

**Ministère de la Santé  
et des Services sociaux**

**Direction générale de la planification, de l'évaluation et de la qualité**

**Direction générale adjointe de l'évaluation et de la qualité  
Direction de l'évaluation**

**Plan d'action gouvernemental  
pour contrer la maltraitance  
envers les personnes âgées 2010-2015**  
Mesure 37

Évaluation de l'implantation d'une équipe spécialisée en matière  
de lutte contre l'exploitation des personnes âgées à la  
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

**Janvier 2016**

**Rédaction :**

Ourdia Naidji, Direction de l'évaluation, MSSS

**Personnes ayant participé à l'évaluation :**

Elsa Bernatchez, Direction de l'évaluation, MSSS

Andréa Pelletier, Direction de l'évaluation, MSSS

La dénomination des organismes d'appartenance des membres ou des personnes mentionnés dans ce document correspond à celle qui existait avant l'entrée en vigueur de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales.

Le présent rapport reflète l'organisation du réseau de la santé et des services sociaux avant le 1<sup>er</sup> avril 2015.

## Table des matières

Sommaire.....	1
Introduction .....	4
1. Contexte de l'évaluation et méthodologie.....	5
1.1 Objectifs d'évaluation .....	5
1.2 Collecte de données.....	5
1.2.1 Entrevues menées auprès des intervenants clés .....	5
1.2.2 Informations du fichier des enquêtes.....	6
1.2.3 Examen des documents.....	6
2. Des conditions structurelles et organisationnelles facilitant la mise en place d'une équipe spécialisée en matière d'exploitation des personnes âgées.....	7
2.1 Soutien financier.....	7
2.2 Consolidation d'une équipe spécialisée dédiée aux enquêtes en exploitation des personnes âgées .....	8
2.3 Partage de l'expertise et des connaissances.....	8
2.4 Application d'un modèle d'enquête adapté aux situations d'exploitation des personnes âgées.....	8
2.5 Niveau de collaboration des partenaires.....	9
3. Capacité d'intervention des enquêteurs.....	11
3.1 Caractéristiques des enquêtes d'exploitation.....	11
3.1.1 Nombre d'enquêtes par rapport au nombre de plaintes reçues liées à l'exploitation .....	11
3.1.2 Volume d'enquêtes liées à l'exploitation selon la région administrative .....	12
3.1.3 Volume d'enquêtes d'exploitation selon les formes d'exploitation .....	12
3.1.4 Volume d'enquêtes d'exploitation lancées par la CDPDJ .....	13
3.1.5 Taux de fermeture des dossiers d'enquête en exploitation.....	14
3.2 Caractéristiques des clientèles .....	16
3.2.1 Présumées victimes d'exploitation .....	16
3.2.2 Mis en cause (présumés exploiters) .....	17
3.2.3 Plaignants et dénonciateurs.....	17
4. Délais d'intervention à la suite d'une plainte ou d'une dénonciation.....	19
4.1 Délai d'ouverture d'un dossier d'enquête en exploitation .....	19
4.2 Délais de traitement des dossiers d'enquête en exploitation.....	20
Conclusion .....	22
Bibliographie .....	23

## Liste des sigles et des acronymes

CDLP	Charte des droits et libertés de la personne
CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
CLSC	Centre local de services communautaires
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PAM	<i>Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015</i>
SA-Famille	Secrétariat aux aînés et ministère de la Famille

## Sommaire

Durant la mise en œuvre du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015* (PAM), la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) s'est vu confier le mandat de réaliser des outils d'information pour mieux faire connaître ses services (mesure 11), et de mettre en place une équipe d'intervention spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées (mesure 37).

L'objectif de la présente évaluation est de vérifier si les conditions structurelles et organisationnelles mises en place dans le cadre du PAM ont contribué à développer une équipe spécialisée qui s'intègre dans le continuum de services de la maltraitance, et à atteindre les objectifs du modèle d'enquête en regard de la capacité d'intervention des enquêteurs. Ces enquêteurs doivent mettre en place un filet de sécurité afin d'assurer la protection de la personne âgée vulnérable, et intervenir rapidement dès qu'une dénonciation ou une plainte sont reçues.

Cette évaluation s'appuie sur des entrevues de groupe effectuées auprès des gestionnaires et des enquêteurs de la CDPDJ, et sur des données statistiques décrivant l'évolution des plaintes et des enquêtes liées à l'exploitation des personnes âgées entre 2008-2009 et 2012-2013.

### ***Conditions structurelles et organisationnelles facilitant la mise en place d'une équipe spécialisée en matière d'exploitation des personnes âgées***

La CDPDJ avait déjà, sur la base de l'article 48 de la Charte des droits et libertés de la personne, le pouvoir d'enquêter en matière de discrimination, de harcèlement et d'exploitation des personnes âgées ou handicapées. Ainsi, le budget additionnel du Secrétariat aux aînés et du ministère de la Famille, greffé à celui de la CDPDJ, a soutenu la mise en place d'une équipe de cinq enquêteurs en exploitation, et consolidé les compétences et la spécialisation déjà existantes afin de répondre à une demande qui s'est accrue en raison de la mise en œuvre du PAM. Ces conditions :

- ont consolidé une équipe d'enquêteurs mobilisée, compétente, en pleine possession de ses moyens et en mesure d'intervenir efficacement et rapidement auprès de personnes âgées en situation d'exploitation;
- ont établi des mécanismes de formation continue efficaces pour le maintien et le partage de l'expertise;
- ont facilité le développement d'outils d'information pour une meilleure connaissance des services offerts à la CDPDJ par les différents partenaires, notamment les banques, les corps policiers, les services sociaux, la ligne Aide Abus Aînés et les organismes de défense des droits des personnes âgées;
- ont favorisé le développement d'outils de travail pour rendre plus efficaces et porteuses les interventions en matière d'exploitation des personnes âgées. L'objectif du modèle d'enquête adapté aux problèmes d'exploitation des personnes âgées est de mettre fin ou de stabiliser la situation de la personne en mettant en place un filet de sécurité autour d'elle, et de faire enquête lorsque c'est nécessaire. Ce modèle constitue un changement de paradigme et de pratique, et rappelle qu'il faut également être sensible à la question du délai, qui exige souvent de traiter le dossier avec célérité, voire à lui accorder une priorité de traitement. Certains dossiers peuvent être maintenus ouverts plus longtemps si les enquêteurs jugent que cela est nécessaire à la sécurité de la victime;

- ont encouragé le déploiement et la consolidation de la collaboration professionnelle et interorganisationnelle, variables selon les régions et les acteurs impliqués dans le processus d'enquête. Bien que cette collaboration se soit grandement améliorée par la clarification des rôles et des responsabilités de chacun des partenaires, elle n'est pas toujours facile lorsqu'il s'agit d'échanges d'information et d'accès à des données confidentielles.

### **Capacité d'intervention des enquêteurs**

Le nombre de plaintes en matière d'exploitation s'est accru depuis la mise en place de l'équipe spécialisée et, plus particulièrement, pendant les campagnes de sensibilisation grand public portant sur le phénomène de la maltraitance. Ces plaintes caractérisent la réalité du phénomène de l'exploitation des personnes âgées :

- le volume d'enquêtes par rapport au volume de plaintes en exploitation des personnes âgées est en croissance, de 56 % (2008-2010) à 73 % (2010-2013), et cela, dans la majorité des régions;
- les femmes de plus de 80 ans sont les principales présumées victimes, mais la proportion d'hommes est en hausse depuis la mise en œuvre du PAM;
- l'âge de la grande majorité des présumées victimes dépasse les 80 ans, mais la proportion d'enquêtes liées à des personnes vulnérables de moins de 80 ans est passée de 16 % à 29 % après la mise en œuvre du PAM;
- les enquêteurs rapportent de plus en plus qu'une clientèle composée de baby-boomers, plus jeunes, mieux nantis et plus attrayants est exploitée par les fraudeurs, clientèle à laquelle s'ajoutent des personnes handicapées vulnérables, isolées socialement et pour lesquelles l'entourage ne connaît pas la possibilité de porter plainte;
- la grande majorité (89 %) des présumées victimes sont exploitées par des personnes de leur entourage immédiat. La représentation des enfants mis en cause est passée de 30 % à 51 % depuis la mise en œuvre du PAM;
- presque le tiers (30 %) des enquêtes proviennent de plaintes d'organismes publics ou du réseau de la santé et des services sociaux. Les enfants des présumées victimes sont également proportionnellement plus nombreux à dénoncer les situations d'exploitation depuis la mise en œuvre du PAM (23 %, par rapport à 5 % auparavant);
- l'exploitation financière associée généralement à d'autres formes d'exploitation représente 80 % des enquêtes. Depuis la mise en place du PAM, la collaboration des institutions financières à la démarche d'enquête ou à la recherche de preuves est, selon les enquêteurs, plus intense et plus proactive;
- les enquêtes lancées par décision du Comité des plaintes de la CDPDJ à la suite d'une dénonciation représentent 74 % de l'ensemble des dossiers d'enquête en exploitation de personnes âgées. Bien que la CDPDJ ait tous les pouvoirs de se saisir du dossier et d'engager des procédures sans même avoir obtenu le consentement de la victime, les enquêteurs de la CDPDJ sont continuellement confrontés à des situations difficiles lorsque la victime n'est pas consentante.

Au 31 mars 2013, la CDPDJ a fermé 128 des 229 (56 %) enquêtes ouvertes pendant la période s'échelonnant de 2008-2009 à 2012-2013. Ces enquêtes ont été fermées dans 88 % des cas par le comité des plaintes, et pour environ 10 % des cas, par le président de la CDPDJ. Les principales raisons de fermeture des dossiers d'enquête sont :

- la discrétion de la CDPDJ de ne pas saisir le tribunal, ou l'inutilité de poursuivre la recherche de preuve (31 %);
- l'insuffisance de la preuve recueillie pour soumettre le litige au tribunal (21 %);
- la cessation d'agir (15,3 %);
- l'avis de refus ou d'abandon (11 %).

***Délais d'intervention à la suite d'une plainte ou d'une dénonciation***

- Sur la période observée, le délai moyen pour ouvrir un dossier d'enquête a été de 46 jours, et le délai médian, 31. L'augmentation du nombre de demandes d'enquête après la mise en œuvre du PAM n'a pas généré des délais plus élevés.
- Le délai moyen de traitement des dossiers d'enquête fermés a été de 350 jours, et le délai médian, 273. L'objectif relatif à la réduction des délais d'enquête est difficilement conciliable avec le modèle d'enquête en cours, car l'enquêteur peut maintenir un dossier ouvert par précaution pendant une certaine période, même si aucune intervention n'est réalisée.

## INTRODUCTION

Dès 2001, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) a tenu des audiences publiques sur l'exploitation des personnes âgées afin de mieux identifier les différentes manifestations d'abus, et d'avoir une meilleure compréhension de ce phénomène. À la suite de ces consultations, la CDPDJ a dressé un rapport présentant plusieurs recommandations afin d'apporter des changements à cette situation déplorable. Par la suite, le Forum des générations (2004) ainsi que des consultations publiques (2005 et 2007) ont incité de nombreux acteurs à dénoncer la maltraitance envers les personnes âgées et à en faire une cause sociale prioritaire contre laquelle il fallait intervenir. Cette situation est un peu à l'origine de la prise de conscience, qui s'est concrétisée en 2010 par l'adoption et l'application du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015* (PAM). De 2010 à 2015, la coordination du PAM s'est faite sous la responsabilité à la fois du ministère de la Famille<sup>1</sup> et du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)<sup>2</sup>.

Plusieurs ministères et organismes sont concernés par la mise en œuvre des trente-neuf mesures qui composent le PAM. La CDPDJ s'est vu confier le mandat de réaliser des outils d'information pour mieux faire connaître ses services aux aînés en situation de maltraitance (mesure 11), et de mettre en place une équipe d'intervention spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées<sup>3</sup> (mesure 37) en développant un nouveau mode d'intervention.

Cette évaluation vise à vérifier si les conditions structurelles et organisationnelles mises en place dans le cadre du PAM ont contribué à développer une équipe spécialisée qui s'intègre dans le continuum de services de la maltraitance, et à atteindre les objectifs du modèle d'enquête en regard de la capacité d'intervention des enquêteurs.

La première partie de ce rapport est consacrée au contexte de l'évaluation et à sa méthodologie. La seconde partie traite des principaux résultats et constats découlant de l'implantation de cette équipe spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées. Le rapport présente également certaines pistes pour assurer la pérennité de cette mesure en jetant un éclairage sur les interventions, les points forts et les points à améliorer en ce qui concerne le recours à la CDPDJ en matière d'exploitation des personnes âgées.

---

<sup>1</sup> Le 24 avril 2014, le ministère de la Famille et des Aînés (MFA) est devenu le ministère de la Famille.

<sup>2</sup> De septembre 2012 à avril 2014, le Secrétariat aux aînés a été intégré au ministère de la Santé et des Services sociaux.

<sup>3</sup> La personne âgée est en situation d'exploitation si elle est confrontée notamment aux situations suivantes :

- elle est forcée, sous la menace, de signer des chèques ou de donner accès à sa carte de crédit ou de débit à quelqu'un;
- on l'empêche de recevoir des visites ou de communiquer avec des proches;
- on l'empêche de recevoir des services médicaux appropriés à sa condition;
- elle doit payer pour des services qu'elle ne reçoit pas;
- elle est maltraitée par un proche ou par une personne qui s'occupe d'elle.



## **1. CONTEXTE DE L'ÉVALUATION ET MÉTHODOLOGIE**

À l'automne 2012, alors que le Secrétariat aux aînés était rattaché au MSSS, la Direction de l'évaluation du MSSS a été mandatée à titre de responsable de l'évaluation du PAM. Ce mandat consistait à effectuer l'évaluation globale et ciblée de certaines mesures du PAM, et à superviser l'évaluation d'autres mesures réalisée par les ministères et organismes responsables. Dans cette section, sont présentés les objectifs visés par l'évaluation de la mesure 37 du PAM et les modalités adoptées pour la collecte de données.

### **1.1 Objectifs d'évaluation**

L'évaluation de l'implantation d'une équipe spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées à la CDPDJ vise à vérifier si les conditions structurelles et organisationnelles mises en place dans le cadre du PAM ont contribué à :

- développer une équipe spécialisée composée d'enquêteurs qui s'intègre dans le continuum de services de la maltraitance;
- atteindre les objectifs du modèle d'enquête en regard de la capacité d'intervention des enquêteurs à :
  - mettre en place un filet de sécurité afin d'assurer la protection contre l'exploitation de la personne âgée vulnérable;
  - intervenir rapidement dès qu'une dénonciation ou une plainte sont reçues.

### **1.2 Collecte de données**

La stratégie d'évaluation retenue repose sur la triangulation de données qualitatives et quantitatives susceptibles de répondre adéquatement aux objectifs d'évaluation.

#### **1.2.1 Entrevues menées auprès des intervenants clés**

Des entrevues ont été réalisées auprès de trois groupes de répondants clés de la CDPDJ, en fonction de leur rôle et de leur implication dans la mise en œuvre de cette mesure. Deux gestionnaires de la CDPDJ et une coordonnatrice impliqués dans le projet ont participé à un premier groupe de discussion. Cinq enquêteurs ont constitué le deuxième groupe, et le Directeur adjoint du service des enquêtes a été rencontré individuellement. Ces rencontres se sont déroulées au siège de la CDPDJ à l'automne 2013. Cette démarche reconnaît l'importance de recueillir le point de vue de ces personnes afin de documenter et de comprendre l'atteinte des résultats visés par l'intervention des enquêteurs.

Ces entrevues semi-dirigées visaient principalement à recueillir des informations sur les activités de l'équipe spécialisée et sur les outils développés pour améliorer l'efficacité des interventions liées à l'exploitation des personnes âgées. Les participants ont accepté de partager leurs expériences sur les cinq thèmes suivants :

- le contexte de la mise en place de l'équipe spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées;
- la clientèle desservie par rapport à la clientèle visée;
- le soutien de la direction de la CDPDJ;
- les caractéristiques du modèle d'enquête;
- les conditions gagnantes et les pistes d'amélioration.

Les trois entrevues ont été transcrites et analysées selon la méthode d'analyse qualitative thématique en regroupant le plus objectivement possible les propos des participants émergeant de la trame d'entrevue.

### **1.2.2 Informations du fichier des enquêtes**

Pour répondre aux objectifs de l'évaluation et dresser un portrait statistique de la capacité d'intervention de l'équipe d'enquêteurs selon les clientèles et les caractéristiques des dossiers d'enquête, la CDPDJ a transmis au MSSS un fichier de données dénominalisées comprenant toutes les plaintes liées à l'exploitation des personnes âgées admises entre le 1<sup>er</sup> avril 2008 et le 31 mars 2013. Ces données ont permis de mesurer :

- le nombre de plaintes reçues par rapport au nombre d'enquêtes en exploitation;
- le nombre de plaignants selon l'âge, le sexe et le motif de la plainte;
- le nombre d'enquêtes à l'initiative de la CDPDJ;
- la durée moyenne de traitement d'une enquête.

Les analyses statistiques comparent les deux années précédant la mise en œuvre du PAM (2008-2009 et 2009-2010) aux trois années subséquentes (2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013).

### **1.2.3 Examen des documents**

Plusieurs documents ont été examinés dans le cadre de cette évaluation afin de fournir des renseignements pertinents sur le modèle d'enquête de la CDPDJ, notamment l'aide-mémoire, le modèle d'intervention, le cadre législatif, les fiches de suivi, les rapports statistiques, la planification stratégique 2010-2014 et les rapports de gestion.

## 2. DES CONDITIONS STRUCTURELLES ET ORGANISATIONNELLES FACILITANT LA MISE EN PLACE D'UNE ÉQUIPE SPÉCIALISÉE EN MATIÈRE D'EXPLOITATION DES PERSONNES ÂGÉES

La CDPDJ avait déjà, sur la base de l'article 48 de la Charte des droits et libertés de la personne (CDLP), le pouvoir d'enquêter en matière de discrimination, de harcèlement et d'exploitation des personnes âgées ou handicapées.

**L'article 48 de la CDLP** constitue la disposition clé en matière d'exploitation :

« Toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation. Telle personne a aussi droit à la protection et à la sécurité que doivent lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu. ».

Dans sa planification stratégique 2010-2014, la CDPDJ a priorisé la mise en œuvre d'une des actions structurantes du PAM, soit la mise en place d'une équipe spécialisée en matière d'exploitation<sup>4</sup> des personnes âgées pour intervenir efficacement auprès des personnes vulnérables dans cette situation. Bénéficiant à cet effet de la contribution financière du Secrétariat aux aînés et du ministère de la Famille (SA-Famille), la CDPDJ a consolidé cette équipe en développant l'expertise des enquêteurs par de la formation continue et en favorisant la collaboration entre les partenaires.

### 2.1 Soutien financier

Au budget de la CDPDJ s'est greffé un budget additionnel du SA-Famille pour soutenir la mise en place d'une équipe spécialisée composée d'enquêteurs. Ainsi, un montant de 75 000 \$ lui a été versé en décembre 2009. Par la suite, grâce à l'annualisation du budget du programme de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, des crédits de 400 000 \$ se sont ajoutés annuellement<sup>5-6</sup>.

Le SA-Famille a également contribué au financement de la CDPDJ pour la réalisation d'outils d'information visant à mieux faire connaître les services qu'elle offre<sup>7</sup>. Des documents expliquant le mandat de la CDPDJ en matière d'exploitation des personnes âgées ainsi qu'un dépliant sur le sujet ont été produits. De plus, plusieurs sessions de formation sur les droits et libertés des personnes vieillissantes ont été données à des intervenants dans les organismes institutionnels et communautaires de défense des droits, et dans les organismes des communautés ethniques. À la fin de l'année 2013-2014, 52 activités de formation avaient été réalisées sur l'exploitation des personnes âgées, et seize CSSS avaient été rencontrés pour étudier ce dossier<sup>8</sup>.

---

<sup>4</sup> Au sens de la Charte, exploiter une personne âgée, c'est profiter de son état de vulnérabilité ou de dépendance pour la priver de ses droits.

<sup>5</sup> MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2014). *Fiche de suivi des mesures du PAM 2010-2015 – Mise en place d'une équipe spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées (mesure 37)*, 2 p.

<sup>6</sup> Au total, un budget de 2 640 000\$ a été accordé pour la réalisation de la mesure 37 du PAM.

<sup>7</sup> Un budget de 80 000 \$ a été accordé pour la réalisation de la mesure 11 du PAM.

<sup>8</sup> COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (2014). *Rapport d'activités et de gestion 2013-2014*, 146 p.

## **2.2 Consolidation d'une équipe spécialisée dédiée aux enquêtes en exploitation des personnes âgées**

Avant la mise en œuvre du PAM, les enquêtes liées à l'exploitation des personnes âgées étaient moins nombreuses, plus ponctuelles et souvent confiées à quelques enquêteurs ayant de l'intérêt pour ce genre d'enquêtes souvent complexes et qui ne se limitent pas à l'aspect financier, mais peuvent être d'ordre psychologique, physique, social ou moral. La mise en place d'une équipe de cinq enquêteurs spécialisés en exploitation des personnes âgées a consolidé les compétences et la spécialisation déjà existantes à la CDPDJ pour répondre à une demande grandissante.

L'équipe est partagée entre Montréal, Trois-Rivières, Saint-Jérôme et Québec. Elle relève du Directeur adjoint du service des enquêtes, qui répartit les dossiers d'enquête en fonction de la priorité, de la charge de travail et du lieu d'assignation de l'enquêteur par rapport à la provenance de la plainte. Cette équipe, entièrement dédiée à l'intervention et à l'enquête, est complétée par une coordonnatrice et une conseillère juridique.

## **2.3 Partage de l'expertise et des connaissances**

La formation continue est au cœur du maintien de l'expertise du personnel de la CDPDJ. C'est pourquoi les professionnels directement concernés par l'exploitation des personnes âgées ont reçu de la formation pour être mieux à même de reconnaître les situations d'exploitation et de maltraitance, et recueillir adéquatement les premières informations utiles à l'enquêteur.

Depuis 2010-2011, la vice-présidente de la CDPDJ responsable du volet Charte assure la tenue des rencontres d'équipe et des rencontres interdirections sur une base régulière. Pour les enquêteurs, ces rencontres ont un effet bénéfique sur la mobilisation, la motivation de l'équipe et l'état des connaissances en matière d'exploitation et de maltraitance envers les personnes âgées. Elles leur ont également permis de développer des outils pour intervenir efficacement en situation d'exploitation, et de partager leurs expériences dans le but de rechercher des solutions à des problèmes parfois complexes. Les enquêteurs ont également bénéficié de l'expertise d'invités externes sur différents sujets d'intérêt en lien avec la maltraitance ou l'exploitation.

## **2.4 Application d'un modèle d'enquête adapté aux situations d'exploitation des personnes âgées**

Avant la mise en œuvre du PAM, la possibilité de recours à la CDPDJ pour des situations d'exploitation était moins connue, et le processus de traitement était le même pour tous les types d'enquêtes. Dès sa mise en place, l'équipe spécialisée s'est penchée sur le développement d'outils de travail pour rendre plus efficaces et porteuses les interventions en matière d'exploitation des personnes âgées. Ainsi, l'application du modèle d'enquête adapté aux problèmes d'exploitation des personnes âgées constitue pour les enquêteurs un changement de paradigme auquel ils doivent se conformer tant dans ses principes que dans ses objectifs. L'objectif du modèle est de mettre fin à la situation d'exploitation ou de stabiliser la situation de la personne âgée en mettant en place un filet de sécurité autour d'elle, et de faire enquête lorsque c'est nécessaire en vue de réclamer les mesures réparatrices ou correctrices pour les dommages moraux, matériels et punitifs.

**Les principes de base de l'intervention :**

- Il faut intervenir rapidement dès qu'une dénonciation ou une plainte sont reçues, ou qu'une enquête à l'initiative de la CDPDJ est autorisée par le Comité des plaintes.
- Avant de poser des gestes, notamment auprès de la partie mise en cause, il faut évaluer les conséquences que ceux-ci pourraient avoir sur la personne âgée et, le cas échéant, s'assurer que des mesures de protection ou de soutien sont prévues.
- Il faut toujours chercher à obtenir le consentement de la personne âgée à l'intervention, si celle-ci est en mesure de le fournir.
- Il peut s'agir du consentement soit à ce que la CDPDJ prenne des moyens pour stabiliser une situation d'exploitation ou y mettre fin, soit à ce que l'enquête soit poursuivie en vue de réclamer d'éventuelles mesures réparatrices.
- Dans l'éventualité où une personne âgée manifeste clairement son désir que la CDPDJ mette fin à son intervention, l'organisation devra prendre le tout en considération.
- Cependant, la décision de cesser l'intervention ne doit pas être un automatisme. Elle devrait être envisagée uniquement après consultation et en tenant compte des faits propres à chaque situation, notamment de la vulnérabilité de la personne âgée.

**Les objectifs de l'intervention :**

- Dès le début, lorsque c'est nécessaire, la priorité est de prendre les moyens pour mettre fin à la situation d'exploitation et en prévenir la récurrence. S'il n'est pas possible de mettre fin à l'exploitation de manière définitive en cours d'enquête, les moyens nécessaires seront pris pour stabiliser la situation de la personne âgée et mettre en place autour d'elle un filet de protection en attendant la fin de l'enquête et une décision de la CDPDJ.
- Par la suite, lorsque c'est opportun, l'enquête suivra son cours afin d'établir s'il existe une preuve suffisante pour réclamer des mesures réparatrices aux dommages moraux ou matériels subis par la personne âgée, des dommages punitifs ou des mesures correctrices en sa faveur.
- Finalement, un rapport est soumis au Comité des plaintes le plus rapidement possible en vue d'obtenir une décision.

Le traitement des enquêtes d'exploitation exige de la part des enquêteurs une sensibilité particulière. Ils sont souvent confrontés à des situations complexes où la personne âgée ne désirera pas briser les liens familiaux ou sociaux, surtout si la partie mise en cause est un membre de la famille ou un proche. Afin de corriger ou de stabiliser la situation, les enquêteurs vont mettre en place des mesures d'urgence pour la protection de la personne ou de ses biens, ou encore exiger des engagements écrits du mis en cause pour faire cesser l'exploitation. Ce modèle d'enquête révèle toute la place réservée à l'intervention qui, selon les enquêteurs, s'ajoute au mandat d'enquête en matière de rencontre et d'interrogatoire des témoins, de visite des lieux, de recherche de preuve (dossiers médicaux, états financiers et autres) et d'émission de subpoenas.

## **2.5 Niveau de collaboration des partenaires**

Avant la mise en place du PAM, les enquêteurs participaient à des tables de concertation multisectorielles avec les organismes et les ressources du milieu pour développer des solutions à des problèmes locaux ou régionaux. En raison du nouveau rôle de l'équipe, plus centré sur le

traitement des enquêtes d'exploitation dont le nombre de dossiers actifs ne cesse d'augmenter, la CDPDJ a pris la décision de ne plus participer à ces rencontres, même si elle convient de la pertinence de ces mécanismes de concertation. Plusieurs partenaires régionaux, dont les coordonnateurs régionaux, déplorent cette décision.

Pour l'enquêteur, il est primordial de travailler en concertation et en complémentarité avec les acteurs du milieu. Dans cette même veine, les enquêteurs ont plus ciblé leurs efforts sur le déploiement et la consolidation de la collaboration professionnelle basée sur les principes de confiance, et de respect de l'expertise et du rôle de chaque partenaire impliqué. Des rencontres d'information ont eu lieu avec les partenaires pour mieux faire connaître le mandat des enquêteurs, celui de leurs partenaires et les différents recours possibles en matière d'exploitation des personnes âgées. Le but ultime est d'empêcher l'exploitation par la mise en place, notamment, d'un filet de sécurité autour de la personne âgée, avec la collaboration des partenaires des services sociaux, des institutions financières, des proches de la victime, etc. La réparation du préjudice subi, le cas échéant, est aussi un objectif, mais ne devrait pas être poursuivi sans le consentement de la personne âgée ou de son représentant légal.

Le niveau de collaboration des partenaires varie selon les régions et les acteurs impliqués dans le processus d'enquête. Les participants aux groupes de discussion soulignent unanimement la collaboration remarquable des institutions financières depuis la mise en œuvre du PAM. Elles sont de plus en plus proactives pour dénoncer ou pour collaborer à la démarche d'enquête et à la recherche de preuves liées à l'exploitation financière, qui représente plus de 80 % des plaintes (voir figure 2).

Les organismes communautaires qui interviennent en maltraitance pour protéger les droits des personnes âgées peuvent signaler un fait, porter plainte, accompagner la personne vulnérable mais, selon la CDPDJ, ces organismes n'ont pas à décider au nom de la personne vulnérable.

Les principales contraintes liées à la collaboration entre les partenaires sont d'ordre législatif et se situent surtout dans les échanges d'information et d'accès à des données confidentielles. À titre d'exemple, le travailleur social qui veut respecter son code de déontologie ne peut faire l'évaluation biopsychosociale que sur une base volontaire de la personne, alors que les enquêteurs vont presser les CLSC pour que l'évaluation se fasse le plus rapidement possible. L'obligation de protéger la personne âgée n'appartient pas à la CDPDJ, mais les enquêteurs gagnent à la faire connaître auprès des intervenants sociaux pour améliorer la collaboration en cours d'enquête. Par ailleurs, la collaboration entre le Curateur public<sup>9</sup> et la CDPDJ est parfois difficile, notamment lorsqu'il s'agit de personnes vulnérables en attente d'un rapport médical d'inaptitude ou d'une évaluation psychosociale. En 2013, le protocole sur le pouvoir d'administration temporaire des actifs de la victime et le rapport médical d'inaptitude étaient en révision<sup>10</sup>. De son côté, la CDPDJ a collaboré au développement d'un protocole d'entente socio-judiciaire en maltraitance dans la région de la Mauricie et du-Centre-du-Québec.

---

<sup>9</sup> Charte des droits et libertés de la personne, art. 71 a 3° : « signaler au curateur public tout besoin de protection qu'elle estime être de la compétence de celui-ci, dès qu'elle en a connaissance dans l'exercice de ses fonctions ».

<sup>10</sup> La révision du protocole a été complétée en 2014.

### 3. CAPACITÉ D'INTERVENTION DES ENQUÊTEURS

Les conditions structurelles et organisationnelles, qui ont facilité la mise en place d'une équipe spécialisée en matière d'exploitation, ont contribué aussi à l'amélioration de la capacité d'intervention des enquêteurs pour protéger rapidement et efficacement la personne âgée. Cette section présente les principales caractéristiques des enquêtes d'exploitation et des différentes clientèles desservies (présumées victimes, mis en cause, plaignants et dénonciateurs).

#### 3.1 Caractéristiques des enquêtes d'exploitation

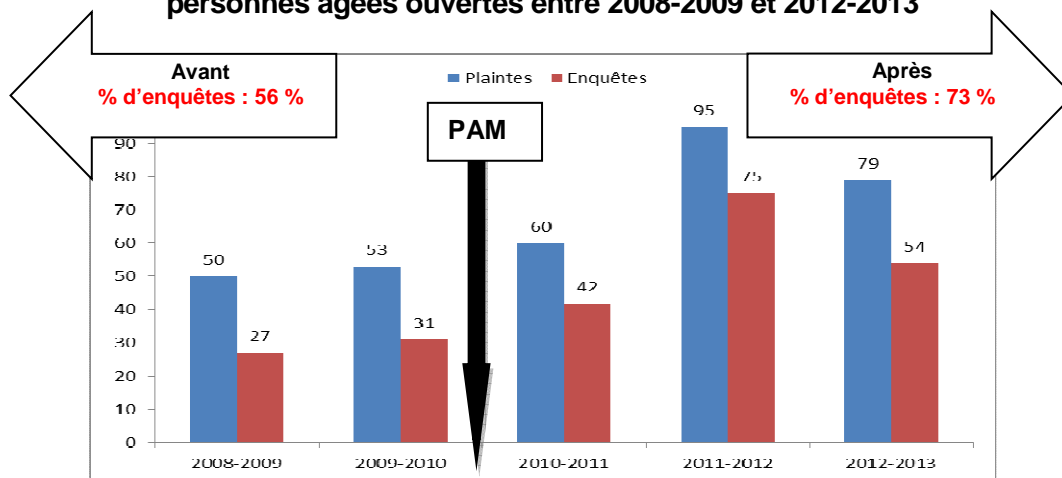
Le nombre de demandes adressées à la CDPDJ a augmenté sensiblement depuis 2010 grâce :

- aux nombreuses activités d'information et d'éducation sur la CDLP, et sur les actions et les recours de la CDPDJ;
- à la présence accrue de la CDPDJ dans les débats publics autour de la question des droits des personnes âgées;
- aux campagnes de sensibilisation nationale portant sur le phénomène de la maltraitance<sup>11</sup>.

##### 3.1.1 Nombre d'enquêtes par rapport au nombre de plaintes reçues liées à l'exploitation

Sur la période observée, 229 des 337 plaintes (68 %) liées à l'exploitation des personnes âgées ont fait l'objet d'enquêtes<sup>12</sup> (figure 1). Peu d'entre elles (5 %) ont franchi l'étape du contentieux, que ce soit en termes de mesures de redressement<sup>13</sup> ou au niveau du tribunal. La proportion d'enquêtes par rapport au volume de plaintes reçues est passée de 56 % (de 2008-2009 à 2009-2010) à 73 % (de 2010-2011 à 2012-2013).

**Figure 1**  
**Nombre de plaintes reçues par rapport au nombre d'enquêtes liées à l'exploitation des personnes âgées ouvertes entre 2008-2009 et 2012-2013**



<sup>11</sup> Trois campagnes de sensibilisation grand public ont été réalisées. La 1<sup>re</sup> campagne, « Soutenons, aimons et agissons » mettant en vedette l'humoriste Yvon Deschamps, s'est tenue du 3 au 31 octobre 2010. La 2<sup>e</sup> campagne, qui a repris le thème de la 1<sup>re</sup> campagne, s'est tenue du 2 au 23 octobre 2011. La 3<sup>e</sup> campagne, « Avec la maltraitance, la vie est moins rose que l'on pense », s'est tenue du 30 mars au 5 mai 2013.

<sup>12</sup> L'enquête est mise en œuvre lorsque le litige subsiste et que la situation nécessite un examen approfondi. L'enquête vise à recueillir tous les éléments pertinents et à évaluer si la preuve recueillie est suffisante pour saisir un tribunal.

<sup>13</sup> Les mesures de redressement sont adoptées au terme d'une enquête lorsqu'il existe une preuve suffisante que des droits sont ou ont été lésés. Dans une situation semblable, la CDPDJ recommande aux mis en cause de corriger la situation. Lorsque les recommandations de la CDPDJ ne sont pas suivies à sa satisfaction, la CDPDJ peut saisir un tribunal.

### 3.1.2 Volume d'enquêtes liées à l'exploitation selon la région administrative

Le tableau 1 représente la répartition territoriale du nombre d'enquêtes par rapport au nombre de plaintes reçues avant et après le PAM. Le volume de plaintes liées à l'exploitation des personnes âgées issues des régions de Montréal, de la Montérégie et des Laurentides est plus élevé que celui des autres régions du Québec. Par ailleurs, le volume moyen d'enquêtes par rapport au nombre de plaintes liées à l'exploitation s'est considérablement accru dans la majorité des régions.

**Tableau 1**  
**Proportion d'enquêtes liées à l'exploitation avant et après le PAM, selon la région administrative**

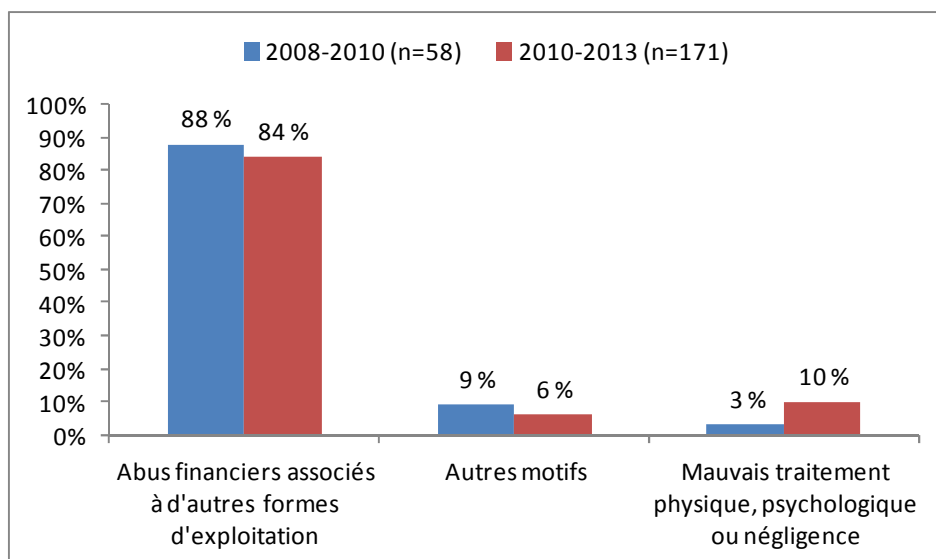
Région administrative	Période					
	de 2008-2009 à 2009-2010			de 2010-2011 à 2012-2013		
	Plaintes	Enquêtes	Proportion enquêtes	Plaintes	Enquêtes	Proportion enquêtes
Montréal	31	12	38,7 %	93	71	76,3 %
Montérégie	13	10	76,9 %	28	22	78,6 %
Laurentides	14	9	64,3 %	17	13	76,5 %
Capitale-Nationale	9	4	44,4 %	15	10	66,7 %
Mauricie	7	7	100 %	15	11	73,3 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	1	1	100 %	15	6	40 %
Estrie	3	3	100 %	9	8	88,9 %
Chaudière-Appalaches	6	2	33,3 %	6	5	83,3 %
Lanaudière	3	2	66,7 %	8	7	87,5 %
Centre-du-Québec	3	2	66,7 %	7	4	57,1 %
Laval	5	1	20 %	4	2	50 %
Outaouais	5	3	60 %	4	3	75 %
Bas-Saint-Laurent	2	1	50 %	4	2	50 %
Abitibi-Témiscamingue	1	1	100 %	5	5	100 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	-----	-----	-----	2	1	50 %
Côte-Nord	-----	-----	-----	1	1	100 %
<b>Total</b>	103	58	56,3 %	233	171	73,4 %

### 3.1.3 Volume d'enquêtes d'exploitation selon les formes d'exploitation

La maltraitance est complexe, et les personnes âgées en font souvent l'objet de plus d'une forme. Les résultats suivants montrent que plus de 80 % des enquêtes liées à l'exploitation des personnes âgées sont dues à des abus financiers qui, généralement, sont associés à d'autres formes d'exploitation (figure 2).



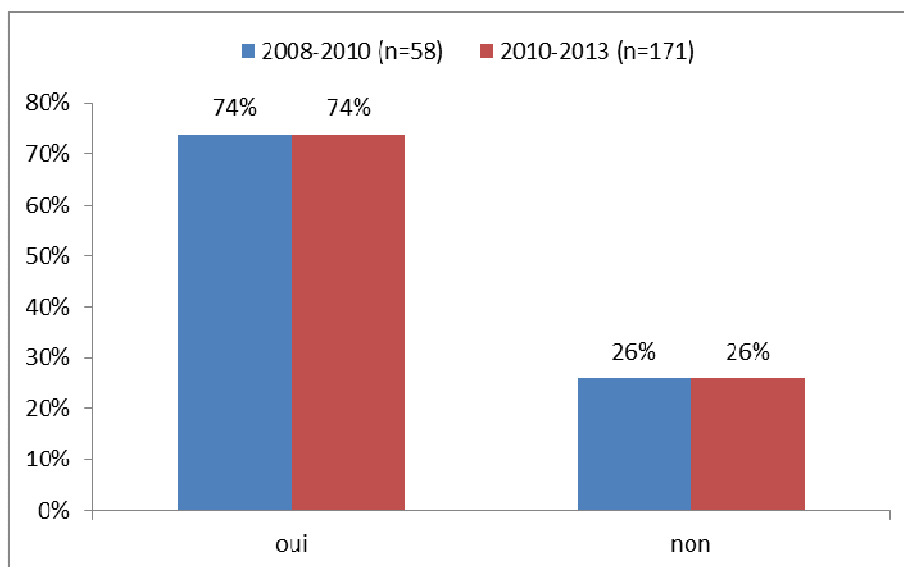
**Figure 2**  
**Volume d'enquêtes d'exploitation (%) avant et après le PAM, selon les formes d'exploitation**



### 3.1.4 Volume d'enquêtes d'exploitation lancées par la CDPDJ

Les enquêtes qui sont lancées par décision du Comité des plaintes de la CDPDJ à la suite d'une dénonciation représentent 74 % de l'ensemble des dossiers d'enquête en exploitation de personnes âgées. Cette proportion est sensiblement la même avant et après la mise en œuvre du PAM (figure 3).

**Figure 3**  
**Volume d'enquêtes d'exploitation (%) initiées par la CDPDJ avant et après le PAM**



Les pouvoirs d'enquête de la CDPDJ en matière d'exploitation des personnes âgées sont spécifiés dans l'encadré qui suit.

La compétence d'enquête de la CDPDJ en matière d'exploitation s'exerce en regard de l'article 71 (1) de la CDLP :

« faire enquête, selon un mode non contradictoire, de sa propre initiative ou lorsqu'une plainte lui est adressée, sur toute situation, [...] soit un cas de violation du droit à la protection contre l'exploitation des personnes âgées ou handicapées énoncé au premier alinéa de l'article 48 ».

Par ailleurs, la CDPDJ peut jouer un rôle d'éducation et de promotion à l'égard des droits garantis par le deuxième alinéa de l'article 48.

En ce qui concerne les enquêtes liées à l'exploitation, la personne âgée dispose de tous ses droits en matière de liberté par rapport à son intégrité, à sa vie et à la disposition de ses biens. Reconnaissant la situation d'exploitation, il arrive que la personne âgée refuse de consentir à l'enquête de la CDPDJ. C'est un dilemme auquel les enquêteurs de la CDPDJ sont continuellement confrontés, bien que la CDPDJ ait tous les pouvoirs pour se saisir du dossier et engager des procédures sans même avoir obtenu le consentement de la victime.

Le consentement de la victime est souhaité, mais pas nécessaire, pour que la CDPDJ fasse enquête (CDLP, art. 74, 3<sup>e</sup> alinéa).

Le consentement écrit de la victime n'est pas exigé pour saisir le tribunal d'un cas d'exploitation (CDLP, art. 83).

### **3.1.5 Taux de fermeture des dossiers d'enquête en exploitation**

Le tableau 2 illustre la croissance du nombre de dossiers d'enquête actifs parmi l'ensemble des dossiers ouverts à partir de 2008-2009. Au 31 mars 2013, on dénombrait 101 dossiers actifs. Le nombre de nouveaux dossiers ouverts depuis la mise en œuvre du PAM a un effet sur le nombre de dossiers actifs depuis 2010-2011 et sur la charge de travail de l'enquêteur, qui doit prioriser entre la diminution des délais et l'urgence d'intervenir dans des situations familiales complexes et conflictuelles, avec une lourde charge en matière de responsabilités et d'émotions. L'application du modèle d'enquête en exploitation a pour objectif de faire cesser l'exploitation et donc, dans la pratique de l'enquêteur, le but premier n'est pas toujours d'aller en enquête ni de recueillir tous les éléments de preuve, mais plutôt d'essayer de corriger la situation. Ainsi, selon cette pratique, beaucoup de dossiers ne se retrouvent pas en mesure de redressement, car parfois la situation est corrigée dans l'intérêt de la victime, sans le processus d'enquête qui aurait occasionné des délais sans être dans l'intérêt de la victime.

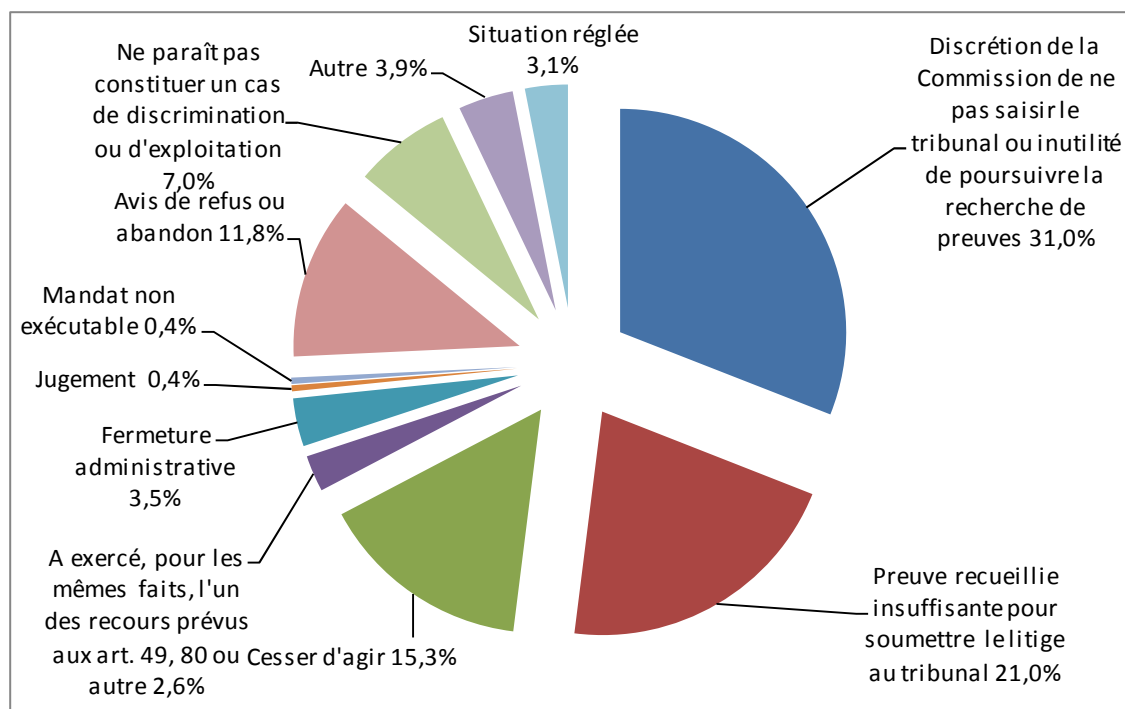
La CDPDJ a fermé 128 des 229 (56 %) enquêtes ouvertes de 2008-2009 à 2012-2013. Ces enquêtes ont été fermées pour 88 % des cas par le comité des plaintes, et pour environ 10 % des cas, par le président de la CDPDJ. On constate que le taux de fermeture des dossiers d'enquête est à la hausse, de 22 % en 2009-2010 à 33 % en 2012-2013 (tableau 2).

**Tableau 2**  
**Volume annuel d'enquêtes liées à l'exploitation, selon le statut du dossier (ouvert, fermé, actif)**  
**2008-2009 à 2012-2013**

Statut des dossiers d'enquête	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
<b>Actifs du début</b>	ND	16	36	56	89
<b>Ouverts pendant</b>	25	30	39	73	62
<b>Dossiers fermés pendant</b>	9	10	19	40	50
<b>Taux de fermeture</b>	36 %	22 %	25 %	31 %	33 %
<b>Dossiers actifs à la fin</b>	16	36	56	89	101

Les principales raisons évoquées lors de la fermeture des dossiers d'exploitation sont la discrétion de la CDPDJ de ne pas saisir le tribunal ou l'inutilité de poursuivre la recherche de preuve (31 %), l'insuffisance de la preuve recueillie pour soumettre le litige au tribunal (21 %), la cessation d'agir (15,3 %) et l'avis de refus ou d'abandon (11 %) (figure 4).

**Figure 4**  
**Volume de dossiers fermés (%), selon le motif de fermeture**  
**2008-2009 à 2012-2013**



### 3.2 Caractéristiques des clientèles

L'examen de l'information qualitative recueillie dans le fichier de données donne la possibilité de retracer les liens entre les présumées victimes, leurs abuseurs et les dénonciateurs.

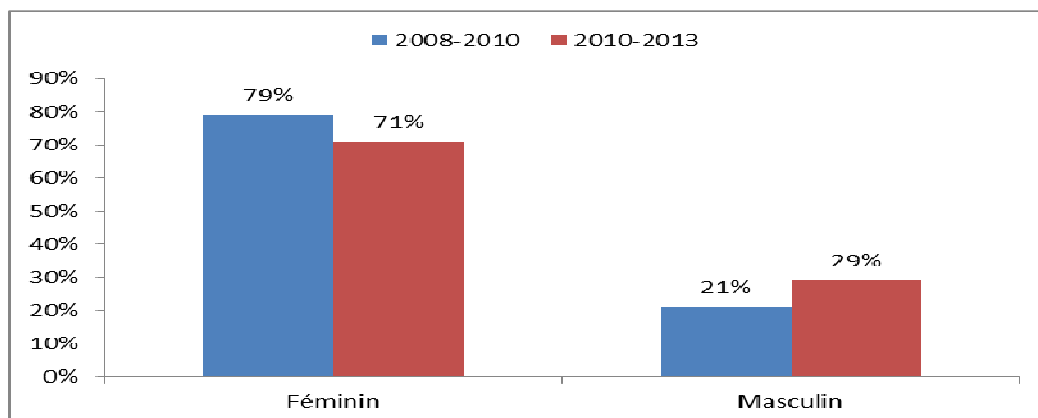
#### 3.2.1 Présumées victimes d'exploitation

Bien que le nombre de plaintes et d'enquêtes liées à l'exploitation des personnes âgées soit en croissance, les données actuelles ne permettent pas de savoir si toute la clientèle vulnérable est atteinte. Dans ce sens, le constat suivant est très approprié :

*C'est sûr qu'il est difficile de savoir si on les atteint tous, ça c'est une question insoluble, [...] ce qui est dénoncé c'est toujours une pointe d'un iceberg qu'on connaît mal. Mais les gens qui font appel à nous, c'est la clientèle qu'on visait (gestionnaire).*

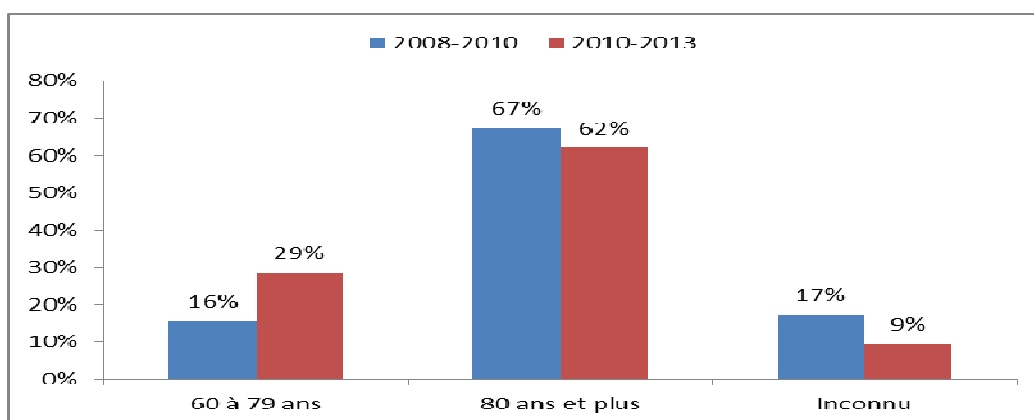
L'examen des informations disponibles confirme le constat que les femmes sont majoritairement plus nombreuses que les hommes à être victimes d'exploitation. Notons toutefois une représentation plus importante des hommes depuis la mise en œuvre du PAM (figure 5).

**Figure 5**  
**Volume d'enquêtes d'exploitation (%) avant et après le PAM, selon le genre des présumées victimes**



L'âge de la grande majorité des présumées victimes dépasse les 80 ans. Les femmes sont légèrement plus âgées (83 ans) que les hommes (81 ans). On observe toutefois que la proportion d'enquêtes liées à des personnes vulnérables de moins de 80 ans est passée de 16 % à 29 % après la mise en œuvre du PAM (figure 6). Les enquêteurs rapportent que la clientèle est de plus en plus composée de baby-boomers, plus jeunes, mieux nantis et plus attrayants à exploiter par les fraudeurs, cible à laquelle s'ajoutent des personnes handicapées vulnérables, isolées socialement et pour lesquelles l'entourage ne connaît pas la possibilité de porter plainte.

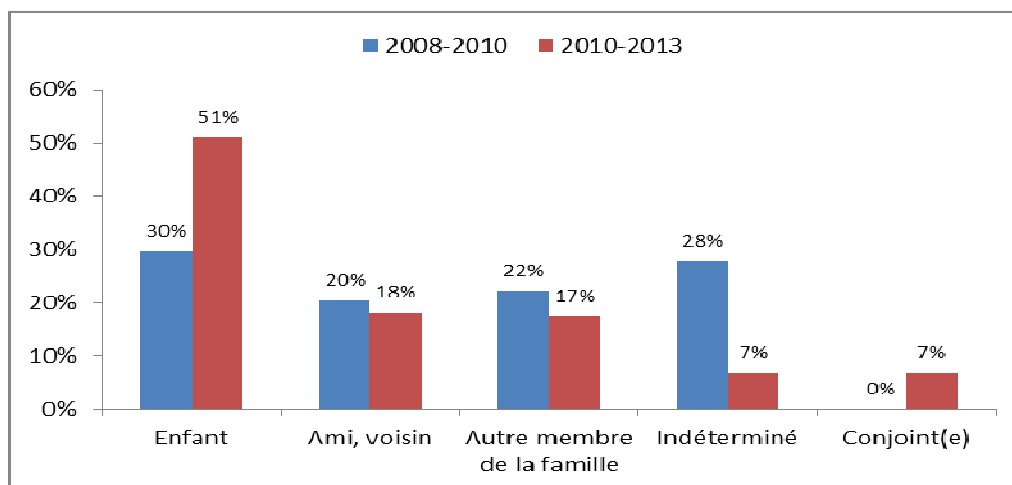
**Figure 6**  
**Volume d'enquêtes d'exploitation (%) avant et après le PAM, selon les groupes d'âge des présumées victimes**



### 3.2.2 Mis en cause (présumés exploitateurs)

Parmi l'ensemble des enquêtes réalisées entre 2008-2009 et 2012-2013, les mis en cause sont dans 89 % des cas des personnes vivant dans l'entourage de la victime, et presque la moitié d'entre eux (45 %) sont les enfants des présumées victimes. La figure 7 montre que la représentation des enfants mis en cause est passée de 30 % à 51 % après le PAM.

**Figure 7**  
**Volume d'enquêtes d'exploitation (%) avant et après le PAM, selon les catégories de mis en cause vivant dans l'entourage de la victime**



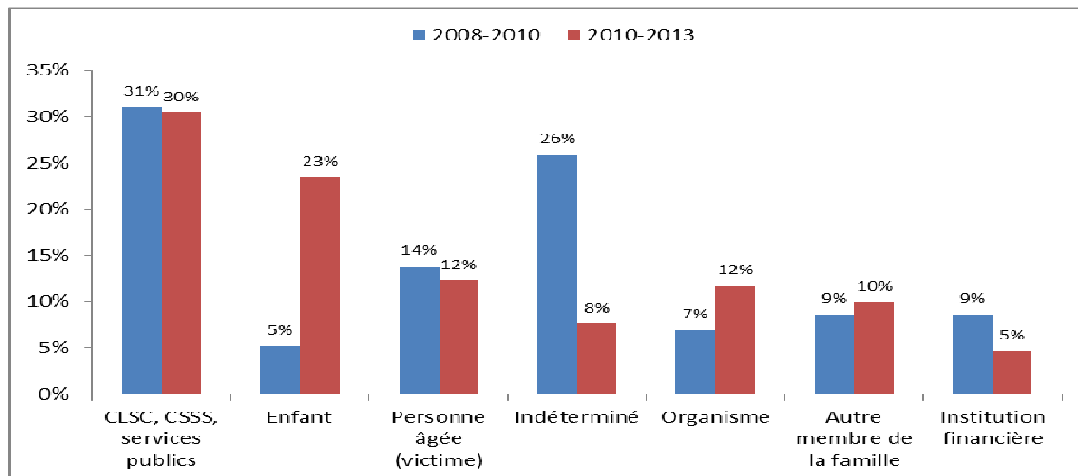
### 3.2.3 Plaignants et dénonciateurs

Avant la mise en place du PAM, les recours pour les personnes vulnérables qui se font abuser n'étaient pas faciles à établir, étaient peu connus et tardifs. Les campagnes de sensibilisation nationale, qui ont fait connaître le phénomène de la maltraitance, pourraient avoir eu un effet sur

les plaignants et les dénonciateurs qui signalent de plus en plus en pleine action les situations d'exploitation, et pour lesquelles il faut intervenir rapidement. Les dénonciateurs peuvent porter à l'attention de la CDPDJ une situation d'exploitation sans le consentement de la personne.

Tel que l'illustre la figure 8, presque le tiers des enquêtes proviennent de plaintes des réseaux publics ou du réseau de la santé et des services sociaux. Les enfants des victimes sont également proportionnellement plus nombreux à dénoncer les situations d'exploitation après le PAM (23 % par rapport à 5 %).

**Figure 8**  
**Volume d'enquêtes d'exploitation (%) avant et après le PAM, selon les catégories de dénonciateurs**

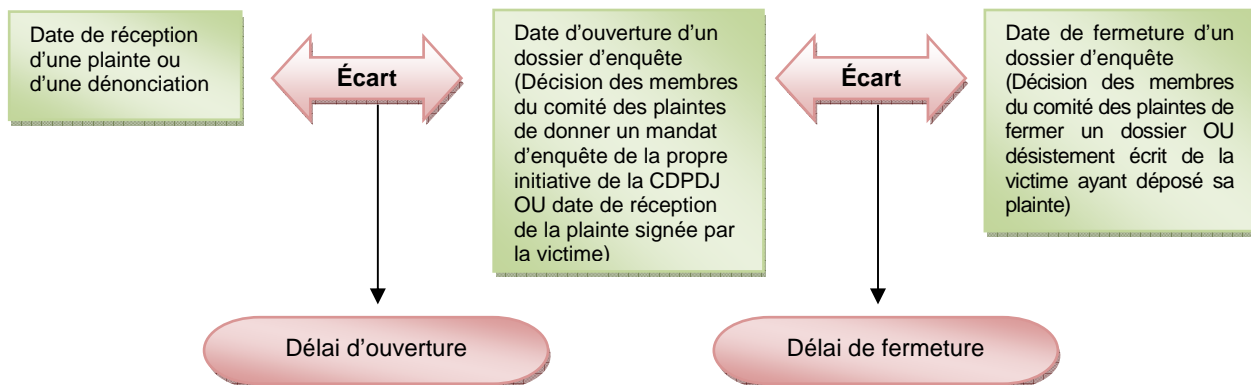


#### 4. DÉLAIS D'INTERVENTION À LA SUITE D'UNE PLAINE OU D'UNE DÉNONCIATION

Le modèle d'enquête en matière d'exploitation des personnes âgées rappelle qu'il faut également être sensible à la question du délai : le caractère toujours présent de l'exploitation, associé au grand âge et à la vulnérabilité de la victime, exige souvent que le dossier soit traité avec célérité, voire avec une priorité de traitement. Certains dossiers peuvent être maintenus ouverts plus longtemps si les enquêteurs jugent que cela est nécessaire pour assurer la sécurité de la victime. Généralement, le cheminement d'une plainte ou d'une dénonciation en exploitation traverse les étapes suivantes (figure 9) :

- date de réception de la plainte ou de la dénonciation;
- date d'ouverture du dossier d'enquête;
- date de fermeture du dossier d'enquête.

**Figure 9**  
**Cheminement d'une plainte ou d'une dénonciation en exploitation**

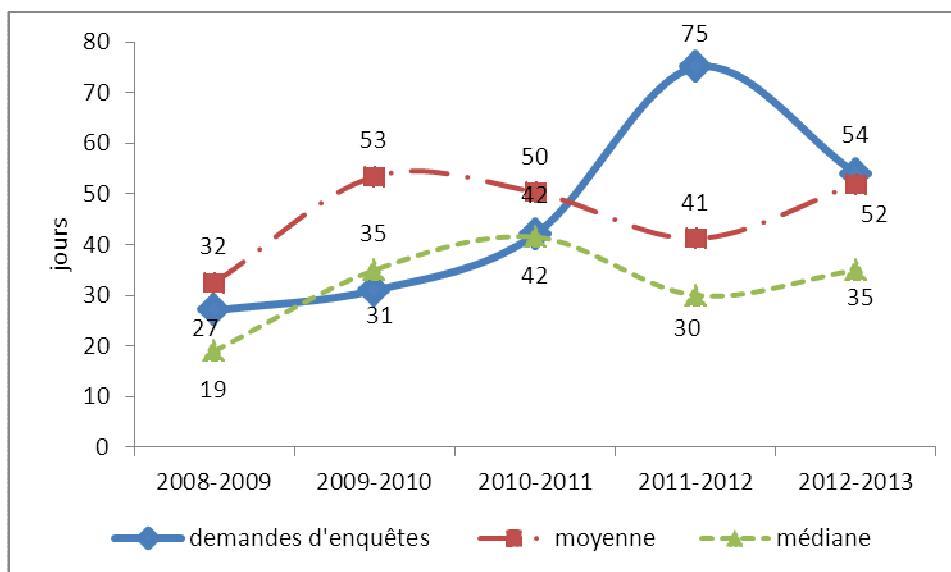


Les résultats présentés dans cette section en lien avec le délai d'ouverture et les délais de traitement des dossiers d'enquête doivent être interprétés avec prudence en raison des valeurs très grandes des écarts-types. C'est pourquoi la médiane, valeur qui sépare la distribution des données en deux parties égales, semble être une mesure statistique plus appropriée que la moyenne dans ce contexte.

##### 4.1 Délai d'ouverture d'un dossier d'enquête en exploitation

L'écart entre la date de réception d'une plainte ou d'une dénonciation et celle de l'ouverture d'un dossier d'enquête correspond au délai d'ouverture d'un dossier d'enquête. Sur la période observée, le délai moyen pour ouvrir un dossier d'enquête a été de 46 jours, et le délai médian, 31. La figure 10 montre que l'augmentation du nombre de demandes d'enquête après la mise en œuvre du PAM n'a pas généré des délais plus élevés. Les plaintes d'exploitation sont traitées en priorité par la Direction de l'accueil et de l'évaluation de la CDPDJ.

**Figure 10**  
**Délai moyen et médian (en jours) pour l'ouverture des dossiers d'enquête en exploitation, par année financière 2008-2009 à 2012-2013**



#### 4.2 Délais de traitement des dossiers d'enquête en exploitation

La date de fermeture d'un dossier d'enquête en exploitation correspond à la date où la CDPDJ cesse officiellement ses activités au dossier. L'écart entre la date d'ouverture et celle de la fermeture d'un dossier d'enquête correspond donc à la durée de traitement d'une enquête. Les observations utilisées pour le calcul de la durée de traitement d'une enquête sont donc seulement celles pour lesquelles le statut, en date du 31 mars 2013, était « Fermé ». Ainsi, à cette date, 128 des 229 (56 %) enquêtes en exploitation ouvertes entre 2008-2009 et 2012-2013 ont été fermées. Pour cette période, le délai moyen de traitement des dossiers d'enquête fermés a été de 350 jours, et le délai médian, 273.

Lorsque les dossiers sont dirigés vers le processus judiciaire, les répercussions sur les délais sont plus importantes, car ces dossiers doivent traverser plusieurs instances du système de justice.

Il faut se méfier de l'interprétation hâtive des résultats présentés au tableau 3 et, conséquemment, ne pas porter un jugement laissant croire que les délais de traitement des dossiers fermés sont plus courts au fil des années, alors que le nombre de dossiers actifs des dernières années est à la hausse. Lorsque tous les dossiers actifs post PAM qui n'étaient pas fermés en 2013 seront fermés, les délais moyens et médians ont de fortes chances d'être plus élevés.

À la lumière des données actuellement disponibles, il est difficile de porter un jugement sur les résultats obtenus par rapport à la réduction du délai total de traitement des dossiers d'enquête en exploitation des personnes âgées en regard du modèle d'enquête en cours et des objectifs attendus. L'approche du modèle d'enquête, qui favorise l'intervention à l'intérieur de l'enquête, répond adéquatement à la pratique des enquêteurs spécialisés en exploitation des personnes



âgées, dont la priorité est d'intervenir rapidement dès qu'une dénonciation ou une plainte sont reçues. Quant à l'objectif relatif à la réduction des délais d'enquête, il est difficilement conciliable avec le modèle d'enquête en cours, car l'enquêteur peut maintenir un dossier ouvert pendant une longue période même si aucune intervention n'est réalisée.

**Tableau 3**  
**Délai moyen et médian (en jours) de traitement des enquêtes en exploitation pour les dossiers fermés, par année financière 2008-2009 à 2012-2013**

		Dossiers fermés			Dossiers actifs
		Enquêtes	Contentieux - mesures de redressement	Contentieux - tribunal	Enquêtes, contentieux, désactivés
2008-2009	Nombre	24	0	1	2
	Moyenne (jours)	393	N/A	1621	N/A
	Médiane (jours)	258	N/A	1621	N/A
2009-2010	Nombre	23	0	0	8
	Moyenne (jours)	527	N/A	N/A	N/A
	Médiane (jours)	518	N/A	N/A	N/A
2010-2011	Nombre	34	1	0	7
	Moyenne (jours)	312	775	N/A	N/A
	Médiane (jours)	267	775	N/A	N/A
2011-2012	Nombre	36	0	0	39
	Moyenne (jours)	297	N/A	N/A	N/A
	Médiane (jours)	273	N/A	N/A	N/A
2012-2013	Nombre	9	0	0	45
	Moyenne (jours)	137	N/A	N/A	N/A
	Médiane (jours)	147	N/A	N/A	N/A
Total	Nombre	126	1	1	101
	Moyenne (jours)	350	775	1621	N/A
	Médiane (jours)	273	775	1621	N/A

## **CONCLUSION**

L'expérience de la CDPDJ démontre bien qu'est réelle l'exploitation des personnes âgées vulnérables, dont la grande majorité est constituée de femmes âgées de plus de 80 ans et exploitées par des personnes de leur entourage immédiat. Par l'entremise d'une équipe d'enquêteurs dédiée à l'exploitation des personnes âgées, il est possible d'agir rapidement et efficacement auprès des personnes âgées vulnérables et en situation d'exploitation.

Dans ce sens, il est important, d'une part, de continuer à informer la population sur la maltraitance envers les personnes âgées, les droits et les recours dont elle dispose pour les faire respecter et, d'autre part, d'améliorer la capacité des intervenants institutionnels et du réseau de la santé et des services sociaux par la sensibilisation et la formation afin de reconnaître, de prévenir, et de repérer la maltraitance pour mieux intervenir dans ces situations.

La CDPDJ devrait poursuivre son intervention en consolidant la collaboration et les responsabilités des autres partenaires impliqués dans le processus d'enquête. Elle devra cependant revoir la place occupée par l'intervention dans le processus d'enquête et garder le cap sur sa mission proprement dite.

## Bibliographie

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (2014). *Rapport d'activités et de gestion 2013-2014*, Québec, 146 p.

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (2011). *Planification stratégique 2010-2014*, Québec, 11 p.

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (2001). *L'exploitation des personnes âgées, vers un filet de protection resserré – Rapport de consultation et recommandations*, Québec, 194 p.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2014). *Charte des droits et libertés de la personne*, [En ligne], [[http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C\\_12/C12.HTM](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_12/C12.HTM)].

MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DES AÎNÉS (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, Gouvernement du Québec, 82 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2014). *Fiche de suivi des mesures du PAM 2010-2015 – Réalisation d'outils d'information permettant de mieux faire connaître les services offerts par la CDPDJ (mesure 11)*, 2 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2014). *Fiche de suivi des mesures du PAM 2010-2015 – Mise en place d'une équipe spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées (mesure 37)*, 2 p.