibilisation et de formation sont à reprendre régulièrement afin de maintenir une base de connaissances auprès d'une partie du personnel. Comme il n'existe pas dans les institutions financières un programme de formation portant sur les préoccupations à l'endroit de l'exploitation financière (à l'exception de la Fédération des caisses Desjardins qui laisse la décision à chaque caisse de s'en prévaloir), les besoins de formation s'adressent en quelque sorte aux CLSC.

■ ■ Des stratégies et des interventions prometteuses ■ ■

Un autre constat est celui que plusieurs programmes et stratégies ont été développés au cours des dernières années visant à encourager le dépistage des situations d'exploitation financière à l'égard des aînés. Ces programmes, qui incluent des activités diversifiées, renferment pour la plupart des composantes de sensibilisation et de formation auxquelles s'ajoutent parfois des services communautaires. Dans plusieurs cas, ces programmes ont recours à des personnes bénévoles formées pour animer les activités d'information et de sensibilisation.

Les auteurs consultés confirment l'importance d'associer les institutions financières dans les stratégies à mettre de l'avant afin d'intervenir précocement et de dépister un plus grand nombre de situations. Les intervenants rencontrés abondent dans ce sens et souhaitent que des modalités concrètes de collaboration puissent se développer entre les CLSC et les différentes institutions financières. Cependant, les questions relatives au respect de la confidentialité,

particulièrement pour les institutions financières, demeurent centrales et diminuent actuellement les échanges d'information avec les partenaires du réseau de la santé et des services sociaux dans un bon nombre de situations. À ce sujet, l'Association des banquiers du Canada a d'ailleurs demandé le droit de divulgation pour signaler l'abuseur dans le cadre de la révision de la Loi de la protection des renseignements personnels étant donné qu'ils trouvaient qu'ils étaient mal outillés pour bien protéger leurs membres.

4.3. Pistes de solution à explorer pour favoriser une meilleure collaboration

Les expériences documentées dans le présent document peuvent s'avérer utiles pour définir des stratégies à adopter afin de favoriser les possibles collaborations et d'optimiser le dépistage des situations d'exploitation financière dans notre région. Il faut cependant mentionner qu'aucune évaluation n'a été associée aux expériences recensées. Une évaluation permettrait de démontrer l'efficacité des activités mises de l'avant. Il y a tout lieu de croire toutefois qu'il peut s'agir de projets prometteurs.

Les pistes de solution proposées sont issues de l'analyse de l'ensemble du matériel répertorié pour ce projet, soit le contenu des entrevues et les expériences recensées. Elles sont regroupées selon qu'elles s'adressent à la population générale, au personnel des institutions financières, aux intervenants des CLSC ou de manière plus large, à l'ensemble des milieux concernés.

■ ■ Pour la population générale ■ ■

■ La sensibilisation de la population et des groupes ciblés

Même si elles n'ont pas fait l'objet d'évaluation précise, les activités de sensibilisation à l'égard de la population ou des groupes cibles (résidences d'hébergement privé, groupes de retraités, Âge d'Or, etc.) peuvent constituer un moyen prometteur pour procurer des effets positifs relativement au dépistage de situations d'abus. En fournissant davantage d'information, transmise de diverses façons (médias, dépliants, etc.), les personnes âgées et leur entourage seront mieux outillés pour reconnaître ces situations et pour y faire face. La transmission d'informations à un large bassin de population permet de fournir des repères qui aident à mieux déterminer les situations d'abus, sous quelque forme que ce soit. D'autant plus que les personnes âgées victimes d'exploitation financière sont aussi souvent victimes d'abus psychologique.

Le recours à des bénévoles pour ces activités représente une avenue à explorer. Il y a tout lieu de croire que les messages transmis par des pairs, vivant des situations comparables et à qui les aînés s'identifient, peuvent avoir une meilleure portée. Aussi, il pourrait s'avérer intéressant de sensibiliser des bénévoles qui souhaitent jouer un rôle actif auprès de groupes diversifiés d'aînés. Avec l'augmentation de l'espérance de vie, nombreux sont ceux et celles qui, une fois retirés du marché du travail, souhaitent rester actifs et poursuivre des activités qui sont utiles aux autres. Cette avenue, qui ne requiert pas une infrastructure complexe, mérite d'être prise en considération dans le cadre d'un plan d'action régional.

Une large diffusion d'une Ligne d'écoute (Violence Info) qui s'adresse aux personnes ayant vécu toute forme d'abus représente un autre moyen pour sensibiliser la population et faire connaître ce service par la même occasion. La population générale et l'ensemble des

Intervenants œuvrant auprès des aînés sont à cibler. Dans les faits, combien d'entre eux connaissent ce service? Il s'agit d'un service déjà existant qui pourrait être utilisé de façon optimale par les bonnes personnes qui chercheront à obtenir de l'information pertinente concernant des doutes qu'ils entretiennent sur des situations particulières.

■ ■ **Pour le personnel des institutions financières** ■ ■

■ **Des activités de sensibilisation et de formation offertes au personnel**

Des activités de sensibilisation et de formation offertes au personnel des institutions financières devraient également être associées à la mise en place d'un protocole entre établissements partenaires. Il est important de se donner les moyens pour bien déterminer les situations problématiques et pour fournir des repères au personnel directement en contact avec la clientèle. Des changements importants dans les attitudes ou les habitudes des aînés ou de leurs proches peuvent être des indications importantes à considérer dans l'analyse d'un dossier pour lequel certains doutes sont soulevés. Aussi, la prise en compte de ces indices s'avère un premier élément dans l'habilitation du personnel.

De plus, certaines notions entourant le vieillissement pourraient être intégrées aux activités de formation et de sensibilisation, notamment en ce qui a trait à l'inaptitude et aux aspects légaux qui s'y rattachent. Pour ce volet axé sur la formation, l'expérience documentée sous le nom de *ABCs of Fraud* de la Banque Scotia, disponible à Montréal et dans d'autres villes canadiennes, peut s'avérer un modèle d'inspiration.

■ **Du soutien technique**

Compte tenu des capacités techniques et informatiques dont nous disposons actuellement, un autre volet pourrait être exploré en collaboration avec les institutions financières afin de développer du soutien technique permettant de définir des situations perçues comme étant anormales selon les habitudes des membres. Quels moyens permettraient d'attirer l'attention des membres du personnel afin d'intervenir le plus précocement possible? Il est permis de croire qu'un certain nombre de moyens pour repérer et aider au dépistage des situations d'exploitation pourrait être mis en place sans nécessiter des déboursés considérables. Il serait intéressant de vérifier si des expériences ont été instaurées dans certaines succursales afin de s'en inspirer pour, par la suite, les expérimenter.

■ ■ **Pour les intervenants des CLSC** ■ ■

■ **Un programme de formation jumelé à du soutien clinique en CLSC**

Afin de répondre adéquatement aux besoins des intervenants psychosociaux qui vivent un certain inconfort relativement à l'identification des situations d'exploitation financière ainsi qu'aux signalements de ces cas, il serait approprié de développer un programme de formation continue afin de les aider dans leurs interventions. Ce programme pourrait comporter diverses facettes allant des signes ou des indices, bien identifiés dans la littérature, servant à reconnaître les situations potentielles jusqu'aux aspects légaux, identifiés par la majorité des personnes rencontrées comme étant de nature très délicate à traiter. Il est important de fournir les moyens nécessaires aux intervenants de première ligne afin de les sécuriser dans les interventions qu'ils s'approprient à faire dans ces cas particuliers. D'ailleurs, comme le soulignent Arcand et

Hébert dans la dernière édition du *Précis de Gériatrie* (2007), « les professionnels qui ont reçu une formation sur la maltraitance identifient nettement plus de cas que ceux qui n'en ont pas bénéficié ». Aussi, ils recommandent que la formation continue soit offerte à des groupes composés de divers types de professions où chacun apprend à déterminer son apport respectif au dépistage et au suivi clinique. Ces auteurs souhaiteraient également que les programmes de formation initiale, donnée aux futurs professionnels œuvrant dans le secteur de la santé, incluent des volets de maltraitance à la problématique du vieillissement normal et pathologique.

Combiné à la formation, il apparaît aussi nécessaire que les intervenants puissent compter sur du soutien clinique pour les aider à intervenir de façon efficace dans ces situations complexes. Pour cela, la mise en place de mécanismes simples dans chaque milieu (à l'échelle du CLSC), par exemple à partir de discussion de cas, pourrait servir de base de fonctionnement pour leur fournir un encadrement concret. Étant donné que tous les intervenants ne sont pas aussi à l'aise les uns que les autres, le soutien du supérieur immédiat et des collègues ayant pu vivre, au fil de leur parcours professionnel, des situations similaires apporterait un encadrement stimulant basé sur des situations réelles. D'ailleurs, les CLSC qui ont adopté cette pratique y voient de nombreuses retombées positives. Arcand et Hébert (2007) formulent d'ailleurs une recommandation en ce sens selon laquelle les situations de maltraitance sont discutées et intégrées sur le plan de service individualisé (PSI).

■ Banque régionale de situations

Dans cet esprit, il pourrait s'avérer pertinent de développer une banque régionale de situations d'exploitation financière et des solutions ayant été privilégiées. Bien entendu, cette banque respecterait entièrement l'anonymat des personnes mises en cause ainsi que celui des intervenants concernés. Cette banque servirait d'outil aux intervenants qui pourraient s'inspirer des solutions retenues dans certaines situations, semblables à celles qu'ils vivent pour la première fois.

■ ■ Pour l'ensemble des milieux concernés ■ ■

■ L'élaboration de protocoles entre les établissements

Afin de maximiser les effets recherchés, des efforts doivent aussi être mis en place à d'autres niveaux. À partir des expériences rapportées par les intervenants et le personnel des institutions financières, l'élaboration de protocoles clairs entre les établissements pourrait être un autre moyen efficace. Sans enlever le caractère spécifique de chaque situation à traiter, la mise en place de lignes de conduite bien définies permettrait d'uniformiser les différentes manières de traiter les situations de chacune des succursales d'une institution financière (une banque ou une caisse Desjardins), ce qui serait facilitant pour les intervenants agissant à titre de collaborateurs dans ces dossiers. Enfin, l'élaboration d'un protocole ferait en sorte de baliser l'information à transmettre aux partenaires, offrant ainsi un cadre plus sûr quant au respect de la confidentialité.

À ce sujet, en s'appuyant sur la Charte des droits et libertés en ce qui a trait à la protection des personnes âgées, on peut lire à l'article 48 que : « Toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation ». L'article stipule également que : « Toute 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 ce sens, toute personne a la

responsabilité de signaler une situation d'exploitation à la Commission des droits et libertés. Cet alinéa, en référence aux « personnes qui en tiennent lieu » englobe l'ensemble des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux lorsque ces intervenants remplacent la famille. Ainsi, comme le souligne la juge Rivest lors d'un jugement (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 1994), « le déploiement des travailleurs sociaux, d'infirmières ou d'auxiliaires familiales au domicile des personnes âgées vise à prendre le relais de familles inexistantes, désengagées ou incapables de combler les besoins quotidiens parfois très lourds de leurs membres âgés ».

Ainsi, l'article 48, comme libellé, appuie sur le plan légal les démarches des intervenants dans certaines situations particulières qui voient à la défense et à la protection des droits de leurs usagers âgés et sollicite, dans certains cas, la collaboration des institutions financières. Dans ce contexte, l'élaboration de protocoles définis pourrait s'avérer des plus utiles, notamment parce qu'ils permettraient de définir une trajectoire simple et précise pour ces situations. En ce sens, il est important de ne pas multiplier les services ou les ressources vers lesquelles diriger les aînés victimes d'abus financier. Le CLSC, grâce à son rôle central au sein du réseau local de services, pourra être identifié comme la porte d'entrée et dirigera, au besoin, les personnes vers d'autres services. Ainsi, de définir une trajectoire pourrait faciliter grandement les interventions et le suivi à apporter à ces personnes.

L'élaboration d'un protocole pourrait également proposer des porteurs de dossiers agissant à titre de répondants pour leur milieu. De pouvoir s'adresser à une seule personne qui a le mandat de répondre aux partenaires du territoire pourrait faciliter les collaborations entre les établissements financiers et les CLSC. Ce moyen rejoint d'ailleurs un grand nombre d'intervenants de la région qui ont proposé cette idée parmi les pistes de solution à privilégier. Par ailleurs, il sera tout aussi important de bien faire connaître les modalités de fonctionnement reliées au protocole afin de maximiser l'utilité auprès des partenaires. Les tables locales de concertation représentent certainement un lieu à considérer afin de transmettre l'information relativement à la trajectoire définie.

L'expérience développée sur le territoire de Memphrémagog peut servir d'exemple. En effet, les modes de collaboration qui ont pris forme sur ce territoire peuvent inspirer d'autres milieux pour mettre en place des initiatives semblables, notamment par l'établissement d'un protocole de prévention et d'intervention contre les mauvais traitements faits aux personnes âgées. Pour l'exploitation financière plus spécifiquement, l'identification d'une personne contact dans chaque institution financière s'avère, selon la personne responsable, très facilitant pour le développement et le maintien de liens avec les CLSC. Il pourrait s'avérer intéressant de documenter plus en détails comment les CLSC en sont venus à préciser les fonctions de cette personne (son rôle de répondant) ainsi que le degré d'information qu'elle est autorisée à fournir à l'intervenant ou au partenaire qui la contacte concernant des situations précises, tout en respectant la confidentialité de la personne âgée.

■ **Des recommandations aux instances législatives pour cerner la question de la confidentialité**

La question du respect de la confidentialité constitue un élément central dans l'ensemble de la problématique de l'exploitation financière. Plusieurs malaises ont été exprimés à cet égard. Les intervenants des CLSC tout comme le personnel des institutions financières désirent bien faire et agir en toute légalité. Les institutions financières ont le devoir de remplir un certain nombre d'obligations à l'endroit de leur clientèle. Parmi celles-ci, elles doivent informer leurs clients et s'assurer que cette information a été bien comprise par les personnes elles-mêmes par un membre de la famille ou par le curateur en l'absence de la famille. Dans ce contexte, il serait opportun de demander à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse de faire les représentations nécessaires auprès des instances concernées pour que les règles régissant le secret bancaire et la confidentialité soient assouplies lors de soupçons ou d'indices sérieux d'abus à l'égard d'une personne âgée. Une telle recommandation pourrait également être adressée à la Commission de l'accès à l'information (CAI) ainsi qu'au protecteur du citoyen. Toutefois, d'ici à ce que des changements soient apportés relativement au respect de la confidentialité, les membres du personnel des institutions financières pourraient proposer aux personnes âgées de remplir un formulaire de consentement afin d'autoriser le signalement d'une fraude ou d'une exploitation appréhendée aux autorités légales lorsque des situations l'imposent.

■ **La participation d'une diversité de partenaires aux instances de concertation**

Un autre moyen consiste à encourager la participation de représentants d'organismes jouant un rôle clé auprès des personnes âgées, dont les membres du personnel des institutions financières aux différentes instances de concertation locales ou régionales. Selon ce qui a été documenté, les intervenants psychosociaux confirment que la participation de représentants des banques ou des caisses à ces rencontres les sensibilise grandement à la problématique et leur apportent des outils et des moyens pour mieux intervenir par la suite dans une perspective de partenariat.

Aussi, dans la région de la Capitale-Nationale, une structure révisée relativement à la problématique de l'ANV à l'égard des aînés est en voie de s'actualiser. Il serait opportun de considérer à quel niveau de cette nouvelle structure la participation des membres du personnel des institutions financières s'avérerait un atout, en complément aux autres membres. Comme il existe une table locale de concertation à l'échelle de chaque secteur de CLSC, la représentation des principales institutions financières pourrait être encouragée. De même, à l'échelle régionale, le partage d'expertise entre différents partenaires serait profitable lors des discussions et des échanges concernant des stratégies et des collaborations à développer afin d'intervenir le plus efficacement possible auprès des aînés de la région vivant des situations d'abus, de négligence ou de violence.

La participation de plusieurs autres partenaires aux instances de concertation, tant locales que régionales, est aussi à encourager. C'est le cas des policiers par exemple, étant donné leur rôle de premier plan dans différentes situations de fraudes. Ces derniers, en raison de l'expertise développée dans ce domaine, peuvent jouer un rôle de collaborateur de premier plan dans bon nombre de situations d'abus financier. De même, compte tenu de l'importance que revêt l'aspect légal dans ces situations, la collaboration de certains avocats, ayant développé une expertise particulière, s'avère des plus précieuses. Il reste à déterminer quelle pourrait être leur

participation aux instances mises en place dans la nouvelle structure en ANV. Toutefois, il serait utile de pouvoir compter sur leurs conseils lors de situations délicates. Enfin, la participation des organismes communautaires s'avérera également très pertinente en raison du rôle joué par les personnes bénévoles envers les aînés. Ces personnes sont, dans plusieurs cas, très bien placées pour déterminer des indices d'exploitation financière.

Le tableau suivant présente en synthèse les principaux constats qui se dégagent du projet et les pistes de solution proposées selon qu'elles s'adressent à la population générale, au personnel des institutions financières, aux intervenants des CLSC ou à l'ensemble des milieux concernés. (Voir Tableaux III et IV).

**Tableau III
Principaux constats**

L'exploitation financière à l'égard des aînés est un crime ▼
<ul style="list-style-type: none">▪ Les situations d'exploitation financière à l'égard des aînés constituent un crime contre la personne. Ce type d'exploitation est en progression constante et préoccupe non seulement les intervenants des CLSC, mais également les dirigeants et les membres du personnel des institutions financières.
Besoins de formation ▼
<ul style="list-style-type: none">▪ La complexité et le caractère privé de l'exploitation financière rendent « inconfortables » les intervenants des CLSC et le personnel des institutions financières dans la façon d'aborder cette problématique et de la traiter. La formation devient donc un moyen de développer ou de maintenir leurs connaissances, de les outiller afin de mieux dépister les situations et de leur permettre d'intervenir plus efficacement par la suite.
Stratégies et interventions prometteuses ▼
<ul style="list-style-type: none">▪ Plusieurs stratégies et interventions ont été mises en place dans diverses régions. Les auteurs consultés relèvent l'importance d'associer les institutions financières dans les stratégies à mettre de l'avant afin d'intervenir précocement et de dépister un plus grand nombre de situations d'exploitation dont les aînés sont victimes.

Tableau IV
Pistes de solution proposées

Pour la population en général ▼
<ul style="list-style-type: none">▪ Sensibiliser la population et les groupes cibles<ul style="list-style-type: none">○ La sensibilisation à la population quant aux indices d'exploitation financière et à ses conséquences peut s'avérer un moyen à considérer qui peut apporter des effets positifs relativement au dépistage de telles situations. La transmission d'informations à un large bassin de la population permet de fournir des indices et des repères qui aident à mieux déterminer les situations d'abus, sous quelque forme que ce soit.▪ Faciliter le dépistage<ul style="list-style-type: none">○ Les médecins jouent un rôle clé auprès des aînés. L'intégration, dans leur pratique courante, d'un outil permettant de dépister toute forme d'abus, y compris l'abus financier, pourrait s'avérer très utile.
Pour le personnel des institutions financières ▼
<ul style="list-style-type: none">▪ Sensibiliser et former le personnel<ul style="list-style-type: none">○ La prise en compte d'un certain nombre d'indices s'avère un premier élément dans l'habilitation du personnel des institutions financières pour favoriser le dépistage. Cette habilitation ne peut se faire qu'en intégrant des activités de sensibilisation et de formation, lesquelles devraient aborder tant des notions de base concernant le vieillissement que les moyens pour déterminer les situations problématiques.▪ Développer du soutien technique<ul style="list-style-type: none">○ Le développement du soutien technique permettant de définir des situations perçues comme étant anormales, selon les habitudes des membres, s'avérerait utile pour le personnel des institutions financières afin de faciliter le dépistage le plus précocement possible.
Pour les intervenants des CLSC ▼
<ul style="list-style-type: none">▪ Offrir un programme de formation jumelé à du soutien clinique<ul style="list-style-type: none">○ En présence d'un certain « inconfort » mentionné par les intervenants psychosociaux en ce qui a trait à l'identification et au signalement de cas de situations d'exploitation financière, la mise en place d'un programme de formation continue serait nécessaire. Ce programme devrait aborder diverses facettes, dont les indices et les aspects légaux. Il devrait également être jumelé à un soutien clinique afin de soutenir les intervenants psychosociaux à intervenir efficacement dans ces situations complexes. Certaines équipes de SAD ont adopté cette façon de faire et les intervenants, comme les gestionnaires, n'y voient que des avantages pour l'aîné.
Pour l'ensemble des milieux concernés ▼
<ul style="list-style-type: none">▪ S'appuyer sur un avis juridique pour cerner la question de la confidentialité<ul style="list-style-type: none">○ Le respect de la confidentialité constitue un élément central dans l'ensemble de la problématique de l'exploitation financière. Il représente très souvent un frein dans la transmission de l'information nécessaire pour déterminer s'il y a, ou non, une situation d'exploitation. Un avis juridique de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, relativement au respect de la confidentialité des institutions financières qui ont le devoir de protéger leurs clients, s'avérerait des plus utiles pour l'ensemble des intervenants et des membres du personnel qui font face régulièrement à ce type de situation.▪ S'assurer de la participation d'une diversité de partenaires aux instances concernées<ul style="list-style-type: none">○ La complexité de la problématique de l'exploitation financière fait en sorte que des représentants provenant de divers milieux et organismes devraient être présents à certaines instances locales ou régionales portant sur l'abus, la négligence et la violence à l'égard des aînés. Leur présence permettrait d'enrichir les discussions en mettant à profit leur expertise des domaines représentés et de développer des collaborations afin d'intervenir de façon plus efficace.

CONCLUSION

Le présent projet, initié par le CLSC Sainte-Foy-Sillery-Laurentien, s'inscrit dans une démarche visant à développer une mobilisation régionale et locale qui met à contribution l'ensemble des acteurs directement interpellés par l'exploitation financière à l'égard des aînés. Cette mobilisation vise principalement à sensibiliser les organismes et les intervenants concernés par cette problématique de manière à les habiliter à déterminer les situations et qu'ils soient en mesure d'intervenir adéquatement, en conformité avec leurs rôles et leurs responsabilités.

Le projet, tel qu'il a été réalisé, a permis de mettre en évidence l'étendue de cette problématique ainsi que la gravité des conséquences qu'elle engendre. Compte tenu du vieillissement de la population québécoise, il est à prévoir que cette problématique figurera au « palmarès » des problèmes sociaux les plus importants des prochaines années auxquels devront faire face les intervenants psychosociaux et les membres du personnel des institutions financières.

Conscients de l'importance de cette problématique dont plusieurs aînés de la région sont victimes, les gestionnaires du Soutien à domicile (SAD) sont soucieux que des mécanismes de collaboration prennent forme à l'intérieur de la région. Ces mécanismes pourraient donner lieu à l'identification de stratégies de dépistage et d'intervention à mettre en commun afin de réduire son incidence.

Le projet n'a pu se réaliser dans son ensemble, comme soumis au ministère de la Sécurité publique. Le groupe de travail n'a pu définir et proposer un modèle de collaboration pour la région et procéder à sa validation. La question entourant les aspects légaux quant au respect de la confidentialité demeure un préalable majeur à la réalisation de cette étape.

Toutefois, la présente démarche a fait émerger des constats pour lesquels des pistes de solution ont été proposées à différents niveaux. Déjà, des actions peuvent être entreprises pour sensibiliser et pour soutenir les intervenants des CLSC et les membres du personnel des institutions financières qui jouent un rôle clé dans cette problématique.

L'information colligée a également permis de recenser certaines expériences prometteuses à partir desquelles la région de la Capitale-Nationale pourra s'inspirer. Compte tenu de la prévalence de cette problématique, il apparaît important d'explorer différentes avenues et modalités possibles de collaboration qui présentent un intérêt certain dans d'autres milieux et qui pourraient démontrer une certaine efficacité.

Déjà très active au regard de la problématique de l'ANV à l'égard des aînés, la région de la Capitale-Nationale s'est dotée récemment d'une structure de fonctionnement révisée quant aux instances de concertation, tant à l'échelle locale que régionale. Les modalités concrètes seront mises en application au cours des prochains mois. De même, afin de tirer profit au maximum de cette nouvelle structure, les CLSC auront avantage à s'associer de près aux partenaires jouant un rôle clé dans la problématique de l'ANV et, de façon particulière, à ceux qui sont directement concernés par l'exploitation financière. La mise en commun des efforts pour prévenir et dépister le plus rapidement possible ces situations ne peut que s'avérer profitable à la population aînée et à leurs proches aidants.

Enfin, le présent travail renferme une base d'information utile à la poursuite de la démarche qui visera à développer, à valider et à implanter un modèle de partenariat entre les institutions financières et les CLSC (CSSS), et ce, avec l'appui de la table des directeurs du soutien à domicile de la région. Une démarche d'évaluation pourra accompagner la mise en œuvre de cette seconde étape du projet.

BIBLIOGRAPHIE

- ADMINISTRATION ON AGING (2006). *Elder rights. Preventing Fraud & Abuse*, 3 p., [En ligne].
[http://www.aoa.gov/eldfam/Elder_Rights/Preventing_Fraud/Preventing_Fraud.asp]
(Consulté le 10 août 2006).
- AGENCE DE LA SANTÉ PUBLIQUE DU CANADA (2004). *L'exploitation financière des aînés*, 12 p., [En ligne].
[http://www.phac-aspc.gc.ca/ncfv-cnivf/violencefamiliale/html/agefinacialab_f.html]
(Consulté le 9 juin 2006).
- AGENCE DE LA SANTÉ PUBLIQUE DU CANADA (2004). *Que sait-on au sujet de la violence envers les personnes âgées?*, 2 p., [En ligne].
[<http://www.reseau-canadien-sante.ca/servlet/ContentServer?cid=1002478&pagename=C>]
(Consulté le 7 août 2006).
- ARCAND, M. et R. HÉBERT (2007). *Précis pratique de gériatrie*, 3^e éd., Edisem et Maloine, Québec, Canada, 1270 p.
- ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES ET PRÉRETRAITÉES (2006). *Réflexions et positions de l'AQDR sur le mieux-être des personnes âgées*, février, p. 22 à 30.
- ATTORNEY GENERAL STATE OF DELAWARE (sans date). *Elder Abuse and Financial Exploitation Project*, 2 p.
- BAIN, P. et C. SPENCER (sans date). *Journée internationale de sensibilisation pour contrer les abus envers les personnes âgées*, Document préparé pour les ministres responsables des aînés au sein des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.
- BANQUE SCOTIA (sans date). *Programme de sensibilisation à la fraude pour les aînés « ABC of Fraud »*, 2 p.
- BEAULIEU, M. et C. SPENCER (1999). *Le droit et les relations des personnes âgées au Canada. Aspects légaux, psychosociaux et axiologiques*, septembre, 67 p., [En ligne].
[<http://www.lcc.gc.ca/includes/print.asp?lang=fr&print=1&>]
(Consulté le 5 octobre 2006).
- BITS (2006). *Bits Fraud Protection Toolkit. Protecting the Elderly and Vulnerable from Financial Fraud and Exploitation*, 28 p.
- BLUNT, A.P. (1996). « Financial Exploitation : The Best Secret of Elder Abuse », *Aging*, Spring, vol. 4, n° 367, p. 62., [En ligne].
[http://find.galegroup.com/itx/printdoc.do?&prodId=GRGM&userGroupName=lom_ferrissu&docID]
(Consulté le 8 août 2006).
- BRUNES, L. (2001). « Alerte à la fraude! », *Expression*, vol. 14, n° 2, p. 1-8.

- BUNGE *et al.* (2000). *La violence familiale au Canada : Un profil statistique 2000*. Ottawa.
- CENTER FOR PROBLEM – ORIENTED POLICING (2006). *Responses to Financial Crimes Against the Elderly*, 8 p., [En ligne].
[http://www.popcenter.org/problems/problem-financial_crimes_p3.htm]
(Consulté le 10 août 2006).
- CENTRE NATIONAL D'INFORMATION SUR LA VIOLENCE DE LA FAMILLE (2001). *La violence à l'égard des personnes âgées*. Agence de la santé publique du Canada, Ottawa.
- CLEVELAND.COM (2006). « Financial Abuse of Elderly Grows as Baby Boomers Age », *The Plain Dealer*, 2 p., [En ligne].
[<http://www.cleveland.com/printer/printer.ssf?/base/business/114579332340130.xml&coll>]
(Consulté le 10 août 2006).
- CLSC RENÉ-CASSIN (1993). *Personnes âgées victimes d'abus et de négligence. Protocole et guide d'intervention*, 32 p. et annexes.
- COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE C. BRZOWSKI (1994), Can LII 1792 (QC T.D.P.), 62 p., [En ligne].
[<http://www.canlii.org/eliisa/highlight.do?text=brzowski&language=fr&searchTitle=Ch>]
(Consulté le 3 avril 2007).
- COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (2000). *À tout âge, des droits, des libertés*. Atelier de sensibilisation sur les droits et libertés de la personne destiné aux groupes de personnes âgées, aux groupes communautaires et aux intervenants de CLSC et de CHSLD.
- COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DE LA JEUNESSE (2001). *L'exploitation des personnes âgées*, octobre, 189 p.
- « Community Liaison Domestic Financial Abuse of the Elderly », *Community Liaison*, vol. 2000, n° 2, p. 1-14.
- CONSEIL DES AÎNÉS (1995). *Avis sur les abus exercés à l'égard des personnes aînées*, septembre, 61 p.
- CREDITUNIONS.COM (2006). *The New California Mandate : Reporting Suspected Elder Financial Abuse*, 2 p., [En ligne].
[http://www.creditunions.com/home/articles/printerfriendly.asp?article_id=2002]
(Consulté le 11 août 2006).
- DE BENEDICTIS, T., J. JAFFE and J. SEGAL (2004). « Elder Abuse : Types, Signs, Symptoms, Causes, and help », *Helpguide Mental Health Issues*, September, 16 p., [En ligne].
[http://www.helpguide.org/mental/elder_abuse_physical_emotional_sexual_neglect.htm]
(Consulté le 2 juin 2006).

- DESJARDINS (1996-2007). *Exploitation financière des aînés, Qu'est-ce que l'exploitation financière?, Quels sont les signes d'exploitation financière?, Que faire si vous êtes victime ou témoin d'exploitation financière?, Comment prévenir l'exploitation financière?*, 5 p., [En ligne].
[http://desjardins.com/fr/particuliers/conseils/expl_fin_aines]
(Consulté le 9 juin 2006).
- DESLAURIERS, J.P. (1999). *Recherche qualitative : guide pratique*, Montréal, McGraw-Hill, 142 p.
- DEUXIÈME ASSEMBLÉE MONDIALE SUR LE VIEILLISSEMENT (2002). *Dans son dernier rapport, le Secrétaire général dénonce l'ampleur de la maltraitance des personnes âgées et le silence qui entoure ce phénomène*, Madrid, Espagne, 8-12 avril, 4 p.
- DIRECTION DE LA SANTÉ PUBLIQUE, RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL-CENTRE (1997). *La violence envers les aînés; rapport synthèse*, vol. 1, n° 2, p. 1-4.
- ÉDITEUR OFFICIEL DU QUÉBEC (2007). *L.R.Q., Chapitre C-12, Charte des droits et libertés de la personne*, 46 p., [En ligne].
[<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&fi>]
(Consulté le 17 avril 2007).
- ELDER ABUSE PREVENTION UNIT (sans date). 1 p., [En ligne].
[<http://www.eapu.com.au/?TM=3&SM=11>]
(Consulté le 2 juin 2006).
- ELDER FINANCIAL EXPLOITATION PROJECT (sans date). *What is Elder Financial Exploitation?*, 6 p., [En ligne].
[<http://www.cwag.org/Elder%20Financial%20Exploitation%20Project.htm>]
(Consulté le 27 juillet 2004).
- ELDER ABUSE PREVENTION, *HOW TO RECOGNIZE ELDER ABUSE* (sans date). 2 p., [En ligne].
[<http://www.elderabuseprevention-eastbay.org/id2.html>]
(Consulté le 2 juin 2006).
- FINANCIAL ABUSE, (sans date). 1 p., [En ligne].
[<http://www.geocities.com/elderly-place/abuse4.html>]
(Consulté le 2 juin 2006).
- FONDATION DOCTEUR PHILIPPE-PINEL ET GROUPE FINANCIER BANQUE ROYALE (2006). *Vieillir sans violence. Les victimes d'abus et de négligence. Comment les reconnaître? Comment les aider?* 12 p.
- GERONTOLOGY RESEARCH CENTRE (1995). *Diminishing Return - An Examination of Financial Abuse of Older Adults in British Columbia*, Simon Fraser University, 51 p.

- GRAVEL, S., M. BEAULIEU et M. LITHWICK (1997). « Quand vieillir ensemble fait mal : les mauvais traitements entre conjoints âgés », *Criminologie*, vol. XXX, n° 2, p. 67-85.
- HUBERMAN, A.M. et M.B. MILES (1991). *Analyse des données qualitatives. Recueil de nouvelles méthodes*, Bruxelles, De Boeck-Wesmael, 480 p.
- JOHNSON, K.D. (2003). *Financial Crimes Against the Elderly*, U.S. Department of Justice, Office of Community Oriented Policing Services, 88 p.
- LA TABLE DE CONCERTATION AUX AÎNÉS DE LA MRC MEMPHRÉMAGOG (2003). *Protocole de prévention et d'intervention contre les mauvais traitements faits aux personnes âgées*, 43 p.
- LITHWICK, M. et al. (1997). *L'intervention auprès des aînés maltraités provenant de communautés ethnoculturelles et leur famille : un guide d'intervention des intervenants*, CLSC René-Cassin/Institut universitaire de gérontologie sociale du Québec, 54 p.
- MACDONALD, M. (sans date). *La prévention par l'éducation : Lutter contre l'exploitation financière envers les personnes âgées*, Projet réalisé par le Comité communautaire Notre-Dame-de-Grâces contre les abus envers les personnes âgées, 34 p.
- MICHIGAN BANKERS ASSOCIATION. *ELDER ABUSE / FINANCIAL EXPLOITATION* (2005). 2 p., [En ligne].
[http://www.mibankers.com/banking_resources/resources_05.asp]
(Consulté le 10 août 2006).
- MINISTÈRE DE LA JUSTICE DU CANADA (2005). *La violence à l'égard des personnes âgées*, Fiche d'information du ministère de la Justice du Canada, 20 p., [En ligne].
[<http://www.justice.gc.ca/fr/ps/fm/adultsfs.html>]
(Consulté le 9 juin 2006).
- MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DE L'ENFANCE (2001). *Le Québec et ses aînés. L'exploitation des personnes âgées*, 69 p.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2003). *Programme régional de santé publique 2003-2012*, 133 p.
- MISSOURI DEPARTMENT OF HEALTH AND SENIOR SERVICES (2005). *MO\$AFE, Missourians Stopping Adult Financial Exploitation*, 30 p.
- NATIONAL CENTRE ON ELDER ABUSE (1998). *What Is Elder Abuse : What Are The Major Types of Elder Abuse?* [En ligne].
[http://www.interinc.com/NCEA/Elder_Abuse/main.html]
(Consulté le 9 juin 2006).
- NATIONAL COMMITTEE FOR THE PREVENTION OF ELDER ABUSE (sans date). *Best Practice Models*, 7 p., [En ligne].
[<http://www.preventelderabuse.org/communities/best.html>]
(Consulté le 10 août 2006).

- NERENBERG, L. (2003). *Daily Money Management Programs. A protection Against Elder Abuse*, Institute on Aging for the National Center on Elder Abuse, Washington, D.C., June, 28 p.
- OFFICE OF CHILDREN & FAMILY SERVICES (2002). *Protective Services for Adults Financial Exploitation of Elderly and Impaired Adults*, 3 p., [En ligne].
[<http://www.ocfs.state.ny.us/main/publications/Pub4664text.asp>]
(Consulté le 9 août 2006).
- PITRE, M. (2006). « Chez-nous aussi, des aînés sont victimes d'abus », *Le Soleil de Valleyfield*, Édition du 3 juin, 1 p., [En ligne].
[http://www.hebdos.net/lsv/accueil/formatImprimable.asp?article_id=132232]
(Consulté le 9 août 2006).
- PODNIK, E. et K. PILLEMER (1990). *Une enquête nationale sur le mauvais traitement des personnes âgées au Canada*, Institut polytechnique Ryerson, Toronto.
- PRESS RELEASES (2000). *Financial Abuse of Elderly Targeted, Bank Employees To Receive Training To Combat Exploitation*, 2 p., [En ligne].
[http://www.oag.state.ny.us/press/2000/sep/sep21b_00.html]
(Consulté le 9 août 2006).
- PRICE, G. and C. FOX (1997). « The Massachusetts Bank Reporting Project : An Edge Against Elder Financial Exploitation », *Journal of Elder Abuse and Neglect*, vol. 8, n° 4, p. 59-71.
- PURCELL, B. *Financial Abuse of Elders : Fraud, Scams, and Improper Use of Funds*, (2002-2007), 2 p., [En ligne].
[http://www.elder-abuse-information.com/abuse/abuse_financial_ptr.htm]
(Consulté le 2 juin 2006).
- QUINN, M.J. and S.K. TOMITA (1997). *Elder Abuse and Neglect : Causes, Diagnosis and Intervention Stratégies*, 2nd edition, New-York, Springer Publishing Company.
- REIS, M. et D. NAHMIASH (1995a). *Les mauvais traitements à l'égard des personnes âgées : un manuel d'intervention*, Presses de l'Université Laval, Québec.
- RÉSEAU CANADIEN DE LA SANTÉ (2004). *Que sait-on au sujet de l'exploitation financière des personnes âgées?*, Santé Canada, 4 p.
- RÉSEAU QUÉBÉCOIS POUR CONTRER LES ABUS ENVERS LES AÎNÉS (sans date). *Abus et Négligence*, 3 p., [En ligne].
[<http://rqcaa.org/equipe/RQCAA.php>]
(Consulté le 20 juin 2006).
- RÉSEAU QUÉBÉCOIS POUR CONTRER LES ABUS ENVERS LES AÎNÉS (sans date). [En ligne].
[<http://www.rqcaa.org/mission.php>]
(Consulté le 11 juillet 2006).

- REYES, C.L. et al. (sans date). *Intervention dans les situations d'exploitation financière des personnes âgées – entretien, évaluation et documentation : une approche de base pour les professionnels*, 7 p.
- SANTÉ CANADA (1992). *L'exploitation financière des personnes âgées*, 8 p.
- SANTÉ CANADA (1996). *En Hommage aux aînés du Canada*, Info Échange, 19 p.
- SANTÉ CANADA (2001). *Mauvais traitements et négligence à l'égard des personnes âgées. Sensibilisation et réaction de la collectivité*, 117 p.
- SECRÉTARIAT AUX AFFAIRES DES PERSONNES ÂGÉES DE L'ONTARIO (2005). *Les mauvais traitements à l'égard des personnes âgées : le crime caché*, 2 p., [En ligne].
[<http://www.citizenship.gov.on.ca/seniors/french/b191005.htm>]
(Consulté le 9 juin 2006).
- SECRÉTARIAT AUX AFFAIRES DES PERSONNES ÂGÉES DE L'ONTARIO (2006). *Stratégie ontarienne de prévention des mauvais traitements à l'égard des personnes âgées*, 3 p., [En ligne].
[<http://www.citizenship.gov.on.ca/seniors/french/b270206.htm>]
(Consulté le 9 juin 2006).
- SECRÉTARIAT DES CONFÉRENCES INTERGOUVERNEMENTALES CANADIENNES (2005). *Huitième réunion des ministres fédéraux-provinciaux-territoriaux responsables des aînés*, Québec, 25 et 26 mai, 2 p., [En ligne].
[http://www.scics.gc.ca/cinfo05/830844004_f.html]
(Consulté le 5 octobre 2006).
- SENIOR LAW CENTER (2006). *Preventing Financial Exploitation : What Every Senior Needs to Know*, 4 p., [En ligne].
[<http://www.seniorlawcenter.org/legalissues/li01.shtml>]
(Consulté le 9 août 2006).
- SENIOR'S SECRETARIAT (2005). *Stratégie de la Nouvelle-Écosse sur la violence envers les personnes âgées : sensibilisation et prévention*, Sommaire, 4 p.
- SERVICE PUBLIC D'ÉDUCATION ET D'INFORMATION JURIDIQUES DU NOUVEAU-BRUNSWICK (1998). *Les adultes handicapés et les personnes âgées : Conseils pour reconnaître et prévenir la violence et la négligence*, 5 p., [En ligne].
[<http://www.legal-info-legale.nb.ca/fshowpub.asp?id=32&langid=2>]
(Consulté le 9 juin 2006).
- SERVICE PUBLIC D'ÉDUCATION ET D'INFORMATION JURIDIQUES DU NOUVEAU-BRUNSWICK (2006). *Violence et négligence à l'égard des adultes handicapés et des personnes âgées*, 13 p., [En ligne].
[<http://www.legal-info-legale.nb.ca/fshowpub.asp?id=65&langid=2>]
(Consulté le 9 juin 2006).
- TABLE DE CONCERTATION ABUS AUPRÈS DES AÎNÉS DE TROIS-RIVIÈRES INC. (sans date). *La valise « Des outils pour prévenir »*, 7 p.

- TEXAS ATTORNEY GENERAL (2006). *Protecting Seniors from Financial Exploitation*, 5 p., [En ligne].
[<http://www.oag.state.tx.us/elder/tellers.shtml>]
(Consulté le 9 août 2006).
- THOMAS, D., D. GAGNÉ et M. LAVOIE (2000). *Les facteurs reliés à la demande de services formels dans les situations d'exploitation financière chez les adultes de 75 ans et plus*, Demande de subvention adressée au CQRS, 19 p.
- UNITED KINGDOM HOUSE OF COMMONS HEALTH COMMITTEE (2004). *Elder Abuse. Second Report of Session 2003-04*, vol. 1 | HC111-1, London : Stationery Office Limited, p. 16-26.
- UNIVERSITÉ LAVAL, FACULTÉ DES SCIENCES SOCIALES SYMPOSIUM (sans date). *Sommaire des présentations et conférences*, nombre de pages, [En ligne].
[<http://www.fss.ulaval.ca/symposium-aqg/SomR.html>]
(Consulté le 13 juillet 2006).
- WAHL, J. (2005). *Maltraiter une personne âgée. Le crime caché*, Advocacy Center for the Elderly et Community Legal Education, Ontario, 37 p.

ANNEXES

ANNEXE 1

Projections de la population de 65 ans et plus pour 2006 par CSSS
et projections du nombre de situations d'exploitation financière
à partir du taux de prévalence

**Mobilisation communautaire pour prévenir les abus financiers
à l'égard des aînés dans la région de la Capitale-Nationale**

**Tableau A-I
Projections de la population de 65 ans et plus pour 2006 par CSSS
et projections du nombre de situations d'exploitation financière
à partir du taux de prévalence**

CSSS	Population		Taux de prévalence (2,5 %)
	Totale	65 ans et +	
CSSS de la Vieille-Capitale			
- CLSC Sainte-Foy-Sillery-Laurentien	135 426	23 139	578
- CLSC Basse-Ville-Limoilou-Vanier	85 719	17 130	428
- CLSC Haute-Ville-Des-Rivières	77 250	14 819	370
Sous-total	298 395	55 088	1 376
CSSS de Québec-Nord			
- CLSC Haute-Saint-Charles	90 195	6 792	170
- CLSC Orléans	107 859	15 152	379
- CLSC La Source	95 900	12 116	303
Sous-total	293 954	34 060	852
CSSS de Charlevoix			
	30 025	5 424	136
Sous-total	30 025	5 424	136
CSSS de Portneuf			
	46 942	8 052	201
Sous-total	46 942	8 052	201
Région de la Capitale-Nationale	669 316	102 624	2 565
Ensemble du Québec	7 603 083	1 069 921	26 748

Source : MSSS, fichier de la projection de la population (Fichier Excel, extrait de la banque du MSSS, janvier 2005)

ANNEXE 2

Nouvelle structure régionale en ANV



Figure 1. *Nouvelle structure régionale en ANV*

ANNEXE 3

Grilles d'entrevue

Ressources du réseau de la santé et des services sociaux

Institutions financières

Grille servant aux entrevues complémentaires

**MOBILISATION COMMUNAUTAIRE EN VUE DE PRÉVENIR LES ABUS FINANCIERS
À L'ÉGARD DES AÎNÉS DE LA RÉGION DE QUÉBEC**

GRILLE D'ENTREVUE

« RESSOURCES DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX »

JANVIER 2006

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE RENCONTRÉE

1. Identification :

Nom :

Fonction :

Organisme :

Coordonnées :

2. Date de la rencontre ou du contact téléphonique :

Date de la rencontre :

Date du contact téléphonique :

3. Documentation remise :

Oui : Non

Si oui, laquelle :

Résumé du projet

Grille d'entrevue

Résumé du plan d'action

4. Présentation du résumé du plan d'action :

Oui : Non :

DESCRIPTION DE LA STRUCTURE MISE EN PLACE

1. Type de structure :

2. Objectifs poursuivis :

3. Nombre de participants :

4. Composition :

- ressources externes :
- ressources du CLSC :

5. Fréquence des rencontres

ACTIVITÉS DE PRÉVENTION ET D'INTERVENTION RÉALISÉES AUPRÈS DES ORGANISMES AUTRES QUE FINANCIERS

1. Activités de prévention et d'intervention

Types d'activités	Organismes	Activités :		
		Réalisées	En cours	À venir

2. Effets perçus dans les modes de collaboration :

- effet-s positif-s :
- effet-s négatif-s :

3. Identification des difficultés rencontrées

4. Piste-s de solution au niveau de la collaboration avec les institutions financières :

- au plan local :
- au plan régional :

DESCRIPTION DU TYPE DE PROBLÉMATIQUE

1. Type de problématique

	TYPE DE PROBLÉMATIQUE	ORGANISME CONCERNÉ	NOMBRE	Table de concertation	Discussion clinique
1					
2					
3					
4					
5					
6					

- Problématiques les plus fréquentes :

INSTITUTION FINANCIÈRE

1. Type de participation de l'institution financière :

- Collaboration directe avec le personnel de l'institution financière : oui non

Institution	Présence	
	Table de concertation	Discussion clinique
Nom de l'institution :		
Nom du représentant de l'institution :		
Fonction :		
Coordonnées :		

2. Contexte de l'implication de l'institution financière

3. Liens du CLSC avec l'institution financière :

- intervenant pivot :
 - type de liens :
- intervenants sociaux SAD :
 - type de liens :
- autres intervenants du SAD :
 - lesquels?
 - type de liens :
- Autres :
 - lesquels :
 - types de liens

4. Activités du CLSC réalisées auprès de l'institution financière

Types d'activités	Organismes	Activités :		
		Réalisées	En cours	À venir

5. Effets perçus :

- effet-s positif-s :
- effet-s négatif-s :

6. Identification des difficultés rencontrées (Problématiques avec les institutions financières)

7. Piste-s de solution au niveau de la collaboration avec les institutions financières :

- au plan **local** :
- au plan **régional** :

RÉACTIONS OU COMMENTAIRES DE LA PERSONNE RENCONTRÉE OU CONTACTÉE

OBSERVATIONS DE L' « INTERVIEWEUSE »

**MOBILISATION COMMUNAUTAIRE
EN VUE DE PRÉVENIR LES ABUS FINANCIERS
À L'ÉGARD DES AÎNÉS DE LA RÉGION DE LA CAPITALE-NATIONALE**

**GRILLE D'ENTREVUE
« INSTITUTION FINANCIÈRE »**

NOVEMBRE 2005

IDENTIFICATION DE L'INTERVIEWEUSE

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE RENCONTRÉE

5. Identification :

Nom :

Fonction :

Institution financière :

Coordonnées et adresse courriel :

6. Date du contact par téléphone :

Date du contact pour l'entrevue :

3. Collecte d'information auprès des institutions financières concernant la problématique de l'exploitation financière auprès des personnes âgées

3.1 Quels types d'activités avez-vous réalisés pour la prévention de l'exploitation financière envers les aînés ?

- Activités d'information auprès des aînés ?
- Rencontre de sensibilisation du personnel ?
- Rencontre de sensibilisation du personnel présentée par un CLSC ou une autre ressource ?
- Participation à une Table de concertation animée par le CLSC ?
- Participation à un groupe de discussion de cas sur l'abus ?
- Contacts directs avec des intervenants du CLSC ?
- Financement de matériel d'information (feuillet d'information, napperons etc) ?
- Diffusion de documentation d'information dans le présentoir de votre institution financière ?
- Autre type d'activité concernant la problématique ?

3.2 Quels types d'activités prévoyez-vous réaliser pour la prévention de l'exploitation financière à l'égard des aînés ?

- Activités d'information auprès des aînés ?
- Rencontre de sensibilisation du personnel ?
- Rencontre de sensibilisation du personnel présentée par un CLSC ou une autre ressource ?
- Participation à une Table de concertation animée par le CLSC
- Participation à un groupe de discussion de cas sur l'abus ?
- Contacts directs avec des intervenants du CLSC ?
- Financement de matériel d'information (feuillet d'information, napperons etc.) ?
- Diffusion de documentation d'information dans le présentoir de la Caisse ?
- Autre type d'activité concernant la problématique ?

4. Dans l'avenir

Comment voyez-vous votre implication face à la problématique de l'exploitation financière à l'égard des aînés?

5. Collaboration avec le CLSC

Qu'attendez-vous de la collaboration avec le CLSC ?

OBSERVATIONS DE « L'INTERVIEWEUSE »

Grille servant aux entretiens complémentaires

- À votre connaissance, y a-t-il des collaborations qui se sont développées entre votre milieu (SAD) et certaines institutions financières ?
 - Quelles formes de collaboration particulière ont été développées ?
 - Avec qui particulièrement (quelles institutions financières) ?
 - Qui dans ces institutions financières ont été particulièrement impliqués ?
- Comment qualifiez-vous cette collaboration ?
 - Bonne, moyenne, excellente ? (développer)
 - Avez-vous rencontré des difficultés depuis que vous avez développé des collaborations particulières ?
 - Lesquelles ?
 - Avez-vous trouvé des pistes de solution à ces difficultés ?
 - Lesquelles ?
- À votre connaissance, les institutions financières de votre secteur ont-elles développé des programmes (ou certaines initiatives) pour contrer l'exploitation financière ?
 - Lesquels ?
 - Avez-vous été impliqué à un moment ou l'autre dans ce programme ?
- Selon vous, à partir de votre expérience, quelles formes de collaboration devraient être développées relativement à la problématique de l'exploitation financière à l'endroit des aînés ? (à développer)

ANNEXE 4

Répartition des personnes contactées ou rencontrées
selon leur milieu de provenance

**Mobilisation communautaire pour prévenir les abus financiers
à l'égard des aînés dans la région de la Capitale-Nationale**

**Tableau A-II
Répartition des personnes contactées ou rencontrées
par CSSS et par fonction**

Ressources du réseau de la santé et des services sociaux		
CSSS	Fonction	Nombre
CSSS de la Vielle-Capitale :		
- CLSC Haute-Ville-Des-Rivières	Organisateur communautaire	1
- CLSC Basse-Ville-Limoilou-Vanier	Intervenante pivot	1
- CLSC Sainte-Foy-Sillery-Laurentien	Travailleuse sociale	1
	Intervenante communautaire	1
	Intervenante pivot	1
Sous-total		5
CSSS de Québec Nord :		
- CLSC Orléans	Organisatrice communautaire	1
	Intervenante sociale	1
	Travailleuse sociale	1
- CLSC Haute-Saint-Charles	Intervenante pivot	1
- CLSC La Source	Intervenant pivot	1
Sous-total		5
CSSS de Charlevoix		
	Intervenante sociale	1
Sous-total		1
CSSS de Portneuf		
	Travailleuse sociale	1
Sous-total		1
Total		12

Ressources du réseau de la santé et des services sociaux		
Information complémentaire		
CLSC Haute-Ville-Des-Rivières	Groupe d'intervenants psychosociaux	17
Centre Holland	Groupe d'intervenants psychosociaux	3
Comité régional d'intervenants pivots	Groupe d'intervenants pivots	7
Total		27

**Mobilisation communautaire pour prévenir les abus financiers
à l'égard des aînés dans la région de la Capitale-Nationale**

**Tableau A-III
Répartition des personnes contactées
par institution financière et par fonction**

Institutions financières		
	Fonction	Nombre
Caisses populaires Desjardins	Directeur général	1
	Adjoint à la direction générale	1
	Directeur des services courants	1
	Coordonnateur secteur courant	1
	Conseiller en ressources humaines	1
	Conseillère financière	1
	Conseillère en développement coopératif et vice-présidente en développement des affaires	1
	Responsable Centre de services	1
	Planificateur financier en gestion du patrimoine de retraite	1
Sous-total		9

Banque CIBC	Service à la clientèle	1
Banque Laurentienne	Directrice de succursale	1
Banque de Montréal	Assistant gérant	1
	Directrice de succursale	1
Banque Nationale	Directrice des services à la clientèle	1
	Directeur de succursale	1
	Relations publiques	1
Banque Royale	Service à la clientèle	1
Banque TD Canada Trust	Directrice des services à la clientèle	1
Sous-total		9
Total		18

Institutions financières Information complémentaire		
Caisses populaires Desjardins	Adjointe à la direction générale	1
Banque Nationale	Avocate du contentieux des risques	1
	Avocate aux droits législatifs	1
Banque Scotia	Direction	1
Total		4