



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

45^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent de la condition féminine

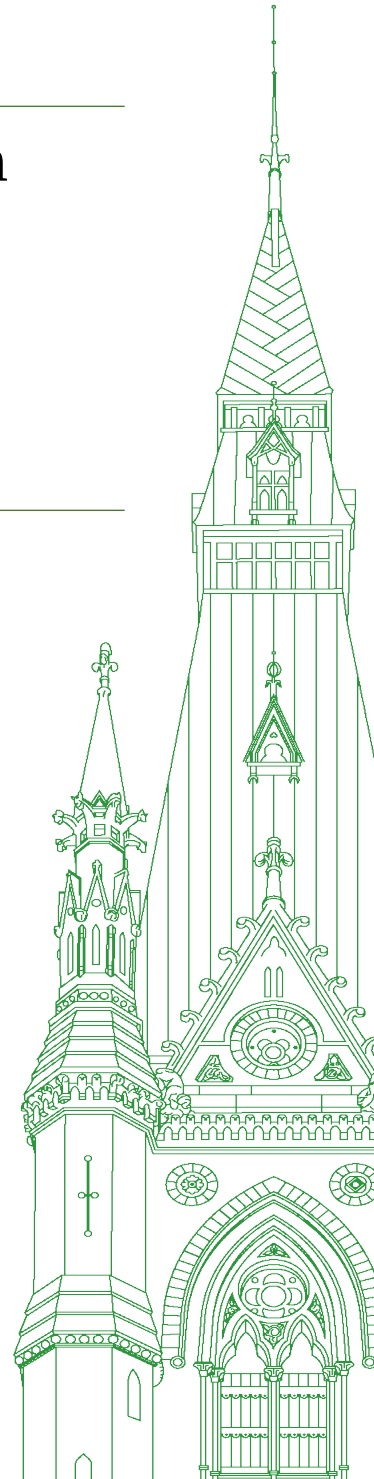
TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 036

PARTIE PUBLIQUE SEULEMENT - PUBLIC PART ONLY

Le jeudi 30 avril 2026

Présidente : Dominique Vien



Comité permanent de la condition féminine

Le jeudi 30 avril 2026

• (1530)

[Français]

La présidente (Dominique Vien (Bellechasse—Les Etchamins—Lévis, PCC)): Bonjour à chacun et à chacune. J'ouvre maintenant la séance.

Je vous souhaite la bienvenue à la 36^e réunion du Comité permanent de la condition féminine.

Conformément à l'article 108(2) du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le mercredi 10 décembre 2025, le Comité reprend l'étude sur la maltraitance et la vulnérabilité financière des aînées. Pendant la deuxième heure, nous reprendrons la séance à huis clos. Les collègues députés procéderont alors à l'examen des projets de rapport sur l'article 810 du Code criminel et sur l'antiféminisme.

La réunion d'aujourd'hui se déroule sous forme hybride, conformément au Règlement. Les députés peuvent y participer en personne ou au moyen de l'application Zoom.

Pour garantir le bon fonctionnement de la réunion, j'aimerais transmettre certaines consignes à nos invités, ainsi qu'aux députés.

Avant de prendre la parole, veuillez attendre que je vous nomme. Cela dit, parfois, dans le feu de l'action, ça va vite et je n'ai pas nécessairement le temps de vous nommer.

Si vous participez par visioconférence, cliquez sur l'icône du microphone pour activer votre micro. Veuillez vous mettre en sourdine lorsque vous ne parlez pas. Vous avez le choix, au bas de votre écran, entre le parquet, l'anglais et le français.

Je rappelle aux gens sur place de ne pas toucher à leur mécanisme de micro. Nos collaborateurs s'en chargeront.

Si vous souhaitez prendre la parole, veuillez lever la main. Si vous participez à la réunion par Zoom, veuillez utiliser la fonction « Lever la main ».

Je vous rappelle que toutes les interventions des députés et des témoins doivent être adressées à la présidence.

J'aimerais maintenant souhaiter la bienvenue à l'ensemble des témoins.

Du Conseil national des aînés, nous accueillons Mme Pamela Williamson, présidente, et Mme Christine Kelly, membre.

De la Gendarmerie royale du Canada, nous accueillons Chris Lyman, directeur général du Centre antifraude du Canada.

[Traduction]

Nous commencerons par les déclarations liminaires.

Mesdames Williamson et Kelly, vous avez la parole pour cinq minutes. Merci.

Dre. Pamela Williamson (présidente, Conseil national des aînés): Je remercie le Comité de l'intérêt qu'il porte aux travaux du Conseil national des aînés et de nous avoir invités ici aujourd'hui.

Conformément aux protocoles de présentation de ma culture, je vais me présenter.

[Le témoin s'exprime en anishinaabemowin et fournit le texte suivant:]

Pam Williamson niin. Mnido Mnising, Ontario n'doonjii baa. La Première Nation de Moose Deer Point, niindoodemine, n'me n'doodem.

[Le témoin fournit un texte en anglais dont voici la traduction:]

Je m'appelle Pam Williamson. Je viens de l'île Manitoulin, en Ontario. Ma Première Nation est Moose Deer Point, et je viens du clan Sturgeon.

[Traduction]

Je suis membre du conseil depuis 2021 et j'en suis la présidente depuis juillet 2024. Outre mon rôle de présidente du Conseil national des aînés, je possède une vaste expérience dans le domaine des soins de santé primaires communautaires, ayant occupé un poste administratif au sein d'un organisme autochtone de soins de santé primaires. Tout au long de ma carrière, j'ai eu le privilège de défendre des programmes qui contribuent à la santé et au bien-être holistiques des aînés autochtones, y compris les anciens élèves des pensionnats.

Certains d'entre vous connaissent peut-être déjà le Conseil national des aînés, mais pour ceux qui ne le connaissent pas, le Conseil a été créé en 2007 dans le but clair d'offrir au gouvernement du Canada des conseils réfléchis et fondés sur des données probantes concernant les questions qui touchent la santé, le bien-être et la qualité de vie globale des personnes âgées. Nous fournissons ces conseils par l'intermédiaire de la ministre de l'Emploi et des Familles, en collaboration avec la secrétaire d'État aux Aînés et la ministre de la Santé.

Bien que nous n'ayons pas mené d'étude précise axée uniquement sur la maltraitance et la vulnérabilité financière des femmes âgées, nous avons examiné de nombreux sujets qui recoupent cette question, notamment le vieillissement à domicile, la prestation de soins, l'isolement social, la criminalité et les préjudices financiers, les besoins en matière de logement et bien d'autres encore. Il s'agit de questions complexes, souvent interdépendantes, qui affectent la vie des personnes de manière très concrète. Dans le cadre de notre travail, nous tenons compte des besoins des groupes d'aînés les plus vulnérables lorsque nous élaborons nos recommandations.

Nous souhaitons attirer votre attention sur deux rapports pertinents.

Le rapport sur le vieillissement à domicile a été réalisé en 2024. L'objectif de ce rapport était d'examiner les mesures à prendre pour mieux aider les Canadiens à vieillir chez eux et au sein de leur communauté. Le rapport final comprenait 20 recommandations réparties dans trois grands domaines. L'un des axes prioritaires était l'amélioration des aides financières destinées aux personnes âgées à faibles revenus, ce qui concerne souvent les femmes. Nous avons précisément recommandé l'introduction d'une nouvelle prestation pour le vieillissement à domicile, l'augmentation du Supplément de revenu garanti et le soutien à des options innovantes de logement abordable.

Le deuxième rapport, intitulé *Crimes et torts financiers ciblant les aînés*, a été achevé en 2019. Malheureusement, les enjeux liés aux crimes financiers et aux torts causés aux aînés dans ce domaine évoluent... En particulier dans ce domaine, le paysage change rapidement. Malheureusement, les risques augmentent.

Parmi les thèmes majeurs qui sont ressortis du rapport et des discussions menées avec de nombreux groupes et individus, on peut citer la sophistication et la diversité croissantes des crimes financiers; l'aggravation des facteurs de risque; les obstacles rencontrés lors du signalement des fraudes; la nécessité d'une réglementation plus stricte, d'une plus grande responsabilisation et de sanctions plus sévères pour les auteurs; la connaissance des outils et programmes disponibles; le rôle essentiel des organisations communautaires; et la nécessité de mener davantage de recherches.

Mme Kelly, également membre du conseil, va maintenant vous présenter certains de nos travaux les plus récents.

Meegwetch. Merci.

• (1535)

Dre. Christine Kelly (membre, Conseil national des aînés): Merci, madame Williamson.

Je vous remercie de nous donner l'occasion de prendre la parole aujourd'hui.

J'ai rejoint le Conseil national des aînés en mars 2025. À l'époque, nous nous concentrons sur l'économie des soins et sur ce qu'elle impliquait pour les Canadiens vieillissants. En dehors de mon rôle au sein du conseil, je suis professeure à la faculté de santé communautaire et mondiale de l'Université du Manitoba, à Winnipeg. Mes recherches portent sur les services de soins à domicile, la planification de la main-d'œuvre dans le domaine des aides-soignants, le handicap et le vieillissement.

Je vais mettre en avant deux priorités actuelles du conseil qui pourraient être pertinentes pour les discussions d'aujourd'hui.

À l'heure actuelle, nous nous intéressons au lien entre le logement, le vieillissement à domicile et la santé et le bien-être en général. Nous examinerons de plus près les pressions liées au coût de la vie, dont nous savons qu'elles touchent de nombreux Canadiens âgés à faible et moyen revenu. La portée de la recherche est encore en cours de finalisation, mais nous prévoyons que des considérations liées au genre feront partie de l'analyse.

En janvier 2026, nous avons eu l'occasion de nous rencontrer en personne. Nous avons pu échanger avec Finances Canada dans le cadre de ses consultations sur l'élaboration d'un code de conduite volontaire visant à prévenir l'exploitation financière au sein des institutions financières sous réglementation fédérale.

[Français]

La présidente: C'est tout le temps que nous avons pour votre allocution d'ouverture. Je vous remercie. Vous aurez l'occasion d'échanger avec les députés.

[Traduction]

Monsieur Lynam, vous avez la parole pour cinq minutes.

[Français]

Chris Lynam (directeur général, Centre antifraude du Canada, Gendarmerie royale du Canada): Merci.

[Traduction]

Bon après-midi, monsieur le président et honorables membres du Comité.

Je vous remercie de votre invitation à comparaître aujourd'hui, alors que nous sommes réunis sur le territoire traditionnel non cédé de la nation anishinabe et que nous reconnaissons la présence continue des Premières Nations, des Inuits et des Métis dans cette région.

Je suis Chris Lynam, directeur général du Centre national de coordination en cybercriminalité et du...

[Français]

Andréanne Larouche (Shefford, BQ): Madame la présidente, il n'y a pas d'interprétation.

La présidente: Excusez-moi, monsieur Lynam.

Nous n'avons pas d'interprétation, mais c'est réglé. Vous pouvez poursuivre, monsieur Lynam.

[Traduction]

Chris Lynam: Je suis Chris Lynam, directeur général du Centre national de coordination en cybercriminalité et du Centre antifraude du Canada de la Gendarmerie royale du Canada.

Partout au Canada, les femmes âgées constituent l'une des populations les plus respectées et les plus précieuses. Toutefois, elles sont aussi confrontées à des risques particuliers, notamment l'exploitation financière, la cybercriminalité et la fraude qui peuvent se produire en ligne ou derrière des portes closes et rester invisibles aux yeux du public.

[Français]

Comme vous le savez peut-être, les aînés canadiens sont particulièrement vulnérables à la fraude. Leurs économies importantes sont des cibles privilégiées, et d'autres facteurs, comme l'isolement et la sensibilité aux menaces et à la manipulation, augmentent les risques qu'ils soient victimes de fraude. Plusieurs formes de fraude, notamment la fraude d'urgence et l'extorsion, ont des conséquences particulièrement graves.

Aujourd'hui, j'aimerais vous parler de la façon dont la GRC et le Centre antifraude du Canada luttent contre la cybercriminalité et la fraude au Canada, tout en renforçant la protection des aînés, notamment des femmes, afin de garantir que la dignité, la sécurité et la sécurité financière demeurent des priorités dans nos communautés.

• (1540)

[Traduction]

L'une des principales priorités de la GRC est l'intervention précoce et la prévention. Le programme de sensibilisation à la fraude du Centre antifraude du Canada joue un rôle essentiel dans l'intervention, l'éducation du public et la prévention des infractions liées à la fraude et à la cybercriminalité.

La GRC collabore étroitement avec les médias, les plateformes de médias sociaux, les organismes gouvernementaux et ses partenaires des forces de l'ordre afin d'assurer la diffusion opportune et percutante de messages de sensibilisation. Plus précisément, en 2025, nous avons réalisé plus de 110 présentations sur la prévention de la fraude auprès de divers groupes communautaires et d'ainés au Canada, notamment la Légion royale canadienne, l'Association des anciens combattants de la Police provinciale de l'Ontario et Action Aînés Québec.

Nous entretenons également des partenariats stratégiques avec le Centre canadien pour l'autonomisation des femmes et Aînés au Canada. Ces organismes appuient l'élaboration et la diffusion de messages ciblés sur la fraude et l'exploitation financière. Le Centre antifraude du Canada est aussi un organisme de premier plan qui soutient des campagnes éducatives telles que le Mois de la prévention de la fraude, le Mois de la cybersécurité et la Journée de sensibilisation à la fraude pour les aînés.

La GRC collabore aussi étroitement avec les institutions financières, reconnaissant leur rôle crucial dans le repérage des transactions suspectes. Le personnel bancaire de première ligne est souvent parmi les premiers à remarquer des activités inhabituelles sur les comptes, des retraits soudains ou des signes de coercition. Grâce à des protocoles de partage d'informations et à des partenariats de prévention de la fraude, le Centre antifraude du Canada aide les institutions à comprendre quand et comment signaler leurs préoccupations, tout en respectant la confidentialité et leurs obligations légales.

[Français]

Il est important de souligner que la GRC ne travaille pas seule. La protection efficace des Canadiens, notamment des femmes âgées, repose sur des partenariats solides avec différentes autorités et différents secteurs. Nous collaborons avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, les organisations autochtones, les fournisseurs de soins de santé, les refuges et les groupes de défense des droits de la personne. Ces partenariats nous permettent d'adopter une approche globale, car nous savons que les services policiers ne constituent qu'une composante d'un système plus vaste de protection et de prise en charge.

[Traduction]

Pour le futur, la GRC demeure déterminée à s'améliorer continuellement. Nous continuons à renforcer les processus de collecte de données afin de mieux comprendre les tendances en matière de fraude et d'en dégager les tendances, et d'appuyer les enquêtes policières, tout en assurant la protection de la vie privée et le respect de l'éthique.

[Français]

À cet égard, nous avons récemment lancé un nouveau site Web de signalement public: signalercyberfraude.canada.ca. Ce site a été créé à la suite d'une vaste consultation publique. Grâce à cette initiative positive, le Centre antifraude du Canada a simplifié le pro-

cessus de signalement en ligne pour tous, y compris les aînés. Par conséquent, le nombre de signalements reçus a plus que doublé par rapport à l'ancien système.

[Traduction]

Ces efforts permettront de mieux comprendre comment les Canadiens sont ciblés et de garantir que nos partenaires pourront intervenir plus efficacement contre la fraude et la cybercriminalité qui touchent les aînés.

[Français]

La présidente: Ce sera votre mot de la fin, cher monsieur.

Chris Lynam: D'accord, merci beaucoup.

La présidente: Merci beaucoup.

Madame Goodridge, vous avez la parole pour six minutes.

Laila Goodridge (Fort McMurray—Cold Lake, PCC): Merci, madame la présidente.

[Traduction]

Je remercie tous les témoins de leur présence.

Monsieur Lyman, je vous remercie d'être au service du Canada. Je tenais à vous exprimer ouvertement ma reconnaissance.

Dans votre discours liminaire, vous avez dit que les aînés sont particulièrement vulnérables. Je partage votre avis. Nous avons d'ailleurs entendu beaucoup de témoignages en ce sens.

Que fait le système antifraude au juste pour aider les aînés à se rendre moins vulnérables?

• (1545)

Chris Lynam: Entre autres, comme je l'ai signalé dans mon discours, nous avons divers programmes où nous travaillons main dans la main avec des organismes — j'ai mentionné Aînés au Canada — pour diffuser le plus d'information possible sur la manière de se protéger contre la fraude et la cybercriminalité. Nous collaborons avec tous les organismes possibles dans nos efforts de sensibilisation.

Le nerf de la guerre, c'est incontestablement la prévention. Il nous faut à la fois éviter à un maximum de personnes de devenir victimes, dont les personnes âgées et les femmes, et nous concerter avec des partenaires en grand nombre dans le but de traquer les fraudeurs et les cybercriminels. Notre approche multidimensionnelle mise à la fois sur la prévention et sur la répression.

Laila Goodridge: Merci de ces explications. L'union fait la force.

Je suis aussi très heureuse que votre organisme ait lancé le nouveau système de signalement. Pour quelqu'un de ma génération, c'est super. Je préfère faire les choses en ligne, sur Internet. Mon père est mort il y a quelques années. Il avait 62 ans. Lui, par contre, il refusait d'utiliser les services bancaires en ligne parce qu'il n'avait pas confiance. Je doute que beaucoup d'ainés, de retraités et de Canadiens âgés soient à l'aise que moi de faire un signalement en ligne.

Je viens d'aller sur votre site Web. Il est très facile à trouver. On peut faire un signalement par téléphone, mais quand on est dans l'Ouest, c'est plutôt malcommode, puisque le centre d'appels n'est ouvert que de 10 heures à 16 h 45, heure normale de l'Est. Vous êtes en train de dire grosso modo aux gens de la Colombie-Britannique qu'ils ne peuvent pas y téléphoner après 13 heures. C'est un peu fou. Pourquoi les heures d'ouverture sont-elles aussi limitées?

Chris Lynam: Vous avez raison.

Je vous offre mes condoléances pour votre père.

Comme je l'ai dit, il y a un système public de signalement en ligne. Pour les personnes qui ne se sentent pas forcées à l'aise de passer par Internet, nous avons aussi un centre d'appels. Nous incitons par ailleurs les gens à s'adresser à leur service de police. Lorsque quelqu'un est incapable de communiquer avec nous pendant nos heures d'ouverture, c'est très important qu'il s'adresse aux forces de l'ordre de sa région, car ce sont elles qui enquêteront en vue d'intenter des poursuites criminelles.

Nous jouons un rôle de coordination pour mettre des partenaires en relation et nous communiquons beaucoup d'information à la population, mais c'est vraiment important que tous les Canadiens qui sont victimes de fraude ou d'un cybercrime se tournent vers leur service de police.

Laila Goodridge: C'est là de l'information précieuse pour les Canadiens.

La GRC a-t-elle des ressources suffisantes pour enquêter et déposer des accusations à la suite d'une fraude?

Chris Lynam: Merci de poser la question.

Si on demandait aux hauts gradés si leur service de police dispose de ressources suffisantes pour s'acquitter de son mandat ou si, avec des ressources additionnelles, il arriverait à protéger davantage de Canadiens, je pense que leurs réponses seraient quasi unanimes: « Si j'avais davantage de ressources, je serais mieux en mesure de m'acquitter de mon mandat. » Je pense que la question se pose et qu'elle est pertinente à votre étude. À l'heure actuelle, les forces de l'ordre sont très sollicitées. Les priorités sont nombreuses. Pour notre part, nous nous efforçons surtout de travailler avec autant de partenaires que possible, aussi bien pour faire de la prévention que pour traquer les cybercriminels et les fraudeurs, de manière à éviter des problèmes aux Canadiens.

Laila Goodridge: Voilà quelque chose que personne ne remettra en question. Mieux vaut prévenir que guérir, alors empêcher une fraude, c'est forcément éviter des maux de tête. Ça évite toutes sortes de problèmes. Cela dit, quand on fait un signalement en ligne, combien de temps faut-il avant d'être contacté en retour?

Chris Lynam: Tout dépend de la nature des démarches qui auront été entreprises ou de l'incident en cause. En fonction des circonstances en cause, du moment que nous avons l'impression de pouvoir faire quelque chose sur-le-champ, il y a un suivi. Aussi, comme je l'ai déjà dit, nous recommandons de porter plainte auprès d'un service de police, car il sera mieux à même de s'occuper de certaines situations, puisqu'il pourra intervenir directement.

Nous avons aussi réussi à aider beaucoup de Canadiens et d'entreprises à recouvrer des fonds qu'ils avaient envoyés par erreur ou après avoir été manipulés par un fraudeur.

Je suis incapable de vous donner une réponse ferme, car tout dépend au fond de la nature du signalement ou du type de signalement qui a été fait.

Laila Goodridge: Avez-vous des données mesurables ou des indicateurs de rendement clés sur vos éventuelles interventions à la suite de chaque signalement qui a été fait sur un certain nombre d'heures ou de jours? Avez-vous à tout le moins défini un objectif à ce chapitre?

Chris Lynam: Je vous remercie de la question.

Il y a des signalements que nous classons plus haut dans l'échelle de priorité, souvent parce que ce qui s'est passé est de nature à causer un grave préjudice. Nous nous efforçons d'assurer un suivi dans les plus brefs délais. Parfois, nous transmettons le cas à la police, quand c'est assez grave, et nous nous concertons alors avec elle pour qu'elle puisse intervenir auprès de la personne en cause.

En plus d'avoir lancé le nouveau système public de signalement, nous venons aussi d'implanter un système informatique d'arrière-plan pour faciliter le suivi de toutes les données mesurées.

• (1550)

[Français]

La présidente: Merci beaucoup.

[Traduction]

Laila Goodridge: Merci.

[Français]

La présidente: C'est maintenant à Mme Ménard de poser des questions.

Marie-Gabrielle Ménard (Hochelaga—Rosemont-Est, Lib.): Merci, madame la présidente.

Je remercie l'ensemble des témoins d'être des nôtres aujourd'hui.

Pour votre gouverne, je vous précise que nous sommes à la fin de cette étude. Nous avons donc entendu beaucoup de choses de la part d'experts. Nous essayons maintenant de dégager ce que nous n'avons peut-être pas encore exploré.

Monsieur Lynam, merci d'être avec nous.

Vous avez parlé de la collaboration importante entre les différents corps de police, la GRC et les organisations communautaires. Trouvez-vous important de regarder la synergie entre ces trois grands acteurs pour contrer la fraude? Qu'est-ce que vous pouvez nous dire sur cette relation qui, selon ma perception, semble importante pour vous?

Chris Lynam: En effet, la collaboration entre les services de police des différents ordres de gouvernement, qu'il s'agisse des autorités municipales, provinciales, territoriales ou autochtones, et la GRC, à l'échelle fédérale, est essentielle, parce qu'il y a des victimes partout au Canada. De plus, les suspects sont souvent outremer. La collaboration afin de trouver ou de détecter les personnes responsables de ces fraudes est l'aspect central de notre stratégie. Par ailleurs, au chapitre de la prévention, c'est important d'envoyer le même genre de message partout au Canada.

Marie-Gabrielle Ménard: À ce sujet, beaucoup d'organisations communautaires ont souligné à grands traits que, ce qui est le plus triste, c'est lorsque les mesures en matière de prévention ne parviennent pas jusqu'aux personnes vulnérables. Ça peut arriver, notamment en raison d'un manque d'habileté numérique, de l'isolement, ou parfois d'une barrière linguistique.

Qu'est-ce que vous mettez en place pour que le message se rende jusqu'aux personnes les plus vulnérables et les plus isolées, donc les personnes les plus susceptibles d'être victimes de fraude?

Chris Lynam: C'est une question très pertinente.

Nous avons un programme pour lequel nous faisons appel à des bénévoles. Souvent, ces bénévoles sont des aînés. Ils ont reçu une formation pour contacter des victimes de fraude. Souvent, ils téléphonent à des victimes, particulièrement des aînés, et ils leur donnent des conseils ou du soutien pour les aider dans le processus de récupération. La rétroaction que nous avons reçue au sujet de ce programme est excellente.

Marie-Gabrielle Ménard: Je conclus comme vous que c'est très éclairant.

Vous avez parlé des fraudeurs qui sont outre-mer. Cela dit, revenons de ce côté-ci. Je vais peut-être toucher un nerf sensible. Je m'en excuse déjà.

Regardons les fraudeurs qui font partie du cercle proche des victimes. Pensons plus particulièrement aux femmes aînées. Il peut y avoir une grande méfiance à l'égard des corps policiers. Dénoncer un membre de sa famille, ce n'est pas banal. De plus, pour certaines personnes issues de l'immigration, le rapport à la police et à l'autorité peut aussi être un frein.

Qu'est-ce que vous répondez à ça?

[Traduction]

Chris Lynam: Selon ce que je comprends de votre question porte, c'est qu'il peut y avoir un problème de confiance par rapport à la police ou aux démarches de signalement.

[Français]

C'est vrai. Nous avons un défi ici, au Canada: la plupart des personnes ne font pas de signalement quand elles sont attaquées.

Lors des consultations faites quand nous avons conçu le nouveau site Web et lors d'autres interactions avec les Canadiens et les personnes âgées, nous avons reçu de la rétroaction nous disant qu'il était vraiment important de changer notre approche quand une victime téléphone à notre centre.

Malheureusement, il n'y a pas de boule magique pour lutter contre ce problème. Donc, il faut vraiment une approche qui change en fonction de la situation.

• (1555)

Marie-Gabrielle Ménard: Encore une fois, ce que j'entends, c'est que la valeur de l'approche communautaire n'est vraiment pas à négliger.

Chris Lynam: Absolument. Lutter contre la fraude est un rôle central des policiers, mais c'est aussi un défi pour toute notre société.

Marie-Gabrielle Ménard: Vous avez dit que vous n'aviez pas de boule magique. Nous n'en avons pas non plus, à notre grande déception.

Vous avez quand même dit que, si vous aviez plus de moyens, vous pourriez probablement en faire plus. Si vous aviez un outil à concevoir, qu'est-ce que ce serait?

Chris Lynam: J'aimerais encourager les Canadiens à signaler la fraude à notre centre ou à leurs services de police.

[Traduction]

Lorsque les Canadiens sont victimes d'un cybercrime ou d'une fraude, c'est vraiment essentiel qu'ils fassent un signalement, car c'est ce qui nous permettra à la fois de protéger d'autres Canadiens et de faire de notre mieux pour déterminer qui est l'auteur du crime. Bref, les signalements contribuent à atténuer l'incidence de la cybercriminalité et de la fraude pour les Canadiens.

[Français]

La présidente: Un immense merci à vous, madame la députée.

Madame Larouche, la parole est à vous.

Andréanne Larouche: Merci beaucoup, madame la présidente.

Je remercie beaucoup M. Lynam d'être avec nous aujourd'hui. J'espère avoir l'occasion de revenir un petit peu plus tard sur un aspect qu'il a abordé.

Pour l'instant, j'aimerais m'adresser à Mme Williamson ou à Mme Kelly, du Conseil national des aînés.

Dans vos observations préliminaires, vous avez parlé de la situation financière précaire d'aînés. Vous avez reconnu que certains aînés pouvaient être plus à risque et qu'ils pouvaient se retrouver dans des situations plus vulnérables.

Je vais faire une mise en contexte avant de poser mes deux prochaines questions.

Ce matin, au Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées, deux choses extrêmement frustrantes sont arrivées.

Premièrement, nous avons demandé des informations concernant le dossier du logiciel Cúram dans le cadre du programme de Modernisation du versement des prestations, parce que certains aînés auraient vu un retard dans le versement de leurs prestations. Dans certains cas, il y aurait eu jusqu'à neuf mois de retard. Pourtant, on sait que certains aînés dépendent de ces prestations de vieillesse, soit la Sécurité de la vieillesse et le Supplément de revenu garanti, pour payer leur loyer et leur épicerie. Ces retards les mettent à risque et les rendent encore plus vulnérables financièrement. Nous avions donc demandé des détails et de l'information supplémentaire afin de faire la lumière dans ce dossier.

Par ailleurs, une motion du Comité permanent des comptes publics demandant une enquête indépendante a été rejetée à la Chambre. Alors que ce comité avait voté en faveur de cette enquête, la motion a été défaire à la Chambre.

À notre comité, nous avons une étude. Ces demandes d'informations supplémentaires font suite au dépôt de l'énoncé budgétaire, dans lequel le gouvernement s'est dit prêt à verser 450 millions de dollars afin d'assurer le traitement des prestations dans le logiciel Cúram, un logiciel dont les coûts ont déjà connu des dépassements de 277 % et atteignent 6 milliards de dollars. Pendant ce temps, des aînés attendent le versement de leurs prestations.

De plus, ce matin, le président du Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées a décidé que ce comité allait faire une étude article par article d'un projet de loi sans en prévenir les membres de ce comité ni ses vice-présidents. À la dernière minute, on a changé le sujet à l'ordre du jour.

Ce sont deux situations inacceptables et très fâcheuses qui ont eu lieu ce matin au Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées.

Dans ce comité, des témoins sont venus nous dire que les conséquences pouvaient être dramatiques pour les aînés s'ils ne recevaient pas leurs prestations.

Dans le fond, en annonçant de l'argent supplémentaire à cette fin dans l'énoncé budgétaire, le gouvernement reconnaît qu'il y a eu des ratés.

Quelles conséquences cette situation peut-elle avoir sur des aînés, particulièrement en ce qui concerne leurs finances? En ne recevant pas de prestations pendant plusieurs mois, ils se sont endettés.

La présidente: Madame Williamson ou madame Kelly, pouvez-vous répondre à la question?

[Traduction]

Dre. Pamela Williamson: Je vous remercie.

C'est une question très pertinente. En tant que membre du Conseil national des aînés, j'ai entendu parler indirectement de tout cela. Cela dit, même si nous reconnaissons que le fait de ne pas arriver à recevoir le Supplément de revenu garanti ou d'autres revenus de pension engendre des problèmes, nous sommes censées être ici pour présenter de l'information sur la maltraitance et la vulnérabilité financière.

Nos réponses portent donc expressément sur la vulnérabilité dans le contexte financier. Pour l'instant, je pense que nous n'avons pas assez d'information en main pour vous répondre à ce sujet. Je suis désolée.

• (1600)

[Français]

Andréanne Larouche: Mesdames Williamson et Kelly, reconnaissez-vous qu'il y a un lien entre la précarité financière des aînés et le risque de se retrouver dans une situation de plus grande vulnérabilité?

Par exemple, les femmes aînées de 65 à 74 ans n'ont pas reçu une hausse de 10 % de leur pension comme ça a été le cas pour les femmes aînées de 75 ans et plus. Ça laisse les femmes aînées de 65 à 74 ans sans hausse de leur pension. Or, en raison de l'inflation, de la hausse du prix du panier d'épicerie et de la hausse des loyers, il est de plus en plus difficile de joindre les deux bouts à la fin du mois.

Que pensez-vous de cette inégalité entre une femme de 67 ans et une femme de 77 ans?

En quoi serait-il important que tous les aînés, dès qu'ils atteignent 65 ans, reçoivent le même montant de pension? Qui plus est, il n'y a pas de méthode d'indexation qui représente adéquatement l'inflation et la hausse du coût de la vie, et les prestations n'augmentent pas au même titre que les salaires.

Dans le cas de ces femmes aînées qui n'ont pas eu une augmentation de leur pension, quelles peuvent être les conséquences sur leur vulnérabilité?

[Traduction]

Dre. Pamela Williamson: Je me charge aussi de celle-ci, madame Kelly.

La vulnérabilité des aînées est directement associée à leur pauvreté. La pauvreté est un facteur additionnel de vulnérabilité, c'est indéniable. Je ne peux pas parler des perceptions ou de quoi que ce soit en ce qui concerne la hausse accordée aux femmes d'au moins 75 ans, mais pas à celles qui sont plus jeunes, mais il n'en reste pas moins que quelqu'un qui a du mal à joindre les deux bouts et qui doit donc composer avec la pauvreté est nécessairement plus vulnérable que les autres.

Sans me prononcer sur la divergence entre les deux groupes, je dirai néanmoins que, dans le cas des femmes, la vulnérabilité est directement et incontestablement associée à la pauvreté.

[Français]

Andréanne Larouche: Donc, un projet de loi qui prévoirait le même montant de pension pour toutes les femmes serait un petit coup de pouce supplémentaire qui les aiderait à vivre moins de vulnérabilité et de précarité financière.

La présidente: Ce sera votre mot de la fin, madame la députée. Merci beaucoup.

[Traduction]

Passons maintenant à Mme Cody. Vous disposez de cinq minutes. Allez-y.

Connie Cody (Cambridge, PCC): Je vous remercie, madame la présidente.

Ma question s'adresse à M. Lynam. J'aimerais tout d'abord citer le courriel que m'a envoyé quelqu'un de ma circonscription.

Je vous écris pour vous dire à quel point les libéraux me déçoivent en se vantant sans arrêt d'avoir haussé les prestations de la Sécurité de la vieillesse.

Dans mon cas, le fameux supplément en question totalise la somme faramineuse de 0,74 \$!! En plus, c'est imposable.

J'aimerais vraiment savoir comment ces 0,74 \$ sont censés compenser l'augmentation de mes dépenses mensuelles que le Parti libéral a causée avec sa folie dépensière [...]

Je reçois beaucoup de messages du même style.

À la suite de cet extrait, pensez-vous que, parce qu'ils ont des difficultés financières et qu'ils cherchent désespérément à composer avec le coût élevé de la vie, les retraités sont plus susceptibles de succomber à leur insu à des arnaques?

Chris Lynam: Je n'ai pas de données ni de recherches sur le lien entre la situation de quelqu'un et son degré de vulnérabilité à la fraude. Ce que je sais par contre, et c'est pourquoi le Comité mène cette étude, c'est que la fraude constitue un problème majeur qui porte un préjudice à beaucoup de Canadiens, y compris des retraités.

L'essentiel, c'est de continuer à faire de la sensibilisation sur l'importance de la prévention et les ressources vers lesquelles se tourner quand on pense avoir été victime. Souvent, nous préconisons une approche toute simple: quand quelqu'un vous dit quelque chose qui vous semble douteux, prenez cinq minutes pour y réfléchir et même parlez-en à un ami. Ne faites rien sur le coup. C'est ainsi que vous vous protégerez.

Connie Cody: Merci.

J'ai déjà organisé dans ma circonscription deux séances de sensibilisation aux arnaques à l'endroit des aînés. Elles ont remporté un franc succès. Il y a beaucoup d'information nouvelle qui circule.

L'intelligence artificielle évolue rapidement, et c'est difficile de s'adapter. On voit toutes sortes de choses. Beaucoup de personnes âgées ne s'intéressent pas à l'informatique, alors elles n'y comprennent rien. Dans beaucoup de publicités, des individus se font passer pour des membres de leur l'entourage, mais les personnes âgées n'ont pas nécessairement conscience que ces publicités sont probablement générées avec l'IA. Les données montrent d'ailleurs que les arnaques financières font un nombre de victimes disproportionné parmi les personnes âgées, surtout celles qui habitent seules.

Selon vous, les institutions financières et les plateformes de réseautage social devraient-elles être responsables de détecter et de bloquer les activités suspectes?

• (1605)

Chris Lynam: Je pense que la responsabilité de contrer la fraude et de contribuer à protéger les Canadiens revient à de multiples secteurs: les institutions financières, les plateformes technologiques, même le gouvernement lui-même. Lorsqu'on communique de l'information aux Canadiens, c'est très important qu'elle soit limpide afin qu'ils sachent quand un signalement s'impose, ce qui devrait leur mettre la puce à l'oreille et ainsi de suite.

Quand nous découvrons de l'information sur une fraude, ou quoi que ce soit qui semble faciliter la fraude, il nous arrive souvent de travailler de concert avec les plateformes technologiques et les réseaux sociaux. Nous leur signalons le contenu en question afin qu'ils puissent le supprimer. Ils ont la responsabilité, comme tous les autres membres de la société, de chercher à atténuer l'incidence générale de la fraude. C'est indéniable.

Connie Cody: Je vous remercie.

Au cours de l'étude, il a beaucoup été question de la vulnérabilité des retraités au comportement coercitif ou contrôlant et à l'exploitation, souvent de la part de proches, d'aidants ou d'autres membres de leur entourage. Le gouvernement a présenté le projet de loi C-16, Loi visant à protéger les victimes. Je suis convaincue que vous en avez entendu parler. Dans ce projet de loi, la définition du contrôle coercitif s'applique strictement aux partenaires intimes.

J'aimerais savoir si, selon vous, cette définition devrait être élargie de manière à ce qu'elle s'applique également aux personnes de confiance.

Chris Lynam: Je ne suis pas certain d'être en position de me prononcer sur la définition ou la possibilité de l'élargir. Ce que je sais, par contre, c'est que lorsqu'on se demande comment venir en aide aux victimes, il ne faut pas négliger la question de la fraude, car ses effets sont dévastateurs.

Connie Cody: D'accord. J'espère arriver à poser encore une question.

On nous a aussi dit que la maltraitance à l'endroit des aînés est en hausse, tout comme la traite des personnes âgées. Sauriez-vous nous dire pourquoi? Pensez-vous qu'il pourrait y avoir un lien avec la cherté de la vie et les difficultés financières des aînés?

Chris Lynam: Compte tenu des activités du Centre antifraude du Canada ou du centre de coordination en cybercriminalité, je n'ai hélas aucune donnée ni aucune recherche au sujet de la traite des personnes âgées ou de son rapport avec la criminalité financière ou la fraude.

La traite des personnes est en soi un problème majeur. Ce sont notamment la GRC et ses partenaires en matière de répression qui y travaillent.

Connie Cody: Ce que je me demande, c'est ce que nous devrions faire, en tant que députés, sur le plan législatif. Que devrions-nous faire, d'après vous, pour que la maltraitance financière cesse de faire des victimes parmi les Canadiens vulnérables?

[Français]

La présidente: La question a pu être posée, mais la réponse viendra peut-être un peu plus tard.

Merci beaucoup, madame Cody.

Madame Nguyen, bonjour. La parole est à vous.

Chi Nguyen (Spadina—Harbourfront, Lib.): Bonjour.

Je remercie tout le monde d'avoir pris le temps d'être parmi nous aujourd'hui.

[Traduction]

Merci beaucoup aux témoins d'être ici.

Mesdames Williamson et Kelly, je vous remercie toutes les deux de vos déclarations liminaires.

Madame Kelly, je sais que votre travail sur l'économie des soins nous éclaire grandement quant à la manière dont nous pouvons faciliter le vieillissement de nos aînés en misant sur une approche systémique. Vous n'avez pas pu terminer vos observations, mais j'espère qu'il vous sera possible de les transmettre à notre comité.

Chose très importante, votre travail nous permet de mieux comprendre comment nous pouvons soutenir les aînés sur le plan de leur sécurité financière et de leur qualité de vie en général. Avec une mère âgée à la maison, c'est certes quelque chose que j'ai à l'esprit.

Je sais que dans ma circonscription du centre-ville de Spadina—Harbourfront, nous avons des organismes extraordinaires comme le Waterfront Neighbourhood Centre, la West Neighbourhood House et le Neighbourhood Group, qui s'emploient à faire participer les aînés à des activités sociales pour les aider à rester en contact.

Je me demande si vous pouvez nous dire si vous observez des tendances qui montrent que l'exploitation financière et la vulnérabilité financière sont plus fréquentes chez les aînés qui vivent de l'isolement social.

Dre. Christine Kelly: Je vous remercie de cette question.

Ce que j'essayais de dire dans mon exposé, c'est que nous avons participé à deux consultations tenues par Finances Canada qui allaient tout à fait dans le sens de la discussion d'aujourd'hui. L'une de ces consultations portait sur la prévention de l'exploitation économique. On y traitait de situations où une personne pourrait être vulnérable à l'exploitation économique, que ce soit aux mains d'un partenaire intime, d'un enfant, d'un petit-fils ou de quelqu'un d'autre.

L'autre exercice de consultation du ministère porte sur une stratégie nationale de lutte contre la fraude. Ce travail nous ramène vraiment à ce que M. Lynam disait au sujet de l'action multisectorielle. Nous avons eu l'occasion de voir les premières ébauches de cette stratégie, de nous prononcer à ce sujet et de faire valoir le point de vue des personnes âgées. Nous ne nous sommes pas nécessairement concentrés sur la question du genre à cette étape, mais le travail se poursuit. Il serait probablement intéressant aux fins de votre étude de voir ce qu'il adviendra de cette initiative de Finances Canada.

En ce qui concerne l'isolement social — et je m'appuie ici davantage sur mon expérience de professeure que sur mon travail au sein du Conseil national des aînés —, il y a un certain fossé du fait que les femmes sont plus susceptibles de vivre seules en raison de facteurs démographiques complexes. Elles sont moins susceptibles de se remarier après le décès d'un conjoint ou un divorce, et ont de meilleures chances de vivre plus longtemps. Tous ces facteurs s'additionnent pour faire en sorte qu'il est plus fréquent que les femmes vivent seules. Elles sont également plus susceptibles d'avoir de meilleures relations sociales à l'âge de la vieillesse. Il y a donc beaucoup d'éléments qui entrent en jeu. Il est difficile d'en tirer des conclusions concrètes sur l'incidence que cela aurait sur un problème précis comme la fraude, mais c'est un autre facteur à prendre en compte.

• (1610)

Chi Nguyen: L'une d'entre vous aurait-elle des recommandations à faire au Comité quant aux moyens à mettre en oeuvre pour surmonter ces difficultés?

Dre. Pamela Williamson: Nous avons vraiment insisté sur l'importance d'adopter une approche multisectorielle et sur le fait que les organisations doivent assumer une plus grande responsabilité, en reconnaissant l'importance du travail effectué sur le terrain vu que c'est à ce niveau qu'une grande partie du soutien nécessaire peut être apporté, notamment au moyen de la sensibilisation.

Cela devrait aussi être la responsabilité des organisations, y compris les institutions financières. Certains des rapports que nous avons produits ont vraiment mis cela en évidence.

Chi Nguyen: Merci beaucoup.

Monsieur Lynam, merci beaucoup d'être avec nous aujourd'hui.

Le budget de 2025 et l'énoncé économique du printemps ont souligné l'engagement de notre gouvernement à établir une stratégie nationale de lutte contre la fraude pour s'attaquer aux cas complexes de blanchiment d'argent, de criminalité organisée et d'escroquerie en ligne, et à réfléchir à la façon dont nous pouvons mieux protéger les aînés, qui sont de plus en plus ciblés par la fraude financière.

Si nous devons nous en remettre davantage à une analyse comparative entre les sexes assortie d'une évaluation intersectionnelle, y a-t-il des éléments des travaux en cours qui devraient alimenter notre réflexion sur la façon de mieux protéger les femmes âgées contre l'exploitation financière?

Chris Lynam: Oui. Nous constatons que les différents types de fraudes et d'escroqueries ont tendance à toucher des groupes démographiques distincts. Par exemple, les gens ont sans doute entendu parler des escroqueries amoureuses, aussi appelées arnaques sentimentales. Pour les femmes et les hommes âgés de plus de 60 ans, nous constatons une grande différence dans les signalements que nous recevons du public. Environ 62 % de ces signalements proviennent de femmes et 34 %, d'hommes âgés, et les autres victimes choisissent de ne pas...

[Français]

La présidente: Merci beaucoup, monsieur.

[Traduction]

Chris Lynam: C'est un exemple.

[Français]

La présidente: C'est une source de frustration, au Comité: nous n'avons pas assez de temps.

Madame Larouche, vous disposez de deux minutes et demie.

Andréanne Larouche: Merci, madame la présidente.

Mesdames Kelly et Williamson, je vous remercie encore d'être parmi nous aujourd'hui.

Monsieur Lynam, je vous remercie de nous faire part de votre expertise.

En ce moment, une municipalité rurale de ma circonscription, Valcourt, vit la fermeture d'un guichet de la Banque Nationale. On sait que, pour éviter des fraudes, il est plus sécuritaire pour un aîné d'aller au guichet automatique ou de voir quelqu'un dans une succursale. Or, on essaie maintenant de plus en plus de les pousser à utiliser les services en ligne. Donc, l'impact est plus grand pour les aînés de fonctionner ainsi et c'est moins sécuritaire.

Pourtant, on sait qu'il n'y a pas eu de volonté du fédéral d'agir sur ce plan, malgré un rapport de 2024. C'est bien dommage.

Comment les banques pourraient-elles intervenir davantage sur cette question?

[Traduction]

Chris Lynam: J'en ai parlé un peu dans ma déclaration liminaire.

[Français]

Nous travaillons avec des institutions financières pour leur donner des avis ou leur faire part de notre expérience afin qu'elles aident leurs employés à détecter des fraudes, par exemple quand un client essaie

• (1615)

[Traduction]

de retirer d'importantes sommes d'argent.

[Français]

C'est un aspect important de notre perspective de partenariat avec les institutions financières pour combattre la fraude.

Andréanne Larouche: Pour éviter la fraude, serait-il bien de rendre les banques plus responsables lorsque leurs clients et leurs clientes sont victimes de fraude?

Serait-il bon aussi qu'elles interviennent quand une personne vulnérable effectue des transactions inhabituelles?

Est-ce que ce sont des pistes de solutions qui pourraient être intéressantes?

Vous en avez parlé un peu dans votre allocution d'ouverture.

La présidente: Veuillez fournir une réponse rapide, monsieur.

Chris Lynam: Absolument, ce sont des questions très pertinentes.

Lors des consultations, qui ont été mentionnées, en vue d'une nouvelle stratégie nationale, certaines questions ont été posées.

La présidente: Merci, monsieur.

Chris Lynam: Il y a certaines responsabilités, et les banques ont probablement...

La présidente: Merci beaucoup, monsieur. C'est tout le temps que nous avons.

Bonjour, madame Roberts. C'est maintenant à votre tour de prendre la parole.

[Traduction]

Anna Roberts (King—Vaughan, PCC): Merci, madame la présidente.

Je remercie les témoins qui sont des nôtres aujourd'hui.

Je vous remercie de votre service, monsieur Lynam.

J'aimerais vous faire part de chiffres provenant du Centre anti-fraude du Canada. En 2024, il y a eu 17 000 cas qui ont entraîné des pertes cumulatives de 137,9 millions de dollars, mais le total pour l'année était de 638 millions de dollars.

Lorsque vous aidez une victime et que le responsable de la fraude a été arrêté, affichez-vous le nom du ou de la coupable sur votre site Web et décrivez-vous la fraude commise afin que d'autres aînés ne tombent pas dans le même piège?

Chris Lynam: Nous ne traitons pas directement des cas de fraude sur notre site Web, mais nous diffusons souvent le récit anonymisé d'incidents faisant des victimes afin que d'autres puissent détecter et contrer ces escroqueries. De plus, dans les situations où nous parvenons à aider des particuliers ou des entreprises à récupérer leurs avoirs, nous aimons bien publier un communiqué ou un message sur les médias sociaux pour montrer aux gens que s'ils font sans tarder un signalement au Centre canadien de lutte contre la fraude ou à la police locale, il peut y avoir une possibilité de récupérer des fonds ou de prendre d'autres mesures.

Anna Roberts: J'aimerais recommander que vous publiiez la photo des coupables pour les couvrir de honte afin que d'autres criminels comprennent que leur identité sera rendue publique. Ce n'est qu'une recommandation. Je sais que cela n'arrivera probablement pas, mais savez-vous quoi? Il faut que ces individus aient des comptes à rendre.

J'aimerais revenir sur quelque chose que ma collègue Andréanne Larouche a dit au sujet des procurations, car nous savons qu'elles ouvrent la porte à de nombreuses escroqueries. J'ai travaillé pendant 34 ans dans le secteur bancaire, et je peux vous dire que lorsqu'une personne âgée confie une procuration à un membre de sa famille, notre responsabilité en tant que banquiers est de la sensibiliser au sérieux de la situation, du fait que le proche ainsi mandaté peut essentiellement faire tout ce qu'il veut du contenu de son compte, et ce, entièrement à son insu.

Diriez-vous que nous devrions peut-être limiter la portée de telles procurations données par un aîné de telle sorte que le mandataire puisse seulement, par exemple, payer les factures de services publics ou effectuer des retraits ne dépassant pas un certain montant? Pensez-vous que cela aiderait à prévenir une partie de la fraude familiale?

Chris Lynam: S'il y a davantage de mesures qui permettent aux gens d'exercer un plus grand contrôle sur la façon dont ils effectuent leurs opérations bancaires ou interagissent avec les mandataires, il devient possible de prendre des dispositions plus ciblées pour réduire les fraudes à grande échelle. Je sais que, dans le cadre des consultations sur la Stratégie nationale antifraude, on s'intéresse aux mesures et aux dispositifs de protection pouvant être déployés à cette fin.

Anna Roberts: Ma prochaine question porte sur les aînés à revenu fixe. Ils en arrachent. Le coût de la vie a monté en flèche. Beaucoup d'entre eux se font escroquer parce qu'ils sont à la recherche de différents moyens pour éponger leurs dettes ou obtenir plus de fonds.

Pensez-vous que c'est la responsabilité...? Vous pourriez peut-être formuler des recommandations. Je ne sais pas si vous êtes en mesure de le faire, mais comment pouvons-nous, en tant que gouvernement, nous assurer que nos aînés qui vivent sous le seuil de la pauvreté soient bien conscients des risques de se faire arnaquer? Je sais que vous avez votre site Web et que vous faites de la sensibilisation, mais que pourrions-nous faire en tant que gouvernement pour éviter que les aînés se retrouvent sous le seuil de la pauvreté?

• (1620)

Chris Lynam: Il est bien certain que nous devons en faire davantage pour veiller à ce que les aînés soient bien au fait des risques, car nous ne voulons pas qu'ils ne deviennent des victimes. Cela va des documents en ligne aux dépliants envoyés par la poste. J'ai d'ailleurs reçu de l'information de mon député à ce sujet. C'est très important.

En même temps, l'une des meilleures façons de faire savoir aux aînés qu'ils doivent demeurer sur leur garde, c'est de leur parler directement de ce qu'on appelle l'arnaque des grands-parents. Ainsi, un petit-fils pourrait dire: « Grand-maman, je ne t'appellerai jamais sans crier gare pour te demander 5 000 \$ pour une urgence quelconque. » Ce genre de conversation peut être très efficace pour réduire les répercussions sur les aînés.

Anna Roberts: Souvent, les aînés ressentent de la honte lorsqu'ils se font frauder, et ils ne le signalent pas.

Que pouvons-nous faire en tant que gouvernement pour leur faire savoir qu'ils ne sont pas seuls, que cela se produit...

La présidente: Votre temps est écoulé, madame Roberts. Je suis vraiment désolée.

Anna Roberts: Merci, madame la présidente.

La présidente: Madame Church, vous avez la parole.

Leslie Church (Toronto—St. Paul's, Lib.): Merci, madame la présidente.

Bienvenue à tous nos témoins. Je vais peut-être poursuivre avec Mmes Williamson et Kelly.

La Stratégie nationale antifraude inclut notamment un engagement à l'égard d'un code de conduite pour la prévention de l'exploitation économique. Il s'agit plus précisément d'examiner les moyens pouvant permettre à nos institutions financières de détecter et de prévenir les types de fraude dont nous parlons aujourd'hui, et de prendre ensuite les dispositions qui s'imposent.

Avez-vous des conseils à nous donner sur ce que l'on devrait retrouver dans ce code de telle sorte qu'il puisse contribuer à atténuer certains des risques dont nous entendons parler? Êtes-vous au fait de pratiques exemplaires dont nous devrions envisager l'adoption dans le cadre de la mise en œuvre de ce code de conduite?

Dre. Pamela Williamson: Je peux vous assurer que nous avons formulé de nombreuses recommandations lorsque nous avons rencontré le ministre des Finances, et qu'elles seront prises en compte dans ce contexte.

En ce qui concerne le rapport que nous avons rédigé en 2019, l'une de nos principales recommandations visait non seulement la capacité de protéger les aînés contre les fraudes financières commises ou non par des proches, mais aussi la nécessité de miser sur des mesures plus efficaces pour la protection des consommateurs. On pense ici aux tactiques de vente sous pression et au fait que les gens ont peut-être plus de comptes bancaires que ce dont ils ont besoin. Vous trouverez peut-être que j'entre un peu trop dans les détails, mais c'est un aspect qui doit vraiment être associé à la fraude et à l'escroquerie.

C'est très délicat d'en parler parce que cela fait partie intégrante de certaines façons de faire les choses au sein de notre société qui font en sorte que nous recevons non seulement... Lorsque nous voulons obtenir des services très précis, il y a toujours ce... Comment appelle-t-on déjà cette pratique consistant à essayer sans cesse de nous en vendre davantage?

Leslie Church: C'est de la vente incitative.

Dre. Pamela Williamson: Merci. Je suis désolée. Les mots me manquent en ce moment.

C'est l'une des choses qui n'ont pas été discutées, mais qui devraient être considérées comme faisant partie de ce que nous appelons une escroquerie.

Je ne suis pas certaine d'avoir bien répondu à votre question.

Leslie Church: C'est intéressant, parce que cela soulève la question de savoir dans quelle mesure un code comme celui-ci devrait s'appliquer, non seulement au secteur financier, mais aussi à celui de la vente au détail, où nous savons qu'il y a également des fraudes. Certaines fraudes qui commencent au téléphone ou en ligne se retrouvent souvent dans le commerce de détail.

Que pensez-vous de la portée de ces fraudes, et comment pouvons-nous nous assurer de tenir compte de l'ensemble des contextes organisationnels et institutionnels dans lesquels les personnes âgées peuvent se retrouver en danger?

Dre. Pamela Williamson: Je serai brève, car je sais que Mme Kelly a levé la main.

Nous avons recommandé que ce risque soit pris en considération dans un certain nombre de domaines multisectoriels. La responsabilité devrait incomber à plusieurs organisations différentes lorsqu'il y a un risque de préjudice financier pour quelqu'un. Je pense que ce sont des domaines où il faut également mettre en place des lignes directrices et des responsabilités clairement énoncées.

• (1625)

Christine Kelly: J'aimerais ajouter un élément qui a été soulevé au cours de la consultation.

Il s'agit d'un code volontaire qui ne s'appliquera qu'aux institutions financières sous réglementation fédérale. Chez moi, dans les Prairies, il y a beaucoup de gens, jeunes et vieux, qui sont clients d'institutions correspondant à ce que l'on retrouve au Québec avec les caisses populaires. Lors de nos consultations, on a évoqué la nécessité de réfléchir plus à fond à la possibilité que ces coopératives de crédit provinciales ne soient pas vraiment assujetties au code en faisant valoir qu'il fallait s'assurer de couvrir toutes les institutions où les gens font leurs opérations bancaires au quotidien afin de les protéger contre l'exploitation financière.

Leslie Church: Monsieur Lynam, j'aimerais vous poser une question au sujet de la Stratégie nationale antifraude, qui est en

cours d'élaboration et fait l'objet de consultations. Cette stratégie regroupera les institutions financières, les télécommunications et la technologie au sein d'un seul et même cadre pour s'attaquer à ce problème dans une perspective systémique.

Quels seraient vos meilleurs conseils pour nous aider à réfléchir à la façon dont cette stratégie devrait être élaborée? Avons-nous réuni tous les bons intervenants autour de la table? Quels sont les différents éléments qui pourraient faire en sorte que cela soit aussi efficace...?

Chris Lynam: Je vous remercie de la question.

L'un des...

[Français]

La présidente: Monsieur Lynam, je suis désolée de vous interrompre, mais le temps de parole est écoulé.

Chers collègues, il reste très peu de temps, soit environ six minutes. Je propose donc deux minutes pour chaque parti, si ça vous convient.

Madame Goodridge, vous avez la parole pour deux minutes.

Laila Goodridge: Merci, madame la présidente.

[Traduction]

Monsieur Lynam, je pense que la question de Mme Church mérite une réponse, alors voulez-vous commencer par cela?

Chris Lynam: Absolument.

La consultation concernant la stratégie porte notamment sur la façon dont nous pourrions améliorer la collaboration entre les forces de l'ordre.

L'un des aspects clés — et c'est un peu le thème général de l'échange d'aujourd'hui —, c'est qu'il faudra une société qui travaille ensemble pour régler ce problème. Il est nécessaire que les forces de l'ordre travaillent davantage en collaboration avec le secteur privé et d'autres intervenants aux fins des efforts de prévention et de coercition. On mise ainsi sur l'intégration de nombreux acteurs différents afin de réduire l'impact de la fraude sur les Canadiens.

Laila Goodridge: Merci.

Je représente Fort McMurray—Cold Lake, dans le Nord de l'Alberta. J'y ai vécu toute ma vie. Nous avons toujours été desservis par la GRC.

L'un des éléments intéressants... Je me demande si vous avez des données qui témoignent de la différence entre la fraude en milieu urbain et en milieu rural. Je pose la question parce que je peux moi-même constater cette différence. Avez-vous des chiffres ou des stratégies qui diffèrent à ce sujet?

Chris Lynam: Je n'ai pas ces renseignements sous la main, mais je peux certes prendre note de la question.

Comme je l'ai mentionné, nous recevons des signalements de partout au pays. Nous pourrions faire une recherche pour déterminer, et ce, même dans votre circonscription, quelle est la tendance et ce que nous avons reçu comme signalement. Je peux m'engager à vous fournir cette analyse.

Laila Goodridge: Si vous pouviez transmettre le tout au Comité, ce serait formidable.

Chris Lynam: C'est ce que je vais faire.

Laila Goodridge: Je profite de l'occasion pour féliciter mon détachement local de la GRC à Fort McMurray. On y accomplit un excellent travail pour communiquer aux gens, là même où ils se trouvent, toute l'information pertinente à ce sujet. Il serait très utile qu'un plus grand nombre d'entités, y compris les services de police, puissent en faire autant. On pourrait entre autres se rendre à différents cafés-causeries ou dans des centres pour aînés en vue de communiquer cette information.

Il y a un cas dont je me souviens encore. Des gens étaient venus nous voir et ont dû partir plus tôt parce qu'ils devaient aller chercher toute une série de cartes-cadeaux Apple. Nous leur avons demandé pourquoi ils se procuraient autant de ces cartes-cadeaux, et ils ont répondu que c'est l'Agence du revenu du Canada qui les avait demandées. Nous leur avons dit que l'ARC ne leur demanderait jamais une carte-cadeau Apple.

[Français]

La présidente: Merci beaucoup. Ça passe vraiment vite, deux minutes.

Monsieur Chen, la parole est à vous pour deux minutes.

Shaun Chen (Scarborough-Nord, Lib.): Merci, madame la présidente.

[Traduction]

Je représente une circonscription extrêmement diversifiée. Nous avons en fait l'une des plus grandes résidences pour personnes âgées sans but lucratif, le Yee Hong Centre. Je sais que les communautés diversifiées, y compris les communautés d'immigrants récents, doivent composer avec de nombreux défis, dont la stigmatisation, la méfiance à l'égard des institutions, la dissonance culturelle et la barrière de la langue, qui touchent plus particulièrement les aînés les plus âgés, y compris les femmes.

Ma question s'adresse à M. Lynam.

Compte tenu de ce que nous avons entendu aujourd'hui et tout au long de l'étude, des défis liés au signalement, des lacunes en matière de prévention et de la nécessité d'améliorer la détection de la fraude et la sensibilisation du public, comment pourrions-nous, selon vous, mieux nous y prendre pour veiller à ce que les communautés diversifiées et celles composées d'immigrants récents, qui n'ont ni l'anglais ni le français comme langue maternelle, puissent être sensibilisées à ces questions?

• (1630)

Chris Lynam: La fraude touche tout le monde au Canada, mais les immigrants récents ou les néo-Canadiens se font arnaquer par certains types d'escroqueries dans des circonstances bien précises.

Nous devons en faire plus dans l'ensemble de nos activités de sensibilisation. Nous devons trouver un moyen de diffuser ce type de message et de mobiliser les associations communautaires qui peuvent nous aider à transmettre ces messages. Nous le faisons déjà en partie, mais il est certes possible d'en faire plus.

Shaun Chen: Selon vous, que peut faire le gouvernement pour aider à soutenir les organisations comme la vôtre, qui travaillent en partenariat avec les forces de l'ordre et d'autres intervenants partout au pays pour tendre la main à ces communautés?

[Français]

La présidente: Merci beaucoup, monsieur Chen. C'est tout le temps que nous avons.

Madame Larouche, vous avez le mot de la fin. Vous disposez de deux minutes.

Andréanne Larouche: Merci beaucoup, madame la présidente.

La Fédération de l'âge d'or du Québec, c'est-à-dire la FADOQ, rappelle que l'isolement rend les personnes plus vulnérables aux fraudeurs.

Monsieur Lynam, quels investissements devraient être faits dans les services de proximité axés sur la prévention?

La FADOQ souligne que plusieurs victimes ne récupèrent jamais l'argent qu'elles ont perdu. Avez-vous une idée du nombre d'aînés qui récupèrent vraiment leur argent?

Chris Lynam: Je n'ai malheureusement pas de données ou de résultats de recherche pour répondre à votre deuxième question.

Cependant, je peux répondre à votre première question, et à l'exemple donné par Mme Goodridge.

Quand la communauté peut offrir des services ou de l'information à ses citoyens, c'est probablement la meilleure approche pour protéger l'information et réduire l'impact dans certains lieux.

Andréanne Larouche: Il me reste 30 secondes de temps de parole.

Madame Williamson ou madame Kelly, quels investissements pourraient être faits dans les services de proximité axés sur la prévention?

[Traduction]

Dre. Pamela Williamson: Vous vous concentrez sur l'intervention, mais je pense vraiment que cela commence par des organismes communautaires comme Nouveaux Horizons qui doivent obtenir plus de moyens et de financement pour être en mesure d'offrir ce type de soutien aux gens, afin que les fraudes puissent carrément être évitées.

[Français]

La présidente: Merci beaucoup, madame Williamson.

Cela conclut notre première heure en compagnie des témoins.

Je vous remercie de vous être déplacés et rendus disponibles aujourd'hui.

Je sais que c'est un peu frustrant. Je vous ai interrompus pour respecter le temps de parole de chacun. C'est ce qu'on attend de moi. Cependant, si vous avez un complément d'information à nous fournir, faites-le-nous parvenir par écrit. Ça nous fera plaisir de vous lire.

Je suspends donc la séance pendant quelques minutes. Nous la reprendrons tout de suite après.

[La séance se poursuit à huis clos.]

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

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 des communes.

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.

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante :
<https://www.noscommunes.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

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.

Also available on the House of Commons website at the following address: <https://www.ourcommons.ca>