



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

## **Comité permanent de la condition féminine**

---

FEWO



NUMÉRO 009



1<sup>re</sup> SESSION



41<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le jeudi 3 novembre 2011**

**Présidente**

Mme Niki Ashton



## Comité permanent de la condition féminine

Le jeudi 3 novembre 2011

• (1535)

[Traduction]

**La présidente (Mme Niki Ashton (Churchill, NPD)):** La séance est ouverte.

Nous avons un exposé de la part de nos premiers témoins aujourd'hui. Il s'agit des représentants du ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences. Nous accueillons donc Jacques Paquette, sous-ministre adjoint principal, Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social, ainsi que Ellen Healey, directrice, Division des programmes sociaux, Direction du développement communautaire et des partenariats, Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social.

Je crois savoir, monsieur Paquette, que c'est vous qui allez faire l'exposé liminaire cet après-midi. Vous disposez de 10 minutes. Merci de votre présence.

**M. Jacques Paquette (sous-ministre adjoint principal, Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social, ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences):** Premièrement, je tiens à vous remercier de nous avoir invités à témoigner devant le comité. Nous sommes très heureux d'être présents, et je tiens à féliciter le comité pour son travail sur la question des mauvais traitements envers les aînés du Canada, et notamment les femmes âgées.

Il va sans dire que c'est un sujet important qui préoccupe de plus en plus le gouvernement du Canada et l'ensemble des Canadiens. Le gouvernement du Canada a donc pris des mesures pour sensibiliser davantage les citoyens au problème des mauvais traitements envers les aînés, y compris l'exploitation financière, et pour y remédier.

Les renseignements et les statistiques sur la fréquence des mauvais traitements envers les aînés sont limités à cause de l'absence d'études, du faible signalement des cas de mauvais traitements et de la méconnaissance des signes et des symptômes. Je crois que d'autres témoins vous ont déjà avancé ce même argument. D'après les données disponibles, il est estimé qu'entre 4 p. 100 et 10 p. 100 des personnes âgées au Canada sont victimes de mauvais traitements, sous une forme ou une autre. On estime également que les mauvais traitements sont signalés dans un cas sur cinq seulement.

Comme la proportion d'aînés dans la population devrait augmenter, c'est un problème de plus en plus préoccupant. Aujourd'hui, un Canadien sur sept est âgé de 65 ans et plus. D'ici 2036, près de un Canadien sur quatre sera un aîné.

La cohorte des aînés les plus âgés devrait également augmenter de façon importante. D'ici 2036, Statistique Canada prévoit que un Canadien sur 13 sera âgé de 80 ans et plus. En comparaison, en 2010, cette proportion était d'un peu moins de un sur 25. C'est également préoccupant, car les personnes les plus âgées sont celles qui courent le plus grand risque de subir de mauvais traitements, du

fait qu'elles sont plus susceptibles d'être aux prises avec une incapacité, de souffrir de démence ou de devenir dépendantes des autres pour leurs soins.

Le gouvernement fédéral s'est engagé à soutenir les aînés et à éliminer toutes formes de mauvais traitements envers ces derniers. Permettez-moi de prendre quelques minutes pour décrire certaines mesures parmi les plus importantes qui ont été prises au cours des dernières années.

En 2007, le gouvernement du Canada a créé le Conseil national des aînés. L'une des grandes priorités du conseil était de rédiger un rapport sur l'examen des mauvais traitements envers les aînés qu'il a effectué au moyen de consultations régionales. Le conseil a fait part de deux conclusions principales, à savoir que le problème des mauvais traitements envers les aînés était grave et plus répandu que ce que l'on croyait au départ, et que le renforcement de la sensibilisation était un premier pas important pour lutter contre ce problème. Le travail effectué par le Conseil national des aînés a contribué à l'élaboration de l'Initiative fédérale de lutte contre les mauvais traitements.

[Français]

L'Initiative fédérale de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés est une mesure spéciale de 13 millions de dollars répartis sur trois ans. Cette initiative a permis au gouvernement fédéral de cibler et de coordonner ses efforts pour aider les aînés et leur entourer à reconnaître les signes et les symptômes des mauvais traitements envers les aînés. Elle a également permis de diffuser de l'information sur les ressources et l'aide qui existent à cet égard.

L'initiative interministérielle était dirigée par le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences en collaboration avec le ministère de la Justice, l'Agence de la santé publique du Canada et la Gendarmerie royale du Canada. La pierre angulaire de cette initiative était une campagne de sensibilisation nationale appelée *Les mauvais traitements envers les aînés - Il est temps d'ouvrir les yeux*. Lancée en 2009, la campagne comprenait de la publicité à la télévision, dans la presse écrite et sur le Web. Elle fournissait de l'information sur les signes et symptômes des mauvais traitements envers les aînés ainsi que sur la façon d'accéder aux ressources et aux services locaux, provinciaux et territoriaux qui existent dans ce domaine.

La campagne a suscité beaucoup de réactions d'intérêt. Par exemple, plus 165 000 troupes d'information sur les mauvais traitements envers les aînés ont été commandées au numéro 1-800-O-Canada. De plus, le site Web *aines.gc.ca* a reçu plus de 86 000 visites. La recherche quantitative menée pour examiner l'impact de la campagne a démontré que le nombre de personnes sensibilisées avait considérablement augmenté. En effet, 58 p. 100 des répondants se souvenaient de la campagne publicitaire. Par ailleurs, le ministère de la Justice a commandé un sondage d'opinion publique qui a permis de constater que le nombre de personnes sensibilisées aux mauvais traitements envers les aînés avait augmenté de 11 p. 100 depuis 2009, et que 9 Canadiens sur 10, soit 93 p. 100 de la population, connaissaient l'expression « mauvais traitements envers les aînés ». Les Canadiens étaient, entre autres, plus susceptibles qu'il y a deux ans de repérer les différents types de mauvais traitements envers les aînés. De plus, leur capacité à nommer différents types de mauvais traitements avait augmenté de façon importante.

L'initiative fédérale a également donné lieu à l'élaboration concertée d'un document d'appui provincial et territorial sur la question. Plusieurs campagnes provinciales sur les mauvais traitements envers les aînés ont aussi été lancées en complément de la campagne de sensibilisation fédérale.

Par exemple, le gouvernement du Québec, dans le cadre de son plan en 40 points pour lutter contre les mauvais traitements envers les aînés, a conçu une campagne publicitaire télévisée pour attirer l'attention de la population sur ce problème, mettant en vedette Yvon Deschamps. En plus de la campagne publicitaire, des outils d'information et de documentation ont été élaborés. En janvier 2010, des fonds ont été octroyés à six associations professionnelles nationales réunissant ergothérapeutes, hygiénistes dentaires, travailleurs sociaux, gestionnaires de logement, infirmiers et infirmières et juristes, pour leur permettre de concevoir des outils visant à aider les travailleurs en première ligne à reconnaître les signes de mauvais traitements envers les aînés et à trouver les moyens d'y remédier.

L'Initiative fédérale de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés a pris fin en mars 2011 après avoir atteint les objectifs fixés.

[Traduction]

RHDCC concentre maintenant ses efforts pour lutter contre les mauvais traitements envers les aînés dans le cadre du programme Nouveaux Horizons pour les aînés. Créé en 2004, ce programme vise à faire en sorte que les aînés soient en mesure de contribuer à la qualité de vie de leur collectivité et d'en profiter par leur participation à la société et leur vie active.

Le programme poursuit plusieurs objectifs, notamment appuyer la participation et l'inclusion sociales des aînés et sensibiliser davantage la population au problème des mauvais traitements envers les aînés, y compris l'exploitation financière. Depuis 2007, 32 projets de sensibilisation aux mauvais traitements envers les aînés ont été financés. Grâce à ces projets, plus de 170 outils ont été créés et distribués et plus de 31 000 aînés ont participé à ces projets et en ont tiré profit.

L'engagement à l'égard de ce programme est solidement enraciné, comme en témoignent les augmentations successives de son budget. En 2007, le financement initial du programme est passé de 30 millions de dollars à 35 millions de dollars. Dans les deux derniers budgets, le financement annuel a augmenté de 10 millions de dollars, portant ainsi à 45 millions de dollars le budget annuel total du programme.

Le programme Nouveaux Horizons pour les aînés est devenu l'outil principal de RHDCC pour lutter contre les mauvais traitements envers les aînés et les appels de propositions sont les outils privilégiés pour financer des projets dans le cadre de ce programme.

Le premier appel de propositions, lancé en 2007, était axé sur les projets visant à promouvoir la sensibilisation et à accroître la compréhension des mauvais traitements envers les aînés au moyen de l'élaboration et de la distribution de ressources éducatives, de troupes d'outils et de produits de communications à l'intention des aînés, des fournisseurs de services, des associations professionnelles, des organismes communautaires et du public. Par exemple, la Fédération des aînés et aînées francophones du Canada a conçu une campagne de sensibilisation et plusieurs ateliers adaptés aux besoins particuliers des aînés francophones vivant en milieu minoritaire hors du Québec.

Le deuxième appel de propositions, lancé en 2009, visait à rejoindre les groupes ethnoculturels et à favoriser le réseautage et l'échange de renseignements entre les organismes et les autres intervenants qui s'occupent de la prévention des mauvais traitements envers les aînés. Par exemple, le Réseau ontarien de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées a conçu une série d'outils à l'intention des collectivités hispanophones, ainsi qu'un guide pratique et transférable à l'intention des autres organismes qui souhaitent aborder la sensibilisation aux mauvais traitements vers les aînés et la prévention dans une collectivité ethnoculturelle émergente.

Un appel de propositions en cours exploite ces résultats en élargissant la portée des projets. Les projets appuieront le travail interdisciplinaire en matière de stratégies communautaires qui misent sur la sensibilisation, la prévention et l'intervention, tout en continuant de rejoindre les populations mal desservies et de former le personnel qui travaille directement auprès des aînés, c'est-à-dire les personnes les mieux placées pour repérer les cas possibles de mauvais traitements.

Compte tenu de la nature et de la complexité de la question, tous les niveaux de gouvernement ont un rôle à jouer pour remédier au problème des mauvais traitements envers les aînés. Le forum fédéral-provincial-territorial des ministres responsables des aînés a reconnu l'importance de prendre des mesures pour remédier aux mauvais traitements envers les aînés et en a fait l'une de ses grandes priorités. En 2007, les ministres ont organisé un forum FPT sur les mauvais traitements envers les aînés, qui a eu lieu parallèlement à la troisième conférence annuelle canadienne sur le droit des aînés. Les participants se sont attachés à cerner des mesures concertées et des partenariats entre les organismes et les services sociaux, les systèmes de santé et de justice que les collectivités et les gouvernements pourraient envisager pour mieux remédier au problème des mauvais traitements envers les aînés. En 2008, un autre forum a été organisé sur l'exploitation financière des aînés. Il s'agissait du Forum sur l'exploitation financière des personnes âgées.

Cinq grandes priorités pour remédier aux mauvais traitements envers les aînés ainsi qu'à l'exploitation financière des personnes âgées sont ressorties des discussions qui ont eu lieu dans le cadre de ces deux forums. Ces priorités sont l'éducation des personnes âgées, la formation des professionnels, les cadres législatifs, la sensibilisation du public et l'accès à l'information et à des services spécialisés.

L'un des résultats concrets de ces forums a été la création d'une série de sept fiches d'information et de sensibilisation sur la prévention des mauvais traitements envers les aînés et, plus récemment, d'une nouvelle série de huit fiches d'information à l'intention des aînés sur la planification financière et la protection contre l'exploitation financière. Les fiches d'information issues des forum FPT ont été distribuées dans tout le Canada et ont été diffusées durant la Journée internationale de sensibilisation pour contrer les abus envers les personnes âgées, qui se tient tous les ans le 15 juin.

D'autres mesures sont prévues pour remédier au problème des mauvais traitements envers les aînés. La diffusion de la publicité télévisée sur les mauvais traitements envers les aînés est prévue vers la fin du mois de novembre 2011, et une nouvelle publicité télévisée axée sur l'exploitation financière commencera à être diffusée au début de 2012. Ces campagnes publicitaires seront financées au moyen du Fonds de publicité central du gouvernement du Canada, géré par le Conseil privé du Canada.

● (1540)

L'exploitation financière est l'une des formes les plus courantes de mauvais traitements envers les aînés. Par conséquent, il n'y a rien d'étonnant au fait que les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables des aînés aient déterminé, lors de leur rencontre en juin 2011, que l'exploitation financière serait l'une de leurs grandes priorités pour cette année.

Le forum FPT examinera les ressources et le matériel dont les citoyens disposent actuellement pour se protéger contre l'exploitation financière et tentera de les sensibiliser aux risques et aux responsabilités liés au fait de donner des procurations et d'ouvrir des comptes conjoints. Le forum collaborera avec les intervenants pertinents pour combler les lacunes sur le plan des connaissances et élaborer des ressources documentaires visant à renforcer la sensibilisation des aînés et des travailleurs de première ligne aux avantages et aux risques associés au fait de nommer un mandataire ou d'ouvrir un compte conjoint.

RDHCC continue d'examiner de nouvelles solutions. Par exemple, nous avons tenu des discussions préliminaires avec l'Association des banquiers canadiens sur les moyens que peuvent prendre les travailleurs de première ligne du secteur financier pour aider à protéger les aînés contre la fraude et l'exploitation financière, et nous sommes en faveur de la création de partenariats pour faire progresser le travail dans ce domaine.

Vous aurez également remarqué, dans le discours du Trône de 2011, que le gouvernement du Canada s'est engagé à proposer des peines plus sévères pour les infractions impliquant de mauvais traitements envers les personnes âgées.

Nous sommes conscients du fait qu'il faut effectuer davantage d'études pour mieux comprendre le problème des mauvais traitements envers les personnes âgées et ses conséquences. Nous avons un réel besoin de renseignements de base et de données indiscutables sur les mauvais traitements envers les aînés. RDHCC appuie le projet de recherche de deux ans de l'Initiative nationale pour le soin des personnes âgées, ainsi qu'un projet de recherche de deux ans visant à définir et à mesurer les mauvais traitements et la négligence chez les aînés. Les résultats de cette recherche constitueront les assises du travail ultérieur sur la mesure des mauvais traitements et de la négligence envers les aînés.

Nous continuerons de collaborer avec les autres ministères et organismes fédéraux, les provinces, les territoires, les associations professionnelles et les organisations non gouvernementales pour prendre des mesures afin de détecter et de prévenir l'exploitation des

citoyens âgés. Ce n'était là... j'allais dire qu'un bref aperçu. Disons que c'était un aperçu. C'est avec plaisir que je répondrai maintenant à vos questions.

● (1545)

[Français]

**La présidente:** Merci beaucoup, monsieur Paquette.

On commence par les tours de sept minutes.

[Traduction]

Madame O'Neill Gordon, vous avez la parole.

**Mme Tilly O'Neill Gordon (Miramichi, PCC):** Merci, madame la présidente.

J'aimerais souhaiter la bienvenue à nos invités. Nous sommes ravis de vous accueillir parmi nous aujourd'hui.

La question à l'étude aujourd'hui tient à coeur à tous les membres du comité ainsi qu'à notre gouvernement. Nous avons entendu de nombreux témoins qui nous ont parlé de différents aspects de cette cause importante. Suite à l'introduction du programme Nouveaux Horizons pour les aînés, notre gouvernement y a fait des investissements importants, soit 45 millions de dollars. Dans ma circonscription électorale, les gens en font de multiples usages qui profitent grandement aux aînés.

Je dois dire que l'une des idées les plus utiles qui soient ressorti du programme était la capacité de sensibiliser les gens au problème, notamment par l'entremise de la publicité. Je me demande si vous pourriez nous parler d'autres idées qui sont encore plus bénéfiques d'un point de vue judiciaire ou légal.

**M. Jacques Paquette:** Je vais vous fournir quelques brefs renseignements au sujet du programme Nouveaux Horizons pour les aînés, et j'inviterai ensuite ma collègue à vous donner quelques exemples de projets qui visent justement cet objectif.

Le programme fonctionne à deux niveaux. Le premier niveau concerne ce que nous appelons les projets pancanadiens. Ce sont des projets menés à l'échelle nationale. Ces derniers concernent exclusivement le problème des mauvais traitements envers les personnes âgées. Normalement, nous lançons un appel de propositions. Certains projets sont de plus grande envergure; à ce moment-là, le financement peut atteindre 250 000 \$ par année sur trois ans.

Les projets communautaires correspondent à l'autre composante du programme. Il s'agit de petits projets dont le financement maximal est généralement de 25 000 \$. Le programme vise plusieurs objectifs. J'aime bien en parler, car même si le problème des mauvais traitements envers les aînés en fait partie, nous souhaitons également nous servir du programme pour intensifier les efforts de prévention. Nous savons que l'isolement des personnes âgées les met à risque. Donc, entreprendre des projets qui permettront aux aînés d'être en contact devraient, en ce qui nous concerne, faciliter la réalisation de l'objectif que nous nous sommes fixés. Nous savons que, dans bien des cas, ce sont les collectivités elles-mêmes qui trouvent les bonnes solutions. Les gens connaissent leur localité. Quand nous disons qu'il faut être en mesure de savoir dans quel contexte les aînés sont maltraités, le lieu privilégié pour faire cela est vraiment la collectivité et non un centre situé à des milliers de kilomètres.

Je devrais peut-être demander à Ellen de vous donner quelques exemples des projets qui se déroulent au niveau local.

**Mme Ellen Healey (directrice, Division des programmes sociaux, Direction du développement communautaire et des partenariats, Direction générale de sécurité revenue et développement social, ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences):** Vous avez demandé des idées précises. J'étais en train de regarder la liste des projets que nous avons financés par le passé. Je vais vous en citer deux ou trois qui me semblent particulièrement pertinents.

Premièrement, le travail fait auprès des enfants. Nous avons financé un projet qui permettait aux personnes âgées de travailler avec de jeunes adultes pour préparer des sketches ou de petites pièces de théâtre qui illustreraient en quoi consistent les mauvais traitements. Nous estimons que cela présente une occasion d'apprendre qui est un peu plus directe et qui correspond un peu mieux au groupe ciblé.

Nous avons également financé un certain nombre de projets de plus petite envergure en vertu desquels des aînés aident d'autres aînés. Ainsi, dans le contexte communautaire, ils se rassemblent pour donner des ateliers à d'autres aînés sur des questions telles que la sécurité personnelle à la maison et des mesures de sécurité à prévoir en traitant avec les proches. Encore une fois, il s'agit de trouver des aînés qui sont prêts à faire du bénévolat, peut-être au sein des organismes de service social, et qui peuvent donc offrir cette aide immédiate en milieu communautaire. Ces idées nous viennent des collectivités elles-mêmes et permettent de renforcer les capacités et de disposer des ressources requises à plus long terme.

• (1550)

**Mme Tilly O'Neill Gordon:** De même, nous constatons que les projets communautaires donnent lieu à énormément d'action positive. Les aînés ont tendance à participer davantage aux activités de leur localité. C'est justement l'un des objectifs que notre gouvernement s'est fixés par rapport au programme Nouveaux Horizons, car nous souhaitons que les aînés travaillent ensemble et prennent des initiatives qui améliorent leur qualité de vie.

Le comité est également au courant de la participation active des détachements locaux et de diverses initiatives visant à sensibiliser la population au problème des mauvais traitements envers les aînés. Cette participation est-elle mandatée au niveau national? Le quartier général de la GRC participe-t-il à cette initiative de sensibilisation?

**M. Jacques Paquette:** J'allais dire que je crois savoir que les responsables de la GRC vont comparaître devant le comité tout de suite après nous, et je crois qu'ils seront peut-être mieux placés que nous pour vous donner un complément d'information à ce sujet — à moins qu'Ellen ait quelque chose à ajouter.

**Mme Ellen Healey:** Notre programme ne prévoit pas la participation de la GRC mais, comme je l'expliquais tout à l'heure, les projets communautaires sont proposés au niveau local et, dans certains cas, les responsables cherchent à établir un partenariat avec des fournisseurs de services locaux. Dans certaines localités, cette coordination se fait de façon naturelle, si bien que cette participation est prévue dès l'étape d'élaboration du projet, mais ce n'est pas nous qui mandations cela.

**Mme Tilly O'Neill Gordon:** Je vous remercie.

**La présidente:** Il vous reste deux minutes. Quelqu'un d'autre voudrait-il s'en servir?

**M. Ed Holder (London-Ouest, PCC):** Merci beaucoup.

Permettez-moi, en mon nom personnel, d'adresser mes remerciements à nos invités.

Monsieur Paquette, vous avez suscité ma curiosité quand vous avez parlé tout à l'heure du fait que l'exploitation financière constitue l'une des formes les plus courantes de mauvais traitements envers les aînés. Je comprends que les informations anecdotiques peuvent laisser entendre cela, mais j'essaie de comprendre. Quelles recherches avez-vous menées qui vous auraient permis de déterminer cela, et pourquoi avez-vous décidé de mettre l'accent sur cette préoccupation pour vos messages télévisés et votre matériel de promotion?

**M. Jacques Paquette:** Ma réponse sera en deux volets.

Premièrement, cette information s'appuie sur certaines études préliminaires, de même que sur des sondages menés auprès de divers groupes de personnes. Le plus souvent, les répondants ont justement indiqué que c'est ce type de mauvais traitements qui leur semble être le plus important ou le plus fréquent. Mais il faut toujours être prudent dès qu'on parle de statistiques. Comme nous l'avons déjà dit, les statistiques sont parfois problématiques parce que des études plus poussées peuvent être nécessaires.

Par contre, l'un des projets que nous finançons concerne notre conviction qu'il n'existe pas une seule définition que tout le monde accepte...

**M. Ed Holder:** C'est ce que nous avons constaté aussi.

**M. Jacques Paquette:** ... de sorte que, quand nous examinons les rapports que nous recevons, il peut être difficile de les comparer et de nous assurer que nos chiffres sont exacts.

**M. Ed Holder:** J'ajouterais que, quand nous avons reçu certains témoins, nous avons justement parlé de diverses études, et on pourrait supposer qu'il existe, comme point de départ, une définition commune de ce en quoi consistent les mauvais traitements envers les aînés, alors que, si j'ai bien compris... Encore une fois, nous avons tous une idée de ce à quoi cela correspond, mais je n'ai pas l'impression qu'il existe une seule version. C'est peut-être ça la réalité, et cette définition peut s'élargir ou se modifier aussi, cela fait partie du problème, me semble-t-il.

Ai-je le temps de...

**La présidente:** En fait, nous avons déjà dépassé le temps imparti.

**M. Ed Holder:** Dans ce cas, je tenterai ma chance plus tard.

Je vous remercie.

**La présidente:** C'est parfait.

Merci, monsieur Holder.

La parole est maintenant à Mme Freeman.

**Mme Mylène Freeman (Argenteuil—Papineau—Mirabel, NPD):** Merci, madame la présidente.

Monsieur Paquette, madame Healey, merci beaucoup de votre présence.

Je voudrais vous féliciter pour le succès des premières mesures critiques qu'a prise RHDCC en vue d'habiliter les personnes âgées.

Les membres du comité ont entendu, de la part des témoins, que le manque de logement social pour les femmes âgées constitue un facteur qui aggrave le problème des mauvais traitements. Quel programme auriez-vous pu financer en vue de l'élaboration d'une stratégie de logement à l'intention des femmes âgées?

• (1555)

**M. Jacques Paquette:** En ce qui concerne les sans-abri — car il s'agit effectivement de cet aspect-là — deux programmes sont actuellement appuyés en vertu du portefeuille du ministère. Il s'agit, d'une part, du programme pour les sans-abri et, d'autre part, du programme de logement. Le logement relève de la responsabilité de la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

Je crois que mon collègue, le directeur général qui est responsable du programme pour les sans-abri, a comparu devant le comité à un moment donné pour expliquer en quoi consistent les efforts déployés en vue de s'attaquer au problème de l'itinérance chez les femmes âgées. Un certain nombre de projets précis ont été entrepris en vue de s'y attaquer étant donné que c'est l'un des facteurs, comme vous l'avez dit vous-même.

**Mme Mylène Freeman:** Il ne fait aucun doute que c'est un facteur parmi d'autres. Je vous remercie.

Nous avons constaté que, dans certaines provinces, les établissements de soins de longue durée ne font pas l'objet d'inspections ou de normes minimales de soins. Voilà donc un autre problème qui contribue à aggraver la situation. Quels éléments du programme Nouveaux Horizons ou de l'Initiative fédérale de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés auraient permis de créer un régime d'inspection ou de normaliser les soins?

**M. Jacques Paquette:** Non, pas du tout... je dirais que la question que vous soulevez concernant les établissements de soins de longue durée relèvent de la responsabilité des provinces. Je dirais par exemple que c'est le ministre provincial de la Santé qui devrait examiner ce genre de choses.

**Mme Mylène Freeman:** D'accord. Donc, si nous souhaitons que des normes minimales soient prévues dans la loi, il faudrait en parler avec les responsables de Santé Canada.

**M. Jacques Paquette:** Non, je vous dis que c'est une responsabilité provinciale et, par conséquent, Santé Canada ne détient aucun pouvoir législatif en ce qui concerne l'administration d'établissements de soins de longue durée qui relèvent de la responsabilité des provinces...

**Mme Mylène Freeman:** Il serait peut-être possible d'inclure cela dans les normes minimales de la Loi canadienne sur la santé quand le moment viendra de la renégocier.

**M. Jacques Paquette:** Je laisse le soin aux responsables de Santé Canada de répondre à cette question-là.

**Mme Mylène Freeman:** Nous aimerions beaucoup parler avec les responsables de Santé Canada, bien entendu. Merci.

Nous avons également constaté que, encore une fois, l'accès aux services de santé assurés par les aînés est très différent selon l'endroit où ils habitent — en milieu rural ou dans une ville — et selon qu'ils sont Autochtones ou qu'ils se trouvent dans telle ou telle autre province. Y a-t-il des programmes qui pourraient permettre d'éliminer cette inégalité?

**M. Jacques Paquette:** Êtes-vous en train de me demander pourquoi les services et soins de santé sont dispensés différemment aux citoyens selon l'endroit où ils vivent? Est-ce bien cela votre question?

**Mme Mylène Freeman:** Oui, exactement.

**M. Jacques Paquette:** Très bien. Tout ce que je peux vous dire, c'est que notre ministère n'est pas responsable de la santé...

**Mme Wai Young (Vancouver-Sud, PCC):** J'invoque le Règlement, madame la présidente...

**La présidente:** Madame Young.

**Mme Wai Young (Vancouver-Sud, PCC):** ... la question de la députée porte sur la santé, et non sur les mauvais traitements envers les aînés.

**Mme Mylène Freeman:** Je vais aborder un autre sujet.

Nous avons également constaté, même s'il peut exister des programmes de formation à l'intention des forces policières, des avocats et des juges au sujet des mauvais traitements envers les aînés, que dans bien des cas, ces programmes ou outils sont disponibles de façon très inégale. Pourriez-vous nous dire s'il existe des initiatives visant à financer la création d'outils de formation qui pourraient servir dans l'ensemble du pays?

**Mme Ellen Healey:** Oui. Dans le cadre de l'Initiative fédérale de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés, nous avons réservé des crédits afin de commencer à travailler avec des services professionnels — c'est-à-dire, avec des organismes qui ont maintenant un programme de base, pour les aider à le développer et à le personnaliser en fonction des besoins de leurs membres, de sorte que quand ils travaillent ou rencontrent des aînés, ou qu'ils leur assurent des services, ils commenceraient à comprendre les éléments qui indiquent une situation de mauvais traitements, de même que leur responsabilité de signaler le problème que présente un fournisseur de services professionnels.

Cela commence à leur permettre de mieux cerner leurs obligations. Mais, ce qui est encore plus important, à mon avis, c'est que cela les incite à poser des questions du genre: « Je me demande si... », ou encore « supposons que... ». Ils rencontrent des aînés et, s'ils ont été formés pour reconnaître les indices, ils peuvent peut-être passer à l'étape suivante, si c'est approprié.

**Mme Mylène Freeman:** Le comité a également reçu la D<sup>e</sup> Lynn McDonald, en vertu de l'Initiative nationale pour le soin des personnes âgées. RHDCC lui a accordé un demi-million de dollars — ce qui est formidable — pour qu'elle élabore un outil permettant de définir et de mesurer les mauvais traitements envers les aînés.

Cependant, elle nous a dit que, en l'absence d'une étude de prévalence, elle n'a aucune idée de la meilleure façon d'utiliser cet outil. Elle dit que la dernière étude de prévalence a été menée en 1999, et qu'elle n'était pas très bonne du point de vue de la recherche. J'ai remarqué que vous avez également déclaré dans votre déclaration liminaire qu'il y a un manque de recherche à l'heure actuelle sur les mauvais traitements envers les personnes âgées. Mme McDonald nous a dit, et je cite: « Si nous ignorons la nature du problème, nous ne sommes pas en mesure de savoir quel traitement il convient d'offrir aux gens. Si nous ignorons la nature du problème, nous ne savons pas qui a droit aux services ».

Savez-vous quand sera menée la prochaine étude de la prévalence des mauvais traitements envers les aînés au Canada?

• (1600)

**M. Jacques Paquette:** En ce moment, et parce que nous avons besoin de renseignements de base, et de nous entendre sur une définition — nous finançons l'Initiative nationale pour le soin des personnes âgées. Il s'agit d'un projet de recherche de deux ans qui permettra d'en arriver à une définition opérationnelle, de créer des instruments de mesure fiables, de cerner des considérations déontologiques en vue des enquêtes et d'en tenir compte.

Nous sommes censés recevoir les résultats de cette recherche en 2012 — c'est-à-dire l'année prochaine — et en fonction de ces résultats, nous pourrions aller un peu plus loin. Comme je vous l'ai déjà dit, il manque un certain nombre d'éléments de base. Quand je dis « nous », je veux parler de tous ceux qui essaient de régler ce problème. Nous comptons là-dessus pour obtenir une base solide qui va nous permettre d'aller plus loin.

**Mme Mylène Freeman:** Je vous remercie.

S'il me reste du temps, je vais le donner à...

**La présidente:** Il vous reste 30 secondes.

**Mme Mylène Freeman:** Merci beaucoup.

**La présidente:** Merci beaucoup.

Le parti conservateur dispose maintenant de sept minutes.

Madame James, vous avez la parole.

**Mme Roxanne James (Scarborough-Centre, PCC):** Merci, madame la présidente.

Monsieur Paquette et madame Healey, je tiens à vous remercier d'être présents aujourd'hui. Nous sommes ravis de pouvoir recevoir vos témoignages.

Je pense que nous sommes tous d'accord pour dire que le gouvernement a reconnu la gravité du problème des mauvais traitements envers les aînés, qu'il s'agisse de négligence ou d'exploitation financière.

Avant d'être élue à la Chambre des communes, j'étais candidate et j'ai axé ma campagne sur différentes questions. Je me demande donc si vous avez observé une augmentation du financement accordé aux personnes âgées au cours des dernières années, comparativement à il y a une dizaine d'années. À votre avis, est-ce qu'on prête davantage attention à cette question à l'heure actuelle, dans l'ensemble?

**M. Jacques Paquette:** Premièrement, par suite de la création du Conseil national des aînés et des recommandations du premier rapport, nous avons obtenu le lancement d'une initiative spéciale, soit l'Initiative fédérale de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés, dont le financement se monte à 3 millions de dollars sur trois ans.

Par la suite, presque en même temps, en 2007, des crédits supplémentaires ont été attribués au programme national pour les aînés. Il y a eu un apport de financement de 5 millions de dollars à cette époque. Dès la fin de l'Initiative fédérale de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés, qui représentait un effort particulier en vue de sensibiliser davantage la population à ce problème, nous avons obtenu 10 millions de dollars de plus dans les deux derniers budgets pour le programme Nouveaux Horizons pour les aînés. Il s'agit de crédits additionnels qui ont été ajoutés au budget, ce qui fait monter ce dernier à 45 millions de dollars.

Par contre, il y a des choses qu'on ne voit pas nécessairement. Je ne parle pas de la Sécurité de la vieillesse, par exemple, dont profitent les personnes âgées en général. D'autres éléments ont été ajoutés à cet ensemble d'initiatives. Je devrais également vous faire remarquer que le programme Nouveaux Horizons pour les aînés a obtenu un apport de financement de 10 millions de dollars.

En même temps, par rapport aux publicités qui vont passer en novembre et en janvier en vue de sensibiliser la population, je me permets de préciser que cette publicité ne sera pas financée à partir du programme Nouveaux Horizons pour les aînés. Nous avons réussi à obtenir les crédits nécessaires d'une autre source de financement, à savoir le fonds de publicité centralisé. En d'autres termes, cette

campagne-là sera financée à partir de cette source-là, si bien que ces dépenses ne figurent même pas dans nos chiffres.

**Mme Roxanne James:** Je vous remercie.

Avez-vous un chiffre exact sur ce qui a été investi en tout dans les différents programmes à l'intention des aînés dont vous venez de nous parler? J'essayais de faire le calcul. Vous avez parlé de 3 millions de dollars, de 5 millions de dollars, et ensuite, de 10 millions de dollars de plus, pour un total de 45 millions de dollars pour le programme Nouveaux Horizons pour les aînés. Ai-je bien compris?

**M. Jacques Paquette:** C'est exact. À l'heure actuelle, le budget annuel du programme Nouveaux Horizons pour les aînés se monte à 45 millions de dollars par année.

**Mme Roxanne James:** Merci.

Vous avez évoqué la nouvelle campagne de publicité. Je voulais vous poser une question à ce sujet. Vous disiez que la campagne précédente serait rediffusée vers la fin novembre et qu'il y en aurait une nouvelle au début 2012.

**M. Jacques Paquette:** C'est exact.

**Mme Roxanne James:** Un témoin qui a comparu devant le comité précédemment nous a dit que le problème que présentait cette campagne de publicité — à moins que j'ai mal compris — était que le service de police a ensuite reçu de nombreux appels auxquels il n'a pas pu répondre.

Je voudrais donc obtenir des éclaircissements afin de bien comprendre la situation. Je me souviens d'avoir vu cette publicité, mais il est possible que ma mémoire me fasse un peu défaut. Pourriez-vous me dire si ces publicités demandaient aux gens de contacter directement la police locale? Ou est-ce qu'on donnait un autre numéro de contact ou un numéro d'agent que les gens devaient chercher à joindre?

• (1605)

**M. Jacques Paquette:** C'est une question très intéressante dans un sens, puisque cela m'amène à vous dire autre chose en même temps.

Mais je commence au début. Cette annonce donnait à la toute fin un numéro 1-800-O-Canada. En réalité, cette publicité disait aux gens que, s'ils voulaient obtenir d'autres renseignements, ou s'ils avaient besoin d'outils ou d'autres choses, ils devaient composer ce numéro-là. Il y avait également des renseignements sur le site Web. C'était ça le premier élément: nous voulions fournir aux gens les outils qui leur permettraient de s'attaquer au problème.

Voilà qui m'amène à la deuxième question. Je vous disais qu'il y a un problème de sous-déclaration des incidents de mauvais traitements envers les aînés. Nous savons cela. Donc, ce qui arrive, c'est que les chiffres augmentent du fait que les gens sont plus au courant du problème, et il faut en être conscient. Nous voulons que les gens signalent les incidents aux autorités. Nous voulons que les gens en soient conscients. Donc, nous espérons, d'une certaine manière, que les chiffres augmenteront parce que les gens seront plus susceptibles de signaler les incidents aux autorités.

**Mme Roxanne James:** Merci.

Je voudrais poser une autre question. J'espère que vous pourrez y répondre. Vous avez mentionné que, après la création du Conseil national des aînés en 2007, ce dernier a mené une étude et a publié un rapport, et vous disiez que la première étape consistait à sensibiliser la population au problème. Quelle était la deuxième étape, pour vous?

**M. Jacques Paquette:** C'est-à-dire que, pour moi, de nombreux éléments ont été mis en place. La sensibilisation de la population n'était pas seulement la première étape; c'est quelque chose qu'il faut continuer à faire, parce que cet effort n'est pas terminé pour le moment.

Deuxièmement, il était important de commencer à élaborer des outils dont pourraient se servir les fournisseurs de services de première ligne. Voilà ce à quoi nous travaillons depuis un moment, et il faut continuer à y travailler car, dans certains cas, les besoins sont assez spécialisés, d'une certaine manière. Nous devons nous assurer que les gens pourront repérer les indices et savoir quoi faire. Voilà une autre chose à laquelle nous continuerons de travailler.

En ce qui concerne le troisième élément, je dirais qu'il est très important que nous continuions à travailler en étroite collaboration avec les provinces car, en réalité, ces dernières ont beaucoup plus de responsabilités que nous en ce qui concerne les outils qui s'utilisent sur le terrain. C'est grâce à une bonne coordination de tous les paliers de gouvernement que nous pourrions atteindre les résultats escomptés.

**Mme Roxanne James:** Je vais essayer de vous poser une dernière question. Vous avez fait mention d'un élément du discours du Trône concernant l'engagement du gouvernement à s'attaquer au problème des mauvais traitements envers les aînés par voie législative. Étant donné que vos statistiques indiquent que ce problème va continuer à s'aggraver, comme la population vieillit, pensez-vous qu'il conviendrait d'examiner cela plus en profondeur et de cibler davantage ce problème par voie législative?

**M. Jacques Paquette:** À mon avis, l'engagement du gouvernement est assez clair. À mon avis, ce que vous avez ici, c'est une façon d'utiliser tous les outils qui sont disponibles pour régler ce problème et qu'il s'agit simplement d'un outil parmi d'autres. Si vous voulez mon avis, je vous dirais que ce seul élément ne va pas changer les choses, tout comme un autre élément, pris isolément, ne pourrait non plus changer les choses. C'est la combinaison de tous ces éléments qui nous permettra à plus long terme de faire évoluer la situation.

**Mme Roxanne James:** Merci.

Me reste-t-il du temps? Pourrais-je en poser encore une?

**La présidente:** Non, c'est fini. Merci beaucoup.

La parole est maintenant à Mme Sgro.

**L'hon. Judy Sgro (York-Ouest, Lib.):** Merci beaucoup, madame la présidente.

Merci à vous deux pour l'excellent travail que vous accomplissez au nom de tous les Canadiens.

Il y a un problème particulier auquel nous essayons de nous attaquer quand nous parlons de mauvais traitements envers les personnes âgées. D'après le travail que vous avez réalisé et à vos diverses initiatives, vous avez sûrement rassemblé beaucoup de statistiques sur la fréquence des mauvais traitements en général, en dehors du problème de l'exploitation financière. Qu'avez-vous appris au cours de cette démarche? Avez-vous l'intention de transmettre ces données aux autres organismes qui travaillent dans ce domaine, soit les travailleurs de première ligne? Les responsables de bon nombre d'organismes nous ont dit qu'ils ont du mal à venir à bout de ce problème. Donc, avez-vous l'intention de communiquer cette information à ces organismes également?

**M. Jacques Paquette:** Oui. Je dirais que l'un de nos principaux objectifs — et je crois que c'est également l'objectif de tous nos partenaires — consiste à garantir que nous partageons tous les renseignements que nous possédons.

Comme vous l'avez dit, il est difficile d'obtenir l'information, mais nous sommes en train d'apprendre grâce, non seulement à la recherche qui est faite actuellement, mais aussi à l'expérience des fournisseurs de services. Certains des outils qui ont été élaborés sont fort utiles. Nous l'avons fait par le passé, mais nous comptons nous assurer désormais que les nouveaux projets qui sont élaborés, même s'ils sont d'ordre spécialisé, puissent être reproduits ailleurs au Canada. C'est une initiative à laquelle nous travaillons actuellement.

Nous avons également remarqué que, quand on commence à approfondir la question, on découvre les nombreux défis qui y sont associés. Je fais allusion aux procurations, par exemple, car le ministère s'est rendu compte qu'il y a deux volets à cet outil. C'est un outil très utile, mais en même temps, nous devons nous assurer qu'il n'est pas utilisé pour favoriser l'exploitation financière des aînés.

Comme vous pouvez l'imaginer, il est parfois plus facile de cerner les problèmes que de trouver des solutions. C'est pour cela qu'il est si important que tous les paliers de gouvernement, et tous les partenaires, consacrent leurs efforts à la recherche de solutions appropriées.

S'agissant de données ou d'information que nous avons recueillies, un certain nombre de sondages ont été menés, et nous savons d'après ces chiffres qu'il peut être difficile d'établir des comparaisons, étant donné que les définitions sont si différentes, etc. Voilà justement un aspect du problème que nous tenons à régler car, avec le peu d'information que nous possédons, nous tenons à nous assurer que les données recueillies nous aideront vraiment à cibler la bonne personne au bon endroit.

• (1610)

**L'hon. Judy Sgro:** Madame Healey?

**Mme Ellen Healey:** Concernant votre première question sur la diffusion de l'information, je peux vous dire que nous sommes déjà en train de le faire, mais que nous faisons cela de façon passive par l'entremise des accords que nous avons conclus. Par rapport à la plupart des descriptions de projets et des activités qui sont prévues, comme les promoteurs sont très fiers lorsqu'ils en arrivent au point d'avoir un dépliant, une fiche d'information ou une vidéo, ils ont déjà un plan de diffusion. La plupart des projets se déroulent actuellement de façon intensive; la plupart d'entre eux prendront fin en mars.

Je voudrais simplement ajouter que nous avons rencontré les signataires d'accords en janvier 2011. Nous étions assez contents de voir combien d'entre eux avaient accepté notre invitation. Nous avons passé une journée ensemble, et je crois que s'il m'était possible de remonter dans le temps, j'aurais prévu une journée et demie plutôt. L'énergie dans la salle quand les participants échangeaient de l'information au sujet de ce qu'ils avaient fait était telle que le résultat était la création d'un véritable réseau. Nous voyions bien ce qui arrivait ce jour-là, en entendant les gens qui disaient: « Je vais vous appeler », ou encore lorsqu'ils emportaient chez eux différents documents ou dépliants. S'il y a une chose que nous avons apprise, j'espère que c'est le fait qu'il sera peut-être possible de réduire le double emploi, étant donné que les gens sont de plus en plus au courant de ce qui se fait ailleurs.

La deuxième chose que nous avons apprise ce jour-là, c'est que les intervenants souhaitent vraiment élaborer des interventions et initiatives à l'échelle communautaire et sortir un peu de leur vase clos, car ils se rendent compte qu'ils ne peuvent pas tout faire seuls. C'est bien beau d'avoir un dépliant, mais si vous vous adressez à un autre fournisseur de services pour chercher ensemble une solution ou une intervention, vous devez trouver une dynamique qui vous permettra de collaborer.

Voilà justement ce que nous essaierons de faire, entre autres, au moment de lancer notre prochain appel de propositions, c'est-à-dire de voir si des groupes communautaires et des promoteurs de projets de plus grande envergure sont prêts à aller un peu plus loin pour établir ce type de protocole et voir comment ils peuvent rassembler tous les éléments pour proposer une solution holistique et homogène.

**L'hon. Judy Sgro:** S'agissant d'exploitation financière des aînés, que cette exploitation passe par une procuration ou simplement le compte en banque de l'intéressé, comment pouvez-vous faire en sorte de transmettre cette information aux personnes vivant dans une maison de soins infirmiers ou dans un foyer pour personnes âgées? C'est très délicat.

Je soupçonne que ce qu'on appelle l'exploitation financière est probablement assez généralisée, mais en même temps, on ne peut pas... L'un des témoins que nous avons reçus l'autre jour nous parlait d'un article particulier du projet de loi C-13 relativement aux banques qui lui semblait préoccupant. Il ne s'agit pas non plus d'empêcher une personne d'être indépendante, et bien souvent, les proches s'en mêlent. D'une certaine manière, nous sommes pris entre les deux quand nous essayons d'aider les aînés et de les protéger contre eux-mêmes. Parfois ils ne veulent pas qu'on les protège ou qu'on les aide, mais nous appelons cela... et il s'agit bien d'exploitation financière à bien des égards. Mais il est très difficile d'aider tout le monde.

**M. Jacques Paquette:** Je suis entièrement d'accord avec vous. Cela fait partie du problème. Si c'est aussi difficile, c'est parce que bien souvent c'est un proche, un membre de la famille qui s'en mêle, et bien souvent c'est pour cette raison qu'il devient important de rompre leur isolement. Il y a des gens qui sont très isolés et qui dépendent d'une seule personne, et donc, par définition, ils sont vulnérables. Je dirais que les intervenants clés dans ce contexte — et j'ai mentionné le forum FPT tout à l'heure — ce sont les ministres provinciaux qui posent exactement la même question et essaient de voir en quoi pourrait consister la solution et quels outils sont disponibles. Pour réussir, il faudra que nous tous, à l'aide des différents outils à notre disposition, conjuguions nos efforts afin de voir quelle approche serait la plus appropriée.

Du côté fédéral, nous mettons l'accent sur la sensibilisation à l'échelle nationale et l'élaboration d'outils à l'intention des fournisseurs de services, alors que les provinces composent avec divers problèmes sur le terrain. C'est en conjuguant nos efforts que nous réussirons à faire évoluer les choses. Mais comme vous l'avez dit vous-même, c'est un problème extrêmement complexe et épineux que nous ne réussirons pas à régler facilement.

• (1615)

**La présidente:** Vous avez pris exactement sept minutes. Merci beaucoup, madame Sgro.

La parole est maintenant à M. Holder, pour cinq minutes.

**M. Ed Holder:** Merci, madame la présidente.

Monsieur Paquette, en présentant des statistiques tout à l'heure, vous m'avez touché au vif en disant que, d'ici 2036, un Canadien sur 13 sera âgé de 80 ans ou plus. J'ai fait mes calculs et j'en ferai partie. Cela m'inquiète un peu et, par conséquent, je prends cette question très au sérieux.

Vous avez mentionné quelque chose dans votre exposé liminaire, ou peu de temps après, à savoir qu'entre 4 p. 100 et 10 p. 100 des adultes plus âgés font l'objet de mauvais traitements d'une forme ou d'une autre et, d'après les estimations, seulement un incident de mauvais traitements sur cinq est signalé aux autorités. D'autres

témoins que nous avons reçus précédemment nous ont présenté des variantes, mais leurs chiffres sont assez semblables.

Ce que j'essaie de comprendre, c'est comment on passe de l'étape des chiffres réels qui, je suppose, sont liés aux accusations déposées ou aux divers rapports qui sont disponibles au sein du système actuel, à celle — beaucoup plus problématique — où nous concluons au non-signalement d'un incident sur cinq. Comment savons-nous cela?

**M. Jacques Paquette:** Vous voulez dire, comment savons-nous qu'il existe ce taux de non-signalement...?

**M. Ed Holder:** Comment savons-nous que quatre incidents sur cinq ne sont pas signalés aux autorités? Je vous pose la question en toute honnêteté, car j'essaie de comprendre.

**M. Jacques Paquette:** D'accord. À mon avis, il s'agit là des estimations des fournisseurs de services, par exemple, et des personnes qui travaillent sur le terrain; cela ne peut être une évaluation. Bien souvent, ces derniers ont pu rencontrer une situation où l'aîné n'est pas prêt à en parler, mais on devine qu'il se passe quelque chose.

Cela en fait partie. Je ne sais pas dans quelle mesure vous en avez discuté à votre réunion de janvier quand tout le monde était rassemblé. Mais ce n'est qu'une hypothèse. Il est possible que la situation soit encore plus grave, et c'est sans doute cela qui...

**M. Ed Holder:** Justement. Il est possible que le problème soit plus grave, et l'inverse est également possible.

Étant donné que nous, en tant que gouvernement, et d'autres qui nous ont précédés ont affecté des crédits en vue de sensibiliser la population, éduquer les gens, etc., pour qu'ils soient en mesure de s'attaquer à un problème très réel, devons-nous supposer que c'est le mieux qu'on puisse espérer? Le « meilleur » scénario possible...? Je ne sais pas comment vous pourriez obtenir des chiffres plus précis, mais quand vous dites que seulement un incident sur cinq est signalé aux autorités, cela veut dire nécessairement qu'il y en a 80 p. 100 qui ne le sont pas. C'est un nombre important. Et si c'est encore plus... franchement, c'est vraiment grave.

Je vous demande comment vous pouvez valider ce chiffre, surtout que les gouvernements actuels à tous les paliers — fédéral, provincial ou même municipal — financent diverses activités en fonction de leur rôle. Comment pouvons-nous savoir dans quelle mesure ce chiffre est exact? Je ne sous-estime aucunement l'importance du problème pour celui qui fait l'objet de mauvais traitements, mais comment peut-on valider ce chiffre?

**Mme Ellen Healey:** Dans un premier temps, il s'agit de renseignements non scientifiques. Quelqu'un m'a dit à un moment donné qu'un proche malintentionné est préférable à pas de proche du tout, ce qui me ramène à ce que je disais tout à l'heure au sujet des modèles d'intervention communautaire.

Afin de faire baisser ce taux, il faut d'abord habiliter les aînés afin qu'ils décident d'agir, quand ils sont capables d'agir, avec confiance et courage. Mais il faut également des interventions communautaires pour les soutenir. Par rapport à un éventuel modèle d'intervention communautaire, on peut espérer — et ce serait l'hypothèse — que le taux de signalement augmenterait dans un premier temps pour ensuite baisser, étant donné que des solutions seraient disponibles pour agir sur le problème.

**M. Ed Holder:** Il y a quelque chose d'un peu ironique dans tout cela, n'est-ce pas? Plus nous éduquons les gens et plus nous leur disons qu'ils doivent signaler les incidents de mauvais traitements aux autorités, plus les nombres augmenteront, ce qui donnera l'impression que le problème des mauvais traitements s'aggrave, alors que nous n'en savons rien, en réalité. Ce que nous voulons faire, c'est créer un environnement — et c'est ce que j'ai observé, entre autres, par rapport aux efforts coopératifs du gouvernement fédéral et des provinces — où les gens sont davantage sensibilisés au problème grâce à l'éducation, si bien qu'il devient non seulement acceptable mais nécessaire de signaler de tels incidents aux autorités appropriées.

Ne pensez-vous pas que nous sommes, en quelque sorte, dans une situation sans issue favorable? Nous pouvons sans doute supposer que le nombre risque d'augmenter considérablement à mesure que les gens acceptent de plus en plus l'idée de signaler aux autorités les divers types de mauvais traitements qui peuvent être en cause. Qu'en pensez-vous?

**M. Jacques Paquette:** Oui. Je voudrais vous dire deux choses à ce sujet.

Premièrement, un degré de sensibilisation au problème peut avoir deux effets: d'abord, les gens seront plus disposés à signaler de tels incidents aux autorités parce qu'ils vont voir de quoi il s'agit. En réalité, la campagne de sensibilisation a permis de nommer le problème. Auparavant, les gens n'y voient pas nécessairement des mauvais traitements. Maintenant — selon la campagne, c'est assez clair — tout le monde est au courant. Personne ne pourra dire, « Je n'étais pas au courant », ou encore, « Cela n'existe pas », etc.; donc, d'une part, le nombre de signalements pourrait augmenter.

Par contre, dès lors qu'on rattache un nom au problème, il est possible que les gens se rendent compte que ce qu'ils faisaient jusqu'alors n'était pas correct. Peut-être cesseront-ils de faire ce qu'ils faisaient. Nous espérons atteindre ces deux objectifs par l'entremise de ces campagnes: d'une part, que les gens en parlent et, d'autre part, que les gens cessent de faire ce qu'ils faisaient autrefois.

• (1620)

**M. Ed Holder:** En d'autres termes, nous en parlons ouvertement pour que les gens sachent que le problème existe et qu'ils puissent réagir de façon appropriée.

**M. Jacques Paquette:** Exactement.

**La présidente:** Nous avons dépassé le temps imparti.

Merci beaucoup, monsieur Holder.

Merci, monsieur Paquette.

La parole est maintenant à Mme Mathysen.

**Mme Irene Mathysen (London—Fanshawe, NPD):** Merci, madame la présidente.

Merci beaucoup de votre présence aujourd'hui. Nous vous sommes reconnaissants pour les renseignements que vous nous avez fournis de même que pour tous les efforts que vous avez déployés dans ce domaine.

J'ai une question à vous poser. Mardi, nous avons reçu Judith Wahl, qui est la directrice générale de l'Advocacy Centre for the Elderly. Mme Wahl nous a dit que le caractère actuel des subventions accordées en vertu du programme Nouveaux Horizons signifiait que les organismes passaient beaucoup de temps à préparer des propositions pour des projets de courte durée, à un point tel que le vrai travail n'était pas fait.

Je me demande donc pourquoi vous ne leur accordez pas du financement de base. S'il y a une chose que nous avons entendue à répétition dans ce comité — j'en suis membre depuis presque six ans — c'est que le caractère ponctuel du financement sape la capacité des organismes de travailler sur le terrain, et il leur faut absolument du financement de base. Il me semble que cela devrait également s'appliquer aux initiatives touchant les mauvais traitements envers les aînés.

Pourriez-vous donc me dire pourquoi aucun financement de base n'est fourni? Pourquoi n'y a-t-il rien de substantiel, afin que les intervenants puissent vraiment obtenir des résultats concrets?

**M. Jacques Paquette:** Il y a plusieurs choses que je pourrais dire à ce sujet. Le financement de base représente un concept que nous, en tant que gouvernement, avons essayé d'écarter progressivement et, en fait, nous avons mis fin à cette façon de faire il y a bien des années, car nous avons remarqué que le système du financement de base nous empêchait parfois d'obtenir les résultats concrets qui correspondaient à nos objectifs.

En réalité — et là je reviens sur le programme à proprement parler — nous finançons deux types de projets. Pour les grands projets, c'est-à-dire les projets pancanadiens qui ont une incidence structurelle, si je puis dire, le financement se monte à 250 000 \$ par année sur trois ans, si bien qu'il faut multiplier ce nombre par trois. Il s'agit de projets potentiellement importants à l'échelle nationale. Quand vous menez un projet sur trois ans, vous avez énormément de stabilité pour ce qui est d'élaborer des activités assez significatives. Voilà donc l'approche adoptée à l'égard des projets pancanadiens qui portent exclusivement sur les mauvais traitement envers les personnes âgées.

Au niveau local, nous faisons l'inverse. Dans ce contexte, nous souhaitons que les organismes disposent d'une petite somme d'argent qu'ils pourront utiliser rapidement pour définir des interventions au niveau local qui leur semblent utiles et qui pourraient également être reproduites dans l'ensemble du pays. S'agissant du programme Nouveaux Horizons pour les aînés, vous allez voir que, en fait, toutes les petites localités du Canada ont la possibilité d'entreprendre un projet en raison du type de financement assuré. Très souvent on nous a également dit que la subvention accordée en vertu du programme Nouveaux Horizons sert à tester les projets qui semblent les plus solides, quitte à obtenir par la suite des crédits additionnels en s'adressant à d'autres sources.

L'approche que nous avons adoptée relativement à ce mécanisme de financement présente donc divers avantages.

**Mme Irene Mathysen:** Quand vous parlez d'autres sources, voulez-vous parler de sources privées?

**M. Jacques Paquette:** Par exemple, une personne me disait qu'il lui avait été possible d'obtenir des crédits de la part de fondations et d'autorités provinciales, étant donné que la subvention lui avait donné l'occasion de démontrer que son projet pourrait bien marcher à plus long terme.

**Mme Irene Mathysen:** Mais s'ils n'obtiennent pas ce financement, est-ce que c'est fini? Le projet ne peut pas se réaliser...?

**M. Jacques Paquette:** Dans ce cas-là, il l'a obtenu.

**Mme Irene Mathysen:** Mais qu'arrive-t-il s'ils n'arrivent pas à l'obtenir?

**M. Jacques Paquette:** S'ils ne l'obtiennent pas, c'est parce qu'ils n'ont pas démontré que leur projet pourrait bien fonctionner.

**Mme Irene Mathysen:** D'accord.

Vous dites dans votre rapport que les projets « appuieront » — pour moi, cela veut dire à l'avenir — « la prévention et l'intervention ». Ce projet a été lancé en 2007, il y a déjà quatre ans. Quels résultats concrets avez-vous obtenus en matière de prévention et d'intervention?

• (1625)

**Mme Ellen Healey:** Ce que nous avons observé par suite de ces projets, et je présume que vous parlez des grands projets pancanadiens... C'est bien cela? Ou parlez-vous plutôt des projets locaux?

**Mme Irene Mathysen:** Je regarde le rapport que vous avez présenté. À la page 9, vous dites que « les projets appuieront ». Je suppose qu'il pourrait s'agir de projets pancanadiens, mais je n'en suis pas sûre.

Je cite le texte de votre exposé liminaire, monsieur Paquette.

**Mme Ellen Healey:** Nous avons lancé deux appels de propositions en vertu de cette composante du programme. Ce que nous constatons maintenant, c'est que les outils et les DVD commencent à arriver, et que les ateliers ou séances d'information sont organisés au niveau communautaire afin de commencer à diffuser cette information et aussi à éduquer et former les gens. Nous formons des aînés pour qu'ils puissent aider d'autres aînés. De même, nous formons des proches des aînés et ceux et celles qui travaillent avec eux dans un contexte professionnel pour qu'ils soient en mesure de repérer un problème, de savoir ce qu'ils peuvent faire et ce qu'il convient de faire par la suite.

Nous espérons que la prochaine étape sera axée davantage sur des projets multidisciplinaires qui rassembleront les intervenants, leur permettront de sortir de leur vase clos et de travailler en collaboration avec d'autres en vue d'élaborer des solutions communautaires. Nous avons à présent les outils d'information nécessaires.

**Mme Irene Mathysen:** Mais nous avons encore beaucoup de chemin à faire avant d'avoir quelque chose qui aura réellement un effet préventif...

**La présidente:** Mes excuses. Je vous ai accordé un peu plus de temps parce qu'il y avait un certain manque de clarté sur ce dont on parlait.

La parole est maintenant à Mme Ambler.

**Mme Stella Ambler (Mississauga-Sud, PCC):** Merci, madame la présidente.

J'aimerais vous remercier pour votre présence parmi nous aujourd'hui et pour votre exposé.

Ma première question concerne le deuxième appel de propositions en vertu du programme Nouveaux Horizons qui vise spécifiquement les groupes ethno-culturels. Pourriez-vous nous donner d'autres détails au sujet de cet appel de propositions et des résultats obtenus? Est-ce trop tôt pour que vous ayez déjà des résultats ou effectué des mesures? Est-ce que cela a déjà été fait? Vous m'avez donné l'exemple des collectivités hispanophones qui ont participé à cet appel de propositions. Y a-t-il d'autres groupes ethnoculturels qui ont présenté une demande et ont reçu des crédits en vertu de cette composante?

**Mme Ellen Healey:** Oui. Je suis en train de regarder ma liste de projets. Je peux vous dire avec qui nous avons travaillé.

Nous avons établi une priorité particulière pour le deuxième appel de propositions, qui s'est réalisé en 2009. Ainsi nous avons travaillé avec la communauté chinoise de Calgary; la communauté philippine

du Manitoba; plusieurs communautés de l'Asie méridionale et du Moyen-Orient à Guelph, dans le sud de l'Ontario; la communauté coréenne de Toronto; et la communauté hispanophone, par l'entremise du Réseau ontarien pour la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées. Les autorités mexicaines ont fait savoir aux responsables de cette dernière qu'elles voudraient éventuellement obtenir leur matériel didactique.

Ce matériel a été rédigé dans leur langue d'origine, mais ils ont maintenant recours aux aînés de leurs communautés linguistiques afin de favoriser la diffusion de leur information, la compréhension de la terminologie et l'explication des outils disponibles et ce que signifient ces derniers. Encore une fois, nous avons intégré des personnes âgées appartenant à ces diverses communautés ethniques pour qu'elles travaillent avec ces outils et les ressources disponibles. Ces projets commencent maintenant à porter leurs fruits.

**Mme Stella Ambler:** C'est formidable. Et l'information est disponible dans leur propre langue, bien sûr.

**Mme Ellen Healey:** C'est exact.

**Mme Stella Ambler:** C'est très bien.

Toujours sur le thème de l'évaluation des résultats, vous avez mentionné, monsieur Paquette, qu'il existe un besoin important d'information de base objective. Le gouvernement est d'accord avec vous, de toute évidence, puisque RHDCO appuie le projet de recherche qui est réalisé sur deux ans dans le cadre de l'Initiative nationale pour le soin des personnes âgées que vous avez également mentionnée dans votre exposé liminaire, l'objet de cette étude étant de définir les termes et de mesurer l'ampleur du problème des mauvais traitements et de la négligence touchant les personnes âgées.

Pourriez-vous nous dire quelle somme est affectée par RHDCO à l'étude en question, si vous connaissez le chiffre précis? De plus, pourriez-vous nous expliquer pourquoi il importe de mesurer les résultats des initiatives touchant les mauvais traitements envers les aînés?

• (1630)

**Mme Ellen Healey:** La somme affectée à l'étude était de 567 000 \$. Elle a commencé en janvier 2010.

S'agissant de mesurer les résultats, Mme McDonald vous a dit — j'ai lu le compte rendu de ses remarques — qu'il faut de bonnes définitions, car c'est ainsi qu'on arrive à comprendre qui a besoin d'aide, quel niveau de services est requis, quelles ressources doivent accompagner ce niveau de services, et quel mode de prestation des services est le plus approprié. Mais, en l'absence de définitions pouvant constituer un point de départ pour tous, il est très difficile de...

**Mme Stella Ambler:** ... mesurer le produit ...

**Mme Ellen Healey:** ... et de mesurer à la fois l'intervention et les résultats de cette dernière.

**Mme Stella Ambler:** ... sans connaître le point de départ.

**Mme Ellen Healey:** En effet.

**Mme Stella Ambler:** Très bien. Merci.

J'ai une autre question au sujet de la campagne de publicité. Vous disiez que le financement provenait d'une autre source. S'agirait-il du Conseil privé? Comment ça marche? À quand remonte ce financement? Était-il prévu par la loi? Comme je suis nouvelle ici, je ne sais pas comment fonctionne le système de financement du Conseil privé. Peut-être pourriez-vous me l'expliquer?

**M. Jacques Paquette:** Je ne suis pas sûr de pouvoir vous faire tout l'historique du fonds mais, s'agissant des grandes campagnes de publicité menées par le gouvernement, il s'agit essentiellement, au lieu que les ministères s'activent tous azimuts, de créer un fonds central auquel ils peuvent avoir recours; à ce moment-là, il leur appartient d'établir leurs priorités pour l'année qui vient en fonction des questions les plus importantes qu'il convient de traiter de cette façon.

Donc, il y a un exercice de fixation de priorités. Ils font cela chaque année ou tous les 18 mois, parce qu'il faut procéder à l'achat média, etc. À ce moment-là — c'était l'an dernier en réalité — ils ont dit que l'une des campagnes prioritaires de l'année prochaine devrait porter sur l'exploitation financière et les mauvais traitements envers les aînés. C'est ainsi que les crédits sont attribués.

**Mme Stella Ambler:** Madame Healey, savez-vous quelle somme d'argent a été affectée à la publicité sur le problème des mauvais traitements envers les aînés?

**M. Jacques Paquette:** Cela cadre tout à fait avec ce qui a été fait en vertu de l'Initiative fédérale de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés, et je dirais donc que le coût de la campagne se monte à environ 4 millions de dollars. En fait, il y a deux campagnes, comme je vous le disais tout à l'heure: une première en novembre, et l'autre en janvier. Celle de janvier portera spécifiquement sur le problème de l'exploitation financière.

**Mme Stella Ambler:** L'exploitation financière? C'est le sujet de la prochaine campagne de publicité?

**M. Jacques Paquette:** Il y en a une en novembre, qui sera une rediffusion de celle qui est déjà prête. Celle de janvier sera nouvelle et portera spécifiquement sur le problème de l'exploitation financière.

**Mme Stella Ambler:** Merci.

**La présidente:** Nous avons dépassé le temps qui vous était imparti. Merci beaucoup, madame Ambler.

Voilà qui conclut la période des questions pour notre premier groupe de témoins.

Merci beaucoup, madame Healey.

Merci, monsieur Paquette. Désirez-vous ajouter quelque chose?

**M. Jacques Paquette:** Oui. Nous allons vous laisser un petit carton que nous avons préparé. Là je m'adresse aux députés, en quelque sorte. Vous allez peut-être le trouver utile. Vous avez, sur deux pages, la liste de toutes les ressources provinciales liées aux programmes de lutte contre les mauvais traitements, de sorte que, quand les gens viennent vous voir à vos bureaux et que vous vous demandez vers qui vous devriez les aiguiller, cette information vous sera peut-être utile.

**La présidente:** C'est excellent. Merci. Nous l'acceptons avec plaisir; je présume qu'il s'agit d'un document bilingue. Si vous me le donnez, je vais le passer à la greffière pour qu'elle le distribue.

Merci beaucoup.

Nous allons faire une brève pause pour permettre au prochain groupe de témoins de s'installer.

•(1630) \_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_

•(1640)

**La présidente:** Je crois que nous sommes prêts à commencer. Nos témoins et nos invités semblent être prêts.

Je voudrais commencer par souhaiter la bienvenue à nos deux témoins de la GRC, soit Brenda Butterworth-Carr, surintendante principale et directrice général, Services nationaux de police autochtones, et Barbara McMorrow, constable, analyste des programmes et des politiques, Services nationaux de police autochtones, Services de police contractuels et autochtones.

Madame Butterworth-Carr, je crois savoir que c'est vous qui allez faire l'exposé liminaire. Vous disposez de 10 minutes. Nous avons hâte de vous entendre. Merci.

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr (surintendante principale, directrice générale, Services de police autochtones et Services nationaux de prévention criminelle, Gendarmerie royale du Canada):** Madame la présidente, membres du comité, je tiens à vous remercier de me donner l'occasion de vous parler aujourd'hui.

Comme l'indique le programme, je m'appelle Brenda Butterworth-Carr. Je travaille à la GRC depuis 24 ans, et je suis actuellement directrice générale des Services de police autochtones et des Services nationaux de prévention criminelle de la GRC.

La GRC reconnaît que la maltraitance envers les aînés est fort malheureusement une réalité. À l'heure du vieillissement de la population, elle compte y apporter une attention particulière.

Que faisons-nous alors pour régler ce problème?

En 2008, le gouvernement du Canada a annoncé que les Services nationaux de prévention criminelle seraient partenaire de l'Initiative fédérale de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés.

La GRC apporte à cette initiative trois contributions importantes: premièrement, elle élabore des programmes de prévention et de sensibilisation pour le public comme pour la police; deuxièmement, elle procède à des recherches, à des évaluations de besoins et à des analyses de l'environnement; et, troisièmement, elle cherche des outils, des enseignements, des ressources et des pratiques exemplaires afin de garnir la boîte à outils de ses agents pour contrer la maltraitance envers les aînés.

Au niveau national, la GRC soutient toutes ses divisions.

La GRC compte plus de 750 détachements. Ce sont ses membres au niveau local, non seulement qui enquêtent sur les cas d'abus signalés, mais qui font de la sensibilisation, comme le veut son mandat de prévention criminelle. Voici quelques exemples d'initiatives divisionnaires.

La GRC à Terre-Neuve s'est faite partenaire du centre de ressources local pour les aînés, des services de santé et de la Force constabulaire royale de Terre-Neuve pour produire un guide intitulé *Looking Beyond the Hurt: A Service Provider's Guide to Elder Abuse*. Ce guide explique la dynamique de la maltraitance envers les aînés aux professionnels, en plus de leur présenter l'aide et les services disponibles dans la collectivité.

Au Manitoba, la GRC a collaboré avec la police de Winnipeg, entre autres partenaires, pour produire *It's Everybody's Business*, vidéo conçue pour « passer le mot » que la prévention de la maltraitance envers les aînés regarde vraiment tout le monde. De concert avec des jeunes et des aînés, la GRC au Manitoba a aussi créé le programme *Seniors are Cool*, qui encourage les discussions avec les jeunes sur les problèmes comme la négligence et la maltraitance envers les personnes âgées, et qui apprend aux jeunes comment ils peuvent encourager le respect envers ces dernières.

Au Yukon, la GRC a créé un manuel sur la violence familiale qui expose les nombreuses formes d'abus — psychologique, financier, sexuel, etc. — et de négligence envers les aînés.

Malgré tous nos efforts pour prévenir la maltraitance envers les aînés et pour y sensibiliser les gens, nous savons que nous n'y arriverons pas tous seuls. Nous prenons toujours soin de forger des réseaux ou des partenariats officiels avec les gens, dans la communauté, qui peuvent nous aider dans nos recherches, comme dans nos démarches de prévention et de sensibilisation.

Je voudrais prendre le temps de vous décrire deux partenariats de ce genre.

En 2009, la GRC, avec deux autres partenaires, a participé au projet national intitulé « Seniors Learning and Knowledge Exchange Program: A National Senior Abuse Response/Prevention Project ». Son coordonnateur national en matière de mauvais traitements envers les personnes âgées était le représentant principal de la police. À la fin du projet, la GRC a ouvert le dialogue avec sept unités spécialisées dans le traitement des cas de maltraitance envers les aînés, dans autant de services de police partenaires.

La GRC compte aussi parmi ses partenaires l'Initiative nationale pour le soin des personnes âgées ou NICE. Il s'agit d'une organisation non gouvernementale qui prend la forme d'un réseau international de chercheurs, de praticiens, de jeunes et d'aînés qui oeuvrent pour améliorer les soins aux personnes âgées, au Canada comme ailleurs. La GRC a examiné et approuvé trois outils créés par NICE, en vue de les distribuer aux agents de la GRC sur le terrain dans l'ensemble du pays: *l'Elder Abuse Assessment and Intervention Reference Guide*; le manuel *Resources for Older Women*; et *Theft by Persons Holding Power of Attorney*, guide d'enquête à l'intention des agents.

Outre les programmes et initiatives dont je vous ai parlé, la GRC tient des sites intranet et Internet qui décrivent, à des fins de sensibilisation, les formes, les signes et les conséquences de la maltraitance envers les aînés. De plus, elle braque les projecteurs sur ce sujet lors de la Journée internationale de sensibilisation pour contrer les abus envers les personnes âgées, qui se tient chaque année en juin.

•(1645)

Nos Services nationaux de prévention criminelle ont aussi créé le *Guide de sécurité à l'intention des aînés*, dont un exemplaire vous a été remis. C'est une nouvelle version qui développe davantage le thème de la maltraitance envers les aînés, et qui va bientôt passer à l'imprimerie.

Mon exposé d'aujourd'hui n'abordait que quelques-unes de nos initiatives, mais j'espère qu'il vous a fait voir combien la GRC prend au sérieux le problème de la maltraitance envers les aînés.

Merci encore de m'avoir invitée à prendre la parole. Si vous avez des questions, je serais très heureuse d'y répondre.

**La présidente:** Merci beaucoup, madame Butterworth-Carr.

Nous allons tout de suite ouvrir le premier tour, qui sera de sept minutes.

Madame Bateman, vous avez la parole.

**Mme Joyce Bateman (Winnipeg-Centre-Sud, PCC):** Merci beaucoup, madame la présidente.

Merci beaucoup de votre présence parmi nous aujourd'hui. Vous nous avez fourni d'excellents documents. Je voudrais vraiment savoir quand celui-ci sera publié, car il semble très utile.

J'ai plusieurs questions à vous poser et je vais donc essayer d'en couvrir autant que possible.

Premièrement, un témoin nous a dit l'autre jour que le gouvernement fédéral fait un excellent travail pour ce qui est de

sensibiliser la population au problème des mauvais traitements envers les aînés — nous avons lancé un programme national de publicité — mais qu'il arrive parfois que les agents ne sachent pas quoi faire au moment de recevoir un appel leur demandant d'intervenir. Donc, pour la gouverne de tous les membres du comité, peut-être pourriez-vous m'expliquer ce qui se produit lorsqu'un aîné appelle un détachement local de la GRC au Manitoba, d'où je suis originaire, ou ailleurs au pays? Pourriez-vous nous expliquer ce que fait l'agent et de quelle façon ce dernier vient en aide à l'aîné?

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** Madame la présidente, pour répondre à votre question, si quelqu'un s'adresse à un détachement de la GRC pour déposer une plainte, on va lui poser plusieurs questions afin de déterminer le bien-fondé de la plainte. Ensuite, une fois qu'une décision a été prise à ce sujet, on procède à la définition d'une intervention. Donc, chaque fois qu'une personne appelle un détachement de la GRC, un agent répond.

Quant à la possibilité que les agents ne sachent pas quoi faire, je n'ai certainement jamais entendu parler d'un tel problème, mais je sais pertinemment que l'agent a la responsabilité de répondre à la plainte de la manière appropriée.

**Mme Joyce Bateman:** Très bien. Je suis contente de vous entendre dire cela, car Jean-Guy Soulière, président du Conseil national des aînés, qui a témoigné devant le comité l'autre jour, a exprimé certaines inquiétudes à ce sujet. Je suis donc ravie de savoir que vos agents ont reçu des instructions à ce sujet.

Que faites-vous pour mettre les agents au courant de ce problème? Cela fait-il partie de leur formation normale?

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** En fait, nous donnons la formation à la Division Dépôt, comme nous l'appelons, à Regina, en Saskatchewan, qui représente notre principal établissement de formation. Tous les cadets de la GRC suivent une formation sur le problème des mauvais traitements envers les personnes âgées dans le cadre de l'Initiative de lutte contre la violence familiale ou encore les modules de formation prévues pour les sciences policières appliquées. Donc, cela se fait normalement dans le cadre du programme de formation initiale.

Bien sûr, ce module porte sur ce qui doit se faire à ce niveau, et apprend à nos cadets à réagir de manière appropriée à des incidents impliquant des mauvais traitements envers les aînés grâce à des jeux de rôles et à la contribution de conférenciers invités. Nous invitons des aînés à venir sur place pour permettre une interaction directe entre les cadets et les aînés, de sorte que les membres obtiennent une expérience directe de ce type de situations.

Les cadets doivent également faire des lectures qui sont rattachées à ce module d'enseignement; c'est donc une combinaison des deux. Nous consacrons un nombre important d'heures à cette problématique.

•(1650)

**Mme Joyce Bateman:** Je suis très contente d'apprendre qu'on leur donne des outils pour aider les personnes âgées.

Dans votre exposé, vous avez parlé du travail que vous accomplissez de concert avec l'Institut national pour le soin des personnes âgées, et j'étais très intéressée par ce que vous disiez au sujet du temps qui est donné au personnel pour examiner et approuver les outils qui sont en train d'être élaborés. Vous avez mentionné un certain nombre d'entre eux.

Nous croyons savoir qu'il y a une quinzaine de ministères et d'organismes fédéraux qui travaillent activement dans ce domaine. Pourriez-vous nous parler brièvement de la nature de votre collaboration avec certains organismes et ministères dans le cadre de l'Initiative fédérale de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés?

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** Je suis en train de chercher l'information pour être sûre de vous donner la bonne réponse.

**Mme Joyce Bateman:** Pas de problème.

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** En fait, aux Services nationaux de prévention criminelle, c'est-à-dire l'unité dont je suis responsable à l'échelle nationale, nous collaborons avec un grand nombre de représentants des ministères et organismes suivants.

Par exemple, nous siégeons au groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur la violence familiale dirigé par le ministère de la Justice. Nous participons aussi au groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur la prévention de la violence familiale, qui est dirigé par l'Agence de la santé publique du Canada. Nous participons également au groupe de travail interministériel lié à l'initiative touchant la violence familiale, qui est dirigé par l'Agence de la santé publique du Canada. Nous participons à un sous-groupe du groupe de travail sur la violence familiale qui examine la question de la violence familiale chez les Autochtones, dirigé par l'ASPC. Nous participons au comité directeur des directeurs généraux qui est rattaché à l'Initiative sur la violence familiale. Et nous participons également au sous-groupe de travail sur les crimes d'honneur, qui est dirigé par le ministère de la Justice.

Bien entendu, il y a une multitude de comités auxquels nous participons, entre autres, ceux qui concernent les ministères suivants: Affaires autochtones et du Nord Canada; Santé des premières nations et des Inuits; l'Agence de la santé publique du Canada; Statistique Canada; Ressources humaines et Développement des compétences Canada; Condition féminine; Citoyenneté et Immigration Canada; Sécurité publique; le ministère de la Justice; la Société canadienne d'hypothèques et de logement; le ministère de la Défense nationale; et les gouvernements provinciaux et territoriaux.

Donc, je dirais que nous participons à toutes les initiatives possibles et imaginables pour être en mesure de profiter pleinement de partenariats avec d'autres organismes en vue de nous attaquer à ce problème.

**Mme Joyce Bateman:** Merci beaucoup.

Dans votre exposé, vous avez évoqué le programme *Seniors Are Cool* dans le cadre duquel les détachements de la GRC au Manitoba ont collaboré avec le service de police. Pourriez-vous nous parler un peu plus de ce que vous avez fait pour faire participer les jeunes à cette importante initiative?

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** L'une des composantes de notre programme de formation prévoit la participation de jeunes dans le cadre d'un exercice de consultation, et ce pour permettre des interactions positives entre les jeunes et les personnes âgées. Le programme *Seniors Are Cool* prévoit justement des interactions entre les étudiants et les personnes âgées, de même qu'un exposé aux étudiants au sujet des aînés.

Dans ce contexte, les étudiants explorent leurs perceptions des aînés et ce que cela signifie pour eux d'être vieux; c'est donc un véritable dialogue interactif entre les membres, les aînés et les étudiants qui participent. Cela favorise également un dialogue au sujet de la signification de l'intimidation de même qu'une exploration

de la notion de mauvais traitements motivés par un désir de gain personnel ou de négligence à l'égard des besoins d'autrui. Le programme met l'accent sur ce que peuvent faire les étudiants pour favoriser le respect des adultes plus âgés dans les collectivités.

**Mme Joyce Bateman:** Quel est le groupe d'âge que vous ciblez...

**La présidente:** Madame Bateman, nous avons déjà dépassé le temps prévu pour votre tour.

**Mme Joyce Bateman:** Très bien. Merci beaucoup.

**La présidente:** Merci beaucoup.

Nous passons maintenant à Mme Freeman, qui va partager son temps de parole avec Mme Mathysen.

**Mme Mylène Freeman:** Merci beaucoup, madame la présidente.

Merci à nos témoins d'être présentes.

Je regardais le Guide de sécurité à l'intention des aînés que je viens de recevoir il y a quelques minutes. C'est vraiment formidable. Cette information vise les aînés, mais j'ai aussi remarqué qu'elle est disponible en ligne. Avez-vous des données sur le nombre de téléchargements ou de consultations du guide en ligne?

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** Je n'ai pas accès à cette information aujourd'hui, mais je peux certainement l'obtenir. Nous avons les moyens de le savoir, et je pourrais transmettre cette information au comité.

**Mme Mylène Freeman:** Ce serait formidable.

Je voudrais également savoir si ce guide est distribué sous forme de copie papier également, étant donné qu'il s'adresse aux aînés, et je crains que, s'il est offert uniquement en ligne, il ne va pas nécessairement atteindre son public cible. Des copies papiers sont-elles également distribuées ou est-il prévu qu'elles le soient?

• (1655)

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** Madame la présidente, ce guide est distribué à l'échelle nationale; donc, nous envoyons une copie papier à ceux qui le demandent. Nous nous assurons également de fournir des copies à chacun de nos 750 détachements. Je vous fais remarquer en passant, cependant, que le guide est en train d'être actualisé en ce moment, et que la nouvelle édition sera distribuée à la fois par voie électronique et sous forme de copie papier.

**Mme Mylène Freeman:** C'est parfait. Merci.

J'ai une autre petite question. Pourriez-vous rapidement nous expliquer le protocole que suivent les détachements locaux lorsqu'on leur signale des cas de mauvais traitements envers les aînés?

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** Selon la nature de la plainte, il est possible que l'agent soit obligé de se rendre sur les lieux où se trouve le plaignant. Ou encore le plaignant s'est peut-être adressé au détachement pour obtenir de l'aide. Chaque plainte, qu'elle soit présentée au nom d'une personne âgée ou par la personne elle-même, fait ensuite l'objet d'une intervention ou d'une réponse particulière.

Dans un cas plus grave, l'intervention appropriée consisterait normalement à s'assurer de protéger la sécurité, la santé et le bien-être de l'intéressé, et d'autres mesures pourraient être prévues par la suite.

**Mme Mylène Freeman:** Donc, vous donnez la priorité au bien-être de l'aîné.

Je donne ce qui reste de mon temps de parole à Mme Mathysen.

Merci beaucoup.

**Mme Irene Mathysen:** Merci.

Je voudrais, moi aussi, vous remercier pour votre expertise en la matière.

Nous allons rédiger un rapport qui sera soumis à l'examen de la Chambre des communes et ce rapport demandera au gouvernement de prendre des mesures précises.

Qu'est-ce que vous nous recommandez? Que faut-il encore faire? Je sais que la GRC a déployé des efforts considérables pour ce qui est de sensibiliser les gens et que vous essayez de faire preuve de sensibilité et de gentillesse à l'endroit des personnes âgées qui s'adressent à vous. Donc, que faut-il faire encore, au-delà des efforts de sensibilisation et des collaborations avec des partenaires communautaires?

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** C'est-à-dire qu'en tant que fonctionnaires... il ne m'appartient pas vraiment de fournir ce type de conseils. Nous sommes là pour répondre aux questions concernant les mauvais traitements envers les personnes âgées et aux autres demandes d'information qui sont faites au nom du comité parlementaire.

**Mme Irene Mathyssen:** Donc, vous n'avez pas de recommandations à nous faire. Dans le cadre de votre travail, vous n'avez rien observé qui pourrait faire l'objet d'une recommandation, afin que nous puissions mieux faire notre travail. Donc, vous ne pouvez rien nous recommander...?

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** Par rapport à notre approche proactive et au concept des polices communautaires, je peux vous assurer que nous avons une démarche holistique qui inclut la prévention, la sensibilisation, l'éducation et l'exécution de la loi. Voilà en quoi consiste le rôle de la GRC.

**Mme Irene Mathyssen:** Mais est-ce que tout ce qui devait se faire a déjà été fait? Avons-nous atteint tous nos objectifs? Notre travail est-il terminé?

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** Je crois qu'il est toujours possible de faire davantage. En tant qu'organisation, la GRC tient surtout à continuer à tirer pleinement profit des partenariats que nous avons établis avec d'autres organismes, y compris ceux que j'ai énumérés tout à l'heure.

**Mme Irene Mathyssen:** Très bien. Merci.

**La présidente:** Merci beaucoup, madame Mathyssen.

La parole est maintenant à Mme O'Neill Gordon.

**Mme Tilly O'Neill Gordon:** Merci, madame la présidente.

J'aimerais remercier nos témoins pour leur présence parmi nous aujourd'hui. Nous apprécions beaucoup tout le travail que vous accomplissez. Je suis tout à fait d'accord avec vous quand vous dites que vous voyez beaucoup de choses. C'est vraiment malheureux qu'en tant que société, nous soyons confrontés à quelque chose d'aussi triste que les mauvais traitements envers les aînés.

Ce problème est une véritable priorité pour notre gouvernement et pour nous tous rassemblés ici. Nous venons de parler des 45 millions de dollars qui sont investis chaque année dans le programme Nouveaux Horizons. Nous savons que ce programme offre aux aînés de nombreux avantages, possibilités et projets. J'aime surtout les différentes initiatives axées sur la prévention du crime que vous avez mentionnées pour les différentes provinces, notamment le programme *Seniors Are Cool* qui fait participer les jeunes.

Savez-vous si chaque province a le mandat de présenter des programmes de ce genre? Ils ne sont peut-être pas tous identiques; est-ce que les diverses provinces participent toutes à ce genre d'initiatives?

● (1700)

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** Madame la présidente, dans chaque province et territoire où la GRC assure des services, nous avons lancé un programme ou initiative de ce genre. Permettez-moi de vous donner un ou deux exemples.

En Nouvelle-Écosse, un programme a été créé à l'école de police au sein de la division des citoyens âgés, et il s'agit essentiellement d'un atelier de 12 heures qui est dispensé sur six semaines. Ce programme met l'accent sur les capacités et les principes de sécurité qui visent les aînés. Chaque semaine, les participants explorent de nouvelles questions de sécurité et reçoivent des documents auxquels ils peuvent avoir recours par la suite. Au cours de la dernière semaine, les participants se font décerner un certificat et on les encourage à transmettre l'information qu'ils ont obtenue avec d'autres aînés.

En Alberta et en Colombie-Britannique, l'initiative ACE a donné lieu à ce qu'on appelle l'initiative de la sagesse sans âge. Cette dernière a été élaborée en consultation avec la direction des Services nationaux de police autochtones et les Services de police autochtones en Colombie-Britannique. Il s'agit d'une série d'ateliers, à l'intention des groupes d'aînés, qui portent sur des questions liées à la sécurité, à la fraude et aux escroqueries, aux mauvais traitements et aux services pour les victimes.

À Terre-Neuve-et-Labrador, le guide intitulé *Looking Beyond the Hurt: A Service Provider's Guide to Elder Abuse* est disponible aux fournisseurs de services. Il a été préparé par le Centre de ressources pour les aînés de Terre-Neuve-et-Labrador, des organismes de prestation de soins, la Force constabulaire royale de Terre-Neuve et la GRC, en vue de renseigner les professionnels sur la dynamique de la maltraitance envers les aînés. Il passe en revue les différentes lois provinciales et fédérales qui portent sur les mauvais traitements envers les personnes âgées. Ce guide a pour objectif d'aider les fournisseurs de services à reconnaître les signes de mauvais traitements et à les préparer à soigner plus que simplement les éventuelles blessures physiques.

Dans la province de l'Île-du-Prince-Édouard, la GRC est représentée au conseil d'administration d'un programme de sécurité à l'intention des aînés. Ce programme offre de l'information sur la sécurité personnelle, la sécurité chez soi et différentes questions de santé aux aînés de la collectivité qui sont isolés et vulnérables. Le programme prévoit actuellement le financement de deux postes de coordonnateurs de programme. L'information à ce sujet, qui est présentée aux aînés chez eux par les coordonnateurs de programme, et conçue de façon à réduire leurs craintes d'être les victimes d'un crime, leur vulnérabilité par rapport à la fraude et aux escroqueries, et leur réceptivité aux affirmations de vendeurs et d'entrepreneurs sans scrupules.

En Saskatchewan, il existe d'autres programmes. Le service de police communautaire travaille de pair avec le ministère de la Justice pour offrir de la formation aux membres de la GRC, au personnel des services qui aident les victimes et aux citoyens sur la loi provinciale — la *Victims of Domestic Violence Act* — et de quelle façon cet outil peut servir pour des enquêtes sur les mauvais traitements envers les aînés et pour le traitement des plaintes. Ce cours explique également comment on peut repérer une situation de mauvais traitements envers des aînés. Le *Elder Abuse Assessment and Intervention Reference Guide* préparé par NICE, de même que la fiche d'information qui l'accompagne, sont distribués à tous les employés de la GRC en Saskatchewan.

Et, bien sûr, au Manitoba, comme je le mentionnais tout à l'heure, ils ont lancé une initiative, présentée comme une sorte de camp d'entraînement pour les aînés, qui est parrainée et coordonnée par un groupe d'intervention locale. Ce programme est présenté deux heures par semaine pendant six semaines consécutives. On appelle les aînés qui y participent des cadets. Ainsi différentes personnes font des exposés devant des groupes de personnes âgées sur la sécurité personnelle, la sécurité à la maison, la consommation abusive d'alcool et de drogues, la toxicomanie, la planification d'urgence, les mauvais traitements envers les aînés, la prévention des chutes, le vol d'identité, la sécurité-incendie, la conduite prudente, la sécurité Internet, la fraude et les escroqueries, la sécurité bancaire, ainsi que les procédures liées à la planification successorale et aux politiques dans ce domaine.

Au fond, dans chaque province et territoire où la GRC est chargée d'assurer les services policiers ou maintient des détachements, il existe un programme ou une initiative qui nous amène à travailler avec les personnes âgées.

**Mme Tilly O'Neill Gordon:** Je suis du Nouveau-Brunswick. Je ne sais pas si vous avez mentionné le Nouveau-Brunswick et dans quelle mesure il existe un programme là-bas. Je ne me souviens pas de vous avoir entendu le dire.

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** Cela fait partie des groupes que j'ai énumérés. Dans les zones du Nouveau-Brunswick où la GRC assure les services de police, il existe un programme très semblable à ceux sont offerts dans les autres provinces et territoires.

**Mme Tilly O'Neill Gordon:** Très bien.

Êtes-vous en mesure de nous fournir des données sur la fréquence de signalements d'incidents liés aux mauvais traitements dans les diverses collectivités et les tendances que vous avez observées au fil des années?

Avez-vous constaté que ces initiatives aident les aînés à mieux s'occuper d'eux-mêmes? Est-ce qu'ils en profitent?

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** Madame la présidente, je n'ai malheureusement pas de données précises à ce sujet. Par contre, je peux vous dire que grâce à nos initiatives de sensibilisation et aux efforts qui ont été déployés à tous les niveaux, nous avons effectivement réussi, en nous appuyant sur une approche proactive, à intervenir et à prévenir la maltraitance des aînés tout en sensibilisant ceux-ci à ce problème. Malheureusement, je ne possède pas de données empiriques à ce sujet.

• (1705)

**Mme Tilly O'Neill Gordon:** Je voudrais vous remercier pour les documents d'information que vous nous avez apportés aujourd'hui.

Je me demandais si le guide que vous avez rédigé à l'intention des aînés est distribué à un grand nombre d'entre eux ou s'il est simplement disponible dans des lieux publics? Est-ce quelque chose qui est mis à la disposition des aînés aussi?

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** En réponse à votre question, je confirme que nos documents sont disponibles à tout le monde; c'est la raison pour laquelle nous mettons tout en ligne également. Nous nous assurons que nos détachements ont une quantité appropriée de guides pour distribution aux aînés de leur localité, et bien souvent, nous fournissons cette même documentation aux centres de personnes âgées. Dans une province en particulier, les intervenants vont chez les personnes âgées pour leur fournir directement cette information.

**Mme Tilly O'Neill Gordon:** Oui, car bon nombre d'aînés n'ont pas accès à un ordinateur chez eux ou ne vont jamais en ligne. C'est

une situation que nous rencontrons assez souvent, si bien qu'une copie papier est certainement très utile.

Je vous remercie.

**La présidente:** Merci, madame O'Neill Gordon.

Comme Mme Sgro n'est pas là, nous allons passer à M. Holder, qui dispose de cinq minutes.

**M. Ed Holder:** Merci beaucoup, madame la présidente.

J'aimerais remercier nos témoins pour leur présence, mais je voudrais surtout adresser mes remerciements personnels à vous deux pour les services que vous rendez au Canada. Il est important de transmettre ce message au nom de tous les parlementaires, et je sais que nous sommes tous d'accord à ce sujet. Votre engagement extraordinaire est irréprochable. Veuillez transmettre ce message à vos collègues de la part des parlementaires.

Je viens de regarder la page 7 de votre guide. Dites-moi, il ne s'agit quand même pas d'euros, n'est-ce pas? D'après l'image, on dirait des euros, plutôt que des dollars canadiens.

**Des voix:** Oh, oh!

**M. Ed Holder:** C'est peut-être juste moi; je ne sais pas. Ce n'est pas une critique, et je vous assure que j'ai des questions sérieuses à poser.

Une de mes collègues d'en face a mentionné, à juste titre, que nous allons préparer un rapport à la fin de cette série de réunions. Elle disait que nous allons rédiger des recommandations. Bien que ce soit vrai, je devrais ajouter pour les fins du compte rendu que, étant donné les témoignages que nous avons reçus, nous allons également parler de la situation actuelle — en d'autres termes, ce que fait le gouvernement. Je voulais simplement préciser qu'il ne s'agira pas simplement à parler de tout ce qu'il reste à faire; nous allons également examiner tout ce qui a été mis en place jusqu'à présent.

Madame Butterworth-Carr, j'ai été très surpris et impressionné par les diverses initiatives auxquelles participe la GRC dans tout le Canada que vous nous avez décrites tout à l'heure. J'ai aussi été frappé par les différents types de projets dont il s'agit. Si vous me permettez, j'aimerais vous demander toutes les deux de me parler un peu plus de vos activités aux Services nationaux de police autochtones en particulier.

Dans le cadre de votre travail, avez-vous constaté que l'approche de la GRC en ce qui concerne les interventions liées aux mauvais traitements envers les aînés est différente selon que cette dernière traite avec des Autochtones ou des non-Autochtones, et dans l'affirmative, de quelle façon est-elle différente?

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** Madame la présidente, je pense qu'il importe de préciser que notre intervention dépend essentiellement de la nature du constat ou de la plainte qu'on dépose. Nous nous assurons de traiter tous les gens de la même manière.

En même temps, nous savons que les collectivités autochtones ont certains antécédents; donc, nous déployons beaucoup d'efforts afin de nous assurer d'intervenir de la manière appropriée, quels que soient le sexe, l'ethnie ou le mode de vie de la victime de même que ses relations avec l'auteur des mauvais traitements. Nous voulons nous assurer que toutes nos interventions sont appropriées et exhaustives.

**M. Ed Holder:** Je ne doute aucunement qu'elles soient exhaustives.

Selon votre propre expérience, et sachant que la GRC assure les services de police dans certaines provinces par rapport à d'autres, qui possèdent leurs propres forces policières, quels types de mauvais traitements sont les plus fréquemment observés chez les aînés? Je crois que nous aimerions tous savoir quelles sont vos impressions à cet égard.

Quels types de mauvais traitements sont les plus courants? Quels sont les plus problématiques? En avez-vous une idée?

• (1710)

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** Au fond, nous observons toutes sortes de types différents de mauvais traitements. Les aînés ou encore leurs proches s'adressent à nous pour formuler des plaintes. Elles peuvent être de divers ordres, y compris la fraude, les agressions, les agressions sexuelles, les menaces, le harcèlement, etc. Il y a également d'autres types de mauvais traitements qui sont liés aux finances. Mais nous observons des problèmes de tout ordre.

Quant à savoir s'il y en a un qui soit plus courant que les autres, malheureusement, je ne suis pas en mesure de vous répondre à l'heure actuelle. Je peux obtenir l'information en question et vous la transmettre. Autant que je sache, il n'y en a pas un qui ressort plus que les autres.

**M. Ed Holder:** Madame la présidente, je crois qu'il serait utile de savoir si certains types de mauvais traitements envers les aînés sont plus courants que d'autres.

Donc, si vous avez la capacité de réunir cette information, je crois que les membres du comité la trouverait utile.

Encore une fois, je trouve intéressant que vous ayez parlé dans vos témoignages d'une des initiatives que vous avez lancées. À cet égard, je me joins à mon collègue pour vous féliciter sur la qualité du guide à l'intention des aînés, puisque je l'ai regardé rapidement. Vous participez à plusieurs programmes différents de concert avec des intervenants communautaires. Vous avez également décidé de distribuer aux agents de la GRC l'un des outils élaborés par NICE, soit le manuel *Resources for Older Women*. J'imagine que, si vous avez décidé de faire cela, c'est parce que, vous, au sein de la GRC, estimiez que ce groupe cible méritait une attention particulière.

Est-ce une conclusion raisonnable?

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** Encore une fois, c'est le résultat d'un partenariat qui regroupe plusieurs organismes différents. Les documents d'information distribués par l'entremise de NICE reçoivent l'appui de tous les organismes qui favorisent cette approche multipartite. C'est l'une des raisons pour lesquelles nous nous chargeons de distribuer cette information.

**La présidente:** Monsieur Holder, vous avez dépassé le temps qui vous était imparti. Merci beaucoup.

Si vous voulez bien faire suivre à la greffière du comité toute information ou statistique que vous possédez dans ce domaine, ce serait bien utile dans le contexte de notre étude actuelle.

Merci beaucoup.

Madame Brosseau, vous disposez de cinq minutes.

**Mme Ruth Ellen Brosseau (Berthier—Maskinongé, NPD):** Merci beaucoup.

Merci à vous deux d'avoir pris le temps de nous rencontrer et de répondre à nos questions. Votre contribution est bien importante.

Je suis nouvelle au comité, et je vous demande donc d'être indulgente envers moi si je vous pose des questions un peu différentes.

Ce guide est vraiment excellent. À mon avis, il constituera un excellent document d'appui. Ma circonscription électorale compte un grand nombre d'aînés. Je ne les ai pas tous rencontrés — ce serait impossible — mais j'ai visité des foyers pour personnes âgées, ce qui m'a donné l'occasion de discuter avec eux et d'entendre parler de leurs problèmes et de leurs inquiétudes.

Donc, après avoir regardé votre guide, je trouve qu'il est vraiment excellent, mais je n'ai trouvé aucune mention de sévices sexuels ou physiques. Je sais que vous ne voulez pas nécessairement nous donner beaucoup de détails à ce sujet, mais il s'agit tout de même d'un guide. Je me demande à qui il s'adresse. S'adresse-t-il aux aînés? Ou plutôt aux fournisseurs de soins personnels? S'adresse-t-il aux maisons de retraite? J'essaie de mieux comprendre ce guide.

Je vous remercie.

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** Madame la présidente, en réponse à cette question, je dirais que ce guide s'adresse à plusieurs publics différents. Nous nous en servons à l'interne pour former nos propres membres, ainsi qu'à l'extérieur de la GRC. En fait, il s'agit là d'une version plus ancienne du guide. Nous en avons un qui a été actualisé. Le livret bilingue sera également disponible.

Les renseignements additionnels qui vont y être ajoutés sont... désolée, je n'ai pas le bon document devant moi, alors je vous demande d'être patients. Voilà: les renseignements additionnels qui se trouveront dans le nouveau guide sur les mauvais traitements envers les aînés fait mention de différentes formes de mauvais traitements, telles que la négligence de soi ou celle des autres; les sévices physiques; les sévices et l'exploitation sexuels; les mauvais traitements psychologiques et affectifs; et les mauvais traitements économiques, c'est-à-dire le vol ou l'utilisation abusive de l'argent ou des objets personnels d'un aîné. Tous ces éléments seront inclus dans un guide actualisé.

Donc, encore une fois, ce guide se veut un outil d'enseignement de même qu'un outil de sensibilisation s'adressant aux aînés eux-mêmes.

• (1715)

**Mme Ruth Ellen Brosseau:** Je le trouve formidable.

Un témoin nous a dit tout à l'heure que, en général, seulement un incident sur cinq de mauvais traitements envers les aînés est signalé aux autorités. À votre avis, les aînés sont-ils susceptibles de signaler de tels problèmes aux autorités? Est-ce plutôt un proche ou quelqu'un qui travaille avec eux qui le ferait à leur place? Quel est le scénario le plus courant?

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** En ce qui concerne le signalement des incidents de ce genre, nous recevons les plaintes de plusieurs façons différentes. Cette information peut nous être transmise par les voisins ou les proches, ou les victimes elles-mêmes. Je dirais que, le plus souvent, nous recevons ces plaintes de la part d'autres membres de la famille ou des fournisseurs de soins.

**Mme Ruth Ellen Brosseau:** Auriez-vous observé, dans le cadre du travail que vous accomplissez à la GRC, que le problème des mauvais traitements envers les aînés est plus courant en milieu rural ou en milieu urbain? Ou est-ce la même chose partout?

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** Madame la présidente, je ne possède pas cette information pour le moment, mais je peux l'obtenir et la transmettre au comité, pour que vous soyez au courant de la situation.

**Mme Ruth Ellen Brosseau:** Ce serait grandement apprécié.

**Mme Irene Mathysen:** Pourrais-je poser une question rapide?

Lorsqu'un agent se rend chez une victime ou intervient à la suite d'une plainte, dans quelle mesure est-il facile ou difficile de déposer des accusations? À quelle fréquence des accusations sont-elles déposées, et possédez-vous tous les outils nécessaires? Avez-vous les dispositions législatives qui vous permettent de déposer des accusations contre les auteurs de mauvais traitements envers les aînés?

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** Madame la présidente, le Code criminel établit une série d'infractions qui permettent à la police responsable d'intervenir lorsque certains critères sont remplis.

Lorsqu'un agent se rend à la résidence d'une personne par suite d'une plainte, il doit tenir compte de plusieurs facteurs différents. Encore une fois, s'il y a mauvais traitements — qu'il s'agisse de fraude, d'agression, d'agression sexuelle, de menaces, de harcèlement criminel ou d'une autre infraction prévue au Code criminel — nous aurons certainement le pouvoir d'intervenir, à condition d'avoir obtenu suffisamment de renseignements de la part de la victime, du témoin ou d'autres personnes dont il est question dans le rapport de l'enquête policière qui est ensuite envoyé au ministère public. C'est à cette étape que le ministère de la Justice dans la province ou le territoire concerné prend la relève.

**Mme Irene Mathysen:** Donc, en ce qui vous concerne, les dispositions législatives actuelles sont suffisantes pour vous permettre d'intervenir.

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** En ce qui concerne les infractions inscrites au Code criminel, je peux vous affirmer qu'il y en a un nombre important qui pourraient faire l'objet d'accusations par la police, et il en va de même pour les différentes lois provinciales et territoriales qui sont en vigueur.

**La présidente:** Merci beaucoup, madame Mathysen.

Il y a maintenant un tour de cinq minutes pour un député conservateur.

Madame James.

**Mme Roxanne James:** Merci.

Je voudrais répéter les propos de mon collègue en ce qui concerne notre gratitude et notre respect pour tout ce que vous faites. Je partage ce sentiment de respect. Mon père est policier retraité de Toronto et je dirais que les policiers de l'ensemble du Canada sont en tête de liste en ce qui concerne les personnes qui m'impressionnent. Merci beaucoup de votre présence.

Les représentants de RHDCC ont témoigné avant vous et ont mentionné qu'un aîné sur dix fait l'objet de mauvais traitements d'une forme ou d'une autre. Ils nous ont dit que seulement un incident sur cinq est signalé aux autorités. Je sais que mes collègues d'en face ont également abordé ce sujet. La question posée précédemment était la suivante: si seulement un incident sur cinq est signalé aux autorités, comment pouvons-nous être sûrs qu'il y a vraiment eu quatre autres incidents qui n'ont pas été signalés aux autorités?

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** Malheureusement, je ne possède pas cette information statistique. Par contre, ce que je peux vous dire, c'est que par l'entremise de différentes initiatives, nous avons pu constater que cela pose effectivement problème. De plus, du point de vue des différents outils qui existent, de même que les documents de sensibilisation et les efforts déployés par nos membres des différents détachements sur le terrain, nous sommes en mesure de constater que cela pose effectivement problème et nous réagissons en conséquence.

**Mme Roxanne James:** Si de tels incidents ne sont pas signalés aux autorités — supposons que cette statistique soit exacte — pourquoi est-ce le cas, à votre avis?

• (1720)

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** Je crois que les particuliers peuvent avoir différentes raisons de ne pas vouloir déposer une plainte, ou de dire qu'ils ont été victimes de mauvais traitements, étant donné que c'est quelque chose de très personnel. Ils sont peut-être gênés de le dire, ou encore, il peut y avoir d'autres circonstances. À mon avis, c'est une décision purement individuelle. Je pense que les gens seront plus incités à signaler de tels incidents aux autorités quand ils se sentiront habilités, et l'un des objectifs du programme de sensibilisation consiste justement à donner aux aînés le sentiment qu'ils ont des moyens d'action.

**Mme Roxanne James:** Merci.

Je me demande si l'un des facteurs serait le sentiment de la victime qui a été maltraitée ou qui a fait l'objet de sévices physiques, que l'auteur des mauvais traitements, que ce soit un proche ou quelqu'un de l'extérieur, ne sera pas puni de façon appropriée par les autorités et que les mauvais traitements pourraient recommencer à un moment donné.

À votre avis, est-ce un facteur qui pourrait décourager quelqu'un de parler de mauvais traitements aux autorités? C'est-à-dire, la possibilité que l'auteur des mauvais traitements revienne à la maison et que les mauvais traitements continuent ou s'aggravent éventuellement...?

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** À mon avis, nous parlons d'une situation où la réaction de l'un ou de l'autre dépend de l'individu. Surtout quand c'est une question très personnelle, les gens, pour toutes sortes de raisons, peuvent ou non décider de déposer une plainte. Ce facteur pourrait certainement influencer leurs décisions. Mais ce serait une généralisation que de dire qu'un facteur parmi d'autres influencerait davantage la décision des gens de faire savoir aux autorités qu'ils ont été victimes de mauvais traitements.

**Mme Roxanne James:** Merci.

Je sais que vous avez parlé du Code criminel du Canada, et nous savons qu'il existe, évidemment, beaucoup de lois qui ne sont pas nécessairement appliquées. Un témoin antérieur nous a dit avoir été choqué d'apprendre que l'âge n'était pas un facteur à prendre en compte pour déterminer la peine à infliger à l'auteur d'un crime commis contre une personne âgée. Vu leur âge, beaucoup d'aînés sont plus vulnérables, sur les plans à la fois physique et mental, et ne sont pas nécessairement en mesure de se défendre contre des sévices physiques, de la négligence, ou même de l'exploitation financière. Êtes-vous d'accord pour reconnaître que l'âge n'est pas vraiment pris en compte par le système judiciaire pour la détermination de la peine?

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** La GRC applique une politique d'aide aux victimes qui exige que les agents informent les victimes des services qui leur sont disponibles et qu'ils offrent de les aiguiller vers ces services, à condition d'avoir leur consentement. J'ai voulu vous apporter cette précision parce que ces mesures visent toute personne ou tout groupe qui risque de subir des préjudices physiques ou émotionnels, c'est-à-dire, une personne qui est vulnérable en raison de son âge, de son incapacité ou d'autres circonstances, que ce soit temporaire ou permanent, et qui est en situation de dépendance.

Donc, que cela passe par le service d'aide aux victimes ou l'enquête elle-même, l'âge d'une personne pourrait très bien être cité comme facteur dans les documents judiciaires envoyés au procureur de la Couronne. Quant à savoir ce qu'il advient de cette information par la suite, je ne suis pas en mesure de vous le dire, bien entendu, car cette responsabilité relève du ministère de la Justice.

**La présidente:** Votre temps est écoulé, madame James.

Merci beaucoup.

Y a-t-il un autre député néo-démocrate qui souhaite poser une question?

**Mme Mylène Freeman:** Oui, j'aimerais bien poser une question rapide.

J'imagine que vous êtes parfois confrontée à des situations où l'acte qui fait l'objet de la plainte ne constitue pas vraiment un crime. Par exemple, dans l'Indice de suspicion des mauvais traitements envers les aînés, on indique que l'une des façons de déceler un cas de mauvais traitements, selon la définition large, consiste à demander ceci: « Avez-vous été dérangé par les paroles de quelqu'un qui vous ont fait sentir honteux ou menacé? » Ce serait un cas de mauvais traitements, mais ce n'est pas un crime. On pourrait aussi parler de négligence si personne n'est présent pour s'occuper d'une personne qui vit dans la pauvreté ou qui est isolée du fait de vivre en milieu rural où elle ne peut pas vraiment avoir accès aux services, etc. Que faites-vous face à de telles situations?

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** Quand nous recevons un appel, quelle que soit la nature de l'appel, il est essentiel que le policier qui répond tienne compte de tous ces facteurs. C'est là que peut intervenir le service d'aide aux victimes, que ce dernier soit rattaché à un organisme policier, à la collectivité ou une autre agence.

C'est aussi dans ce contexte que nous faisons beaucoup appel à nos partenaires. Si nous nous rendons compte que le seuil prescrit pour une enquête en vertu du Code criminel n'est pas atteint dans le cas de certains actes, et qu'il est peu probable que des accusations soient déposées, nous nous assurons toujours de faire intervenir nos partenaires. Qu'il s'agisse de services de santé ou d'un autre organisme, nous sommes ainsi en mesure d'essayer de répondre aux besoins uniques de l'intéressé.

• (1725)

**Mme Mylène Freeman:** Notre tâche consiste à éliminer les mauvais traitements envers les aînés, mais une loi criminelle ne va pas vraiment nous permettre de le faire. J'ai l'impression qu'il faut une approche holistique qui garantira que les aînés ont accès aux services qu'il leur faut. Le gouvernement pourrait peut-être vous aider à faire cela. Qu'en pensez-vous?

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** Madame la présidente, je reviens sur ce que je disais tout à l'heure concernant la GRC et les services policiers, et notamment la prévention du crime et les services de police communautaires. En réalité, il s'agit d'avoir recours à toutes les ressources de la collectivité pour définir la bonne intervention. Quelle que soit la personne ou le contexte, etc., ce n'est pas un problème qui concerne uniquement la GRC; c'est un problème sur lequel toute la collectivité est appelée à agir, et il faut donc réagir en conséquence.

**Mme Mylène Freeman:** Merci beaucoup.

Ça va pour moi, madame la présidente.

**La présidente:** Je peux vous accorder deux minutes.

**Mme Irene Mathysen:** Très bien.

S'agissant du recours à la collectivité, vous arrive-t-il souvent de constater que les ressources qui sont disponibles sur le terrain — celles qu'il vous faut pour faire un travail qui correspond à vos objectifs — sont trop rares? Avons-nous besoin de plus de ressources sur le terrain afin d'éliminer le genre de mauvais traitements dont parlait ma collègue?

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** En général, selon la région et la localité, nous avons été en mesure de réagir de façon appropriée. En même temps, je dirais que nous pourrions toujours faire bon usage de ressources supplémentaires, et ce dans toutes les collectivités.

J'admets néanmoins, ayant moi-même assuré des services de police dans de petites collectivités du Nord, qu'on doit avoir recours aux résidents de la collectivité si on veut s'attaquer aux causes profondes du problème.

**Mme Irene Mathysen:** Est-ce qu'un manque de ressources, ou peut-être le besoin de ressources supplémentaires pourrait poser problème dans les collectivités autochtones des régions éloignées du Nord? Nous avons beaucoup parlé au comité de violence contre les femmes autochtones. Les aînés font partie de cette catégorie. Je me demande si vous êtes au courant de cela ou si vous avez des commentaires à faire à ce sujet.

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** Madame la présidente, c'est dans ce contexte que nous mettons à contribution nos partenaires. Nous savons que les services policiers ne constituent qu'un élément de l'approche globale.

**Mme Irene Mathysen:** Je vous remercie.

**La présidente:** Merci beaucoup.

Il nous reste deux minutes. Y a-t-il quelqu'un qui voudrait s'en servir?

Allez-y, monsieur Holder.

**M. Ed Holder:** Merci.

S'agissant du signalement aux autorités des cas de mauvais traitements envers les aînés, lorsqu'une personne âgée dépose une plainte à ce sujet, est-il obligatoire de déposer des accusations contre l'éventuel auteur des mauvais traitements? Comment ça marche?

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** Madame la présidente, tout dépend de la nature de la plainte et du type de mauvais traitements. Évidemment, s'il s'agit d'actes violents, nous avons certaines obligations qui nous amènent à intervenir en conséquence. Mais il y a également d'autres possibilités. L'approche qu'adopte la GRC dépend vraiment du type de mauvais traitements.

**M. Ed Holder:** J'y réfléchissais justement, et quand il s'agit d'un cas de fraude, vous avez, bien entendu, la possibilité de retrouver les traces écrites et documentaires; ça c'est une chose. S'il s'agit de graves sévices physiques, les indices pourraient être bien évidents. Mais, quand il s'agit d'autres formes de mauvais traitements, surtout si vous avez affaire à une personne très âgée ou à quelqu'un qui est atteint de problèmes de santé mentale... malheureusement ces problèmes sont souvent plus courants chez les aînés.

J'essaie simplement de savoir quelles sont les difficultés qui se présentent quand il s'agit d'établir une preuve suffisante. Cela doit tout de même être très compliqué.

• (1730)

**Surint. pr. Brenda Butterworth-Carr:** Encore une fois, madame la présidente, tout dépend de la situation. Il est difficile de répondre par rapport à des scénarios hypothétiques. Tout dépend de l'importance des mauvais traitements et des multiples facteurs qui y sont associés.

S'il y a une incapacité, nous aurions recours à divers services afin de prévoir les interventions appropriées. S'il y a un problème de langue, nous aurions recours à d'autres services pour régler ce problème. Tout dépend de la nature de l'incident.

**M. Ed Holder:** Oui, et...

**La présidente:** Il est maintenant 17h30, monsieur Holder.

Madame Butterworth-Carr, madame McMorrow, merci infiniment pour vos exposés.

Avant d'oublier, je voudrais vous demander de nous faire parvenir le matériel et les documents dont vous avez parlé tout à l'heure relativement au module sur les mauvais traitements envers les aînés que vous utilisez pour la formation des cadets. Ce matériel, de même

que les autres informations, sera vraiment d'une très grande utilité pour l'étude que nous menons actuellement. Vous pouvez faire parvenir le tout à la greffière.

Monsieur Holder.

**M. Ed Holder:** Madame la présidente, avant que vous ne leviez la séance, j'aimerais souhaiter officiellement la bienvenue aux deux membres du comité, soit Mme Mathysen, que je connais très bien, puisqu'elle est originaire de la dixième ville du Canada, et Mme Brosseau.

Nous sommes ravis de vous accueillir parmi nous.

**Des voix:** Bravo, bravo!

**Mme Irene Mathysen:** Merci beaucoup, monsieur Holder. C'est gentil de votre part. Il me semble que c'est plutôt moi qui devrait vous souhaiter la bienvenue au comité, étant donné que j'en fais partie depuis très, très longtemps.

**La présidente:** Merci beaucoup.

La séance est levée.

---





**POSTE  MAIL**

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

**Poste-lettre**

**Lettermail**

**1782711  
Ottawa**

*En cas de non-livraison,  
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :*  
Les Éditions et Services de dépôt  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

*If undelivered, return COVER ONLY to:*  
Publishing and Depository Services  
Public Works and Government Services Canada  
Ottawa, Ontario K1A 0S5

Publié en conformité de l'autorité  
du Président de la Chambre des communes

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à : Les Éditions et Services de dépôt  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0S5  
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943  
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757  
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca  
<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of  
the House of Commons

### SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Additional copies may be obtained from: Publishing and Depository Services  
Public Works and Government Services Canada  
Ottawa, Ontario K1A 0S5  
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943  
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757  
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca  
<http://publications.gc.ca>

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>