

« *Pour la qualité de vie
des aînés du Québec* »



Un enjeu en mal de moyens

Avis présenté à Madame Francine Charbonneau, ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation, dans le cadre du projet de loi contre la maltraitance des aînés

Le 18 janvier 2017

Réseau FADOQ
4545, avenue Pierre-De Coubertin
Montréal (Québec) H1V 0B2

Tél. : 514 252-3017
Sans frais : 1 800 544-9058
Télec. : 514 252-3154
Courriel : info@fadoq.ca

© Réseau FADOQ 2017

Responsables : Maurice Dupont, président et Danis Prud'homme, directeur général

Rédaction : Caroline Bouchard – conseillère aux affaires publiques et relations gouvernementales et Sophie Gagnon – conseillère aux communications

Révision et correction : Sophie Gagnon

Table des matières

Présentation du Réseau FADOQ	4
Introduction	5
Section 1 : Obligation de divulgation	6
Section 2 : Encadrement des caméras de surveillance	7
Section 3 : Mise en œuvre et logistique	9
Conclusion	13
Recommandations	15

Présentation du Réseau FADOQ

Le Réseau FADOQ est un regroupement de personnes de 50 ans et plus qui compte plus de 475 000 membres. Il y a plus de 45 ans, l'objectif principal de la fondatrice, Marie-Ange Bouchard, était de briser l'isolement des aînés en leur offrant une panoplie d'activités de loisir, sportives et culturelles.

À ce jour, en plus d'offrir un riche éventail de loisirs à ses membres, notre organisme fait des représentations auprès de différentes instances dans le but d'améliorer la qualité de vie des aînés d'aujourd'hui et de demain. Ces deux volets de notre mission sont d'égale importance, le vieillissement actif étant un élément essentiel d'une qualité de vie adéquate.

Ainsi, nous offrons notre collaboration et mettons notre expertise à profit afin d'encourager le gouvernement à faire des choix judicieux tenant compte du contexte démographique qui fait du Québec l'une des sociétés occidentales dont le vieillissement de la population est le plus marqué.

Le Réseau FADOQ milite par ailleurs pour la création d'une politique nationale du vieillissement afin de mieux composer avec ses impacts et de travailler à des solutions proactives et novatrices, permettant une évolution positive de notre société. Ainsi, le Réseau FADOQ profite de toutes les tribunes, dont celle-ci, pour susciter une prise de conscience afin de faire avancer le débat dans la bonne direction pour tous les aînés actuels et futurs du Québec.

Introduction

Encore méconnue et taboue, la maltraitance envers les aînés est difficile à quantifier. Par contre, on peut affirmer sans se tromper que la maltraitance dénoncée ne représente que la pointe de l'iceberg. De plus, tout porte à croire que l'intensification des campagnes de sensibilisation et la dénonciation du phénomène sur la place publique ne réussissent pas, à elles seules, à endiguer ce fléau innommable. Pire encore, les cas de maltraitance envers ceux qui ont contribué activement à l'édification de notre société seraient plus nombreux que jamais.

Par exemple, le *Rapport 2015-2016 sur les incidents et accidents survenus lors de la prestation des soins et services de santé au Québec*, indique que le nombre d'incidents et accidents liés à l'abus, les agressions et le harcèlement est en hausse, et plus particulièrement chez les personnes âgées de 75 ans et plus.¹

Les caméras de surveillance installées par les familles nous ont également permis de saisir l'ampleur et l'acuité du phénomène de maltraitance dont les aînés hébergés sont victimes. Il y a tout lieu de penser que de tels gestes sévissent également dans les résidences privées, les domiciles, etc.

Au fil des ans, le Réseau FADOQ a été maintes fois alerté par ses membres de divers types de maltraitance et de fraude. C'est pourquoi, il a créé le programme Aîné-Avisé, de concert avec la Sûreté du Québec et le Centre affilié universitaire en gérontologie sociale du CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. Depuis 2010, plus de 45 000 personnes ont assisté à ces séances d'information contre la fraude et la maltraitance envers les aînés, données partout à travers la province par un policier et un bénévole aîné formé à cet effet.

Parmi les constats que nous permettent de faire ces rencontres avec des dizaines de milliers d'aînés, on note entre autres le désarroi des gens qui sont témoins de maltraitance, qui souhaitent dénoncer mais qui ignorent comment faire ou ont peur d'éventuelles représailles.

À l'évidence, le travail à accomplir est gigantesque pour informer les gens, favoriser la dénonciation et protéger les personnes les plus vulnérables de la société. Or, le projet de loi qui fait l'objet du présent avis, en se concentrant de manière prépondérante sur la maltraitance au sein des établissements de santé, constitue une amorce de plan d'action, mais sera insuffisant pour contrer la maltraitance qui se déroule dans les espaces privés.

Dans les pages qui suivent, nous émettrons nos opinions sur plusieurs aspects du projet de loi. Nous formulerons ensuite des recommandations afin de lui donner les moyens de lutter à armes égales contre le grave fléau de la maltraitance envers les aînés.

¹ <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2016/16-735-02W.pdf>

1. Obligation de divulgation

Le Réseau FADOQ est totalement en désaccord avec le fait qu'un projet de loi visant à contrer la maltraitance envers les personnes les plus vulnérables de notre société ne prévoient pas l'obligation de déclarer toute forme d'abus envers un aîné. En effet, l'article 8 du PL 399, dont s'inspire le PL 115, prévoit l'obligation du témoin d'un acte de maltraitance d'en faire la déclaration. Toutefois, alors que l'intention du législateur dans le PL 399 était prescriptive, elle ne l'est plus dans le PL 115.

Le Réseau FADOQ est d'avis que l'obligation de déclarer un acte d'abus ou de maltraitance doit être réintégrée au projet de loi 115. L'objectif ici n'est pas d'exercer une pression indue sur les aînés, leurs familles ou les prestataires de soins de santé, mais plutôt de s'assurer de faire en sorte que le silence ne soit plus la norme face à ces actes odieux et par trop fréquents. À cet égard, le Réseau FADOQ ne partage pas du tout les préoccupations de la ministre, soit que des enquêtes soient entreprises pour des « raisons anodines ». Au contraire, nous croyons essentiel de mettre en place une culture de tolérance zéro en ce qui a trait à la maltraitance envers les aînés.

L'article 8 du PL 399 lançait ce message clair que la solidarité envers les usagers est primordiale. Le Réseau FADOQ réclame que cet esprit soit maintenu dans le PL 115. Par ailleurs, les dispositions prévoyant l'interdiction de représailles envers le lanceur d'alerte auraient pour effet de protéger le délateur, un élément essentiel pour rompre la peur menant au silence. Réintégrée au projet de loi, l'obligation de divulgation serait alors en conformité avec la Charte des droits et libertés qui, au chapitre 1 article 2, prévoit l'obligation, le devoir citoyen, de porter assistance à quelqu'un dont la vie est en danger.

Le Réseau FADOQ est d'avis que le gouvernement du Québec doit imiter des pays comme la France et des provinces canadiennes telles que l'Alberta, la Colombie-Britannique et la Nouvelle-Écosse, qui prévoient de graves sanctions à la non-divulgation d'une situation de maltraitance envers une personne âgée.

En définitive, c'est la responsabilité de l'État de bien faire comprendre que la maltraitance envers les aînés est désormais intolérable au Québec et fera l'objet de sévères sanctions. Selon nous, l'obligation de divulgation doit faire partie intégrante du projet de loi pour que ce message soit entendu haut et fort.

2. Encadrement des caméras de surveillance

La position du Réseau FADOQ au sujet de l'encadrement des caméras de surveillance est claire : le meilleur règlement serait qu'il n'y en ait pas du tout. Nous sommes catégoriquement contre toute forme d'encadrement des caméras de surveillance dans tous les types d'établissements.

Pour nous, réglementer en ce sens est inutile puisque les aînés ne manifestent pas le besoin d'être protégés contre ces dispositifs, qui au contraire les aident à faire valoir leurs droits. Une législation en ce sens serait même carrément néfaste, car elle encouragerait les établissements à restreindre de manière bureaucratique et arbitraire les droits des usagers et de leurs familles. Qui plus est, il s'avérerait impossible pour le gouvernement du Québec de prétendre légiférer sur l'utilisation de caméras de surveillance dans un domicile privé, ce qu'est une résidence privée pour aînés.

Plutôt que de s'attarder à encadrer l'utilisation des caméras de surveillance, le gouvernement devrait s'attaquer à corriger le contexte qui a donné lieu à l'utilisation de plus en plus fréquente de ces caméras par les aînés hébergés et leurs proches : les difficultés qu'ils éprouvent à faire entendre leurs récriminations auprès du personnel et des gestionnaires des établissements.

En effet, des membres des familles des aînés hébergés contactent régulièrement le Réseau FADOQ, souvent en désespoir de cause, après de nombreuses tentatives infructueuses pour faire corriger des situations inacceptables concernant l'alimentation, l'hygiène, la présence d'autres résidents avec des comportements perturbateurs, etc. Comme les canaux de communication se sont avérés inefficaces, il ne nous reste plus qu'à leur conseiller de s'adresser au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Dans bien des cas, c'est seulement après l'intervention du commissaire ou même du Protecteur du citoyen que des situations graves pourront être corrigées. Cet état de fait contribue à pervertir le processus de plainte puisqu'il inverse les rôles, alors que c'est aux gestionnaires des établissements de s'assurer de la qualité des services offerts et de corriger les situations problématiques.

Dans bien des cas, on constate que malgré les plaintes, une situation inacceptable va se poursuivre jusqu'à ce que les médias interviennent. La situation rapportée au CHSLD Harricana, en août 2015, est un exemple flagrant de ce type de situation. Même chose pour la récente activité de relations publiques visant à présenter les nouveaux plats qui seront servis en CHSLD d'ici 2018, qui n'aurait jamais vu le jour sans les articles pratiquement hebdomadaires des médias dénonçant l'alimentation en CHSLD. L'État envoie un message pernicieux à la population, à savoir que la seule façon de faire entendre sa voix et de résoudre des situations jusqu'alors sans solution est d'avoir recours aux médias.

Ainsi, dans l'immédiat, il y a rupture du lien de confiance entre l'utilisateur (et ses proches) et l'établissement. S'installe ainsi une attitude de méfiance où la seule façon de faire entendre son point de vue passe par les mécanismes de plainte et, de plus en plus, par les médias. C'est en grande partie ce qui explique le recours croissant aux caméras de surveillance par les aînés et leurs proches. Une image vaut mille mots, et bien des

usagers (et leurs proches) ont compris que les enregistrements vidéo ou autres constituent l'une des seules façons à leur portée pour documenter les problèmes auxquels ils sont confrontés.

Restreindre ce droit reviendrait à rendre plus vulnérable encore une population qui a peu de moyens de se défendre. Nous enjoignons donc le gouvernement à laisser de côté des mesures coercitives qui briment les plus vulnérables de notre société et contribuent à attiser la méfiance de la population, pour mieux concentrer ses efforts sur l'amélioration des communications entre, d'un côté, les gestionnaires des établissements et, de l'autre côté, les aînés et leurs proches.

3. Mise en œuvre et logistique

Par ailleurs, en ce qui concerne la mise en œuvre du PL 115, le Réseau FADOQ réclame quelques éclaircissements et s'inquiète qu'un manque de ressources humaines et financières ne diminue les impacts positifs possibles du projet de loi.

D'emblée, comme les établissements de santé devront se doter d'une politique de lutte contre la maltraitance, revue tous les cinq ans, nous croyons essentiel que des précisions soient données et que des lignes directrices soient spécifiées pour permettre une certaine uniformité. Nous relevons aussi l'absence, dans le projet de loi, de mécanismes de surveillance pour assurer la pertinence, la mise en œuvre et l'actualisation de ces politiques, un non-sens selon nous.

Nous craignons également que les commissaires aux plaintes ne soient pas en mesure d'assumer les responsabilités qui leur sont attribuées dans le projet de loi. D'une part, les importantes compressions budgétaires auxquelles ont été confrontés les Centres intégrés de santé et de services sociaux ne garantissent pas que les ressources nécessaires seront disponibles pour appliquer les politiques de lutte contre la maltraitance en établissement, à domicile, en RTF, en RI et en RPA. Nous avons vu souvent par le passé, et encore davantage ces dernières années, beaucoup de mesures et de plans d'action destinés aux aînés ou à la population en général, être réduits à l'état de vœux pieux par un manque flagrant de ressources financières pour appuyer ces réformes. Nous sommes en droit de croire que ce scénario bien connu se profile à l'horizon si ce projet de loi est adopté tel quel.

Un récent article du journal *Le Devoir* relate les types de plaintes des usagers, par exemple : « [...] délais d'attente trop longs et préjudiciables; insuffisance de services; subventions insuffisantes ou réduites; manques de continuité, ruptures ou interruptions de services, etc. » À leurs doléances, seuls quelques plaignants ont reçu une réponse, qui se lisait ainsi : « Les services sont rendus en tenant compte des ressources humaines et matérielles disponibles. »² Comment peut-on penser que l'augmentation des pouvoirs et des tâches des commissaires améliorera la situation si les « ressources matérielles et humaines » ne sont pas significativement revues à la hausse?

Le Réseau FADOQ redoute d'autant plus un autre cas de manque criant de financement, que tout le système de santé est actuellement sous respirateur artificiel, tant les compressions sont importantes, de tous bords, tous côtés. Les personnes les plus vulnérables, dont une majorité d'aînés, sont de plus en plus victimes de cette situation déplorable et il ne faut pas se surprendre que le nombre de cas de maltraitance soit à l'avenant.

En effet, le premier rapport d'incidents et accidents produit dans le cadre de la réforme témoigne d'une hausse des cas de maltraitance. On peut attribuer cette croissance à une augmentation des dénonciations par le biais de campagnes de sensibilisation plus nombreuses ou encore au fait que le commissaire est mieux habilité à déclencher des

² <http://www.ledevoir.com/societe/sante/479312/sante-les-droits-des-usagers-sont-de-plus-en-plus-bafoues>

enquêtes. Toutefois, la véritable raison n'est-elle pas surtout que les chambardements occasionnés par la réforme poussent le système jusqu'au point de rupture et que les usagers en font les frais?

Étant donné la gravité du phénomène de la maltraitance envers les aînés, il est inconcevable que des impératifs budgétaires fassent en sorte que la mise en œuvre du projet de loi donne naissance à un autre canard boiteux.

Aussi, le processus actuel de plainte est particulièrement lourd et rébarbatif pour les plaignants. L'information est difficilement accessible et la démarche, très exigeante. Quelles dispositions le gouvernement prendra-t-il pour alléger et faciliter le processus de plainte?

La question de l'accompagnement mérite aussi d'être soulevée, pour tenir compte de la fragilité et de la vulnérabilité des aînés en situation de maltraitance. Le gouvernement du Québec mandate déjà les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) pour accompagner les aînés et leurs proches lorsqu'ils naviguent dans le système de plainte. Est-ce que le financement de ces organismes de proximité sera revu à la hausse afin de répondre à la demande? Il ne faudrait pas négliger non plus l'accompagnement à la suite de la plainte, car ce processus peut laisser d'importantes séquelles, autant pour le plaignant que pour la personne ayant fait le signalement.

Par ailleurs, les commissaires aux plaintes, en tant qu'employés des établissements de santé, ne disposent pas de l'indépendance que requière leur fonction. Il serait préférable d'augmenter leur autonomie pour garantir la confiance des usagers, des employés du réseau de la santé et du grand public.

De plus, nous sommes surpris par l'absence de toute mention du Protecteur du citoyen dans le projet de loi. Cette institution intervient présentement en deuxième instance lorsqu'une plainte n'a pas été traitée de façon satisfaisante par le commissaire local. Nous croyons essentiel que le rôle du Protecteur du citoyen soit bonifié pour inclure le traitement en deuxième instance des plaintes et signalements qui découleront de l'adoption de politiques de lutte à la maltraitance dans les établissements.

Nous croyons que le PL 115 constitue une bonne occasion d'améliorer le système de plaintes, notamment en abolissant la distinction entre une plainte et un signalement. Pour le commissaire aux plaintes, la plainte, qui émane nécessairement de l'utilisateur ou de son représentant, comporte plusieurs obligations, notamment celle de faire enquête et d'offrir une réponse dans les 45 jours. Quant au signalement, il ne comporte aucune garantie formelle de réponse. Or, comme le PL 115 vise à protéger des personnes vulnérables, il y a fort à parier que peu d'utilisateurs porteront plainte. Quant aux représentants, si la plupart sont dévoués, ils ne sont pas toujours présents et certains sont carrément absents. Dans ces cas, un usager en grave perte d'autonomie se retrouve dans une position très précaire. Il est donc primordial de donner le même poids légal à un signalement qu'à une plainte. Si nous voulons convaincre les travailleurs du réseau de la santé de l'importance de dénoncer la maltraitance, la moindre des choses serait de donner au commissaire l'obligation de leur répondre.

Nous saluons les efforts du PL 115 pour protéger les employés contre toute forme de représailles. Toutefois, nous croyons que cette protection devrait être étendue à toutes

les démarches pour dénoncer les situations d'abus et non uniquement à celles entreprises dans le cadre du mécanisme de plainte prévu par la LSSSS. Ainsi, si un employé dénonce une situation de maltraitance au commissaire aux plaintes, il est protégé en vertu de l'article 11 du projet de loi. Toutefois, s'il communique des renseignements aux médias, rien n'empêchera son employeur de faire usage de représailles à son égard. Malheureusement, dans plusieurs situations, c'est l'ensemble de la structure organisationnelle qui participe activement ou tacitement à la situation d'abus et il est difficile de concevoir une réelle amélioration sans la dénonciation publique.

Par rapport aux modifications apportées à un ensemble de lois, aux articles 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27, 28 et 29, les modifications produisent un texte légal nébuleux. Voici une comparaison utilisant l'article 59.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (l'article est pratiquement identique dans toutes les lois modifiées) :

Article 59.1	Article 59.1 modifié
<p>59.1. Outre les cas prévus à l'article 59, un organisme public peut également communiquer un renseignement personnel, sans le consentement des personnes concernées, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable.</p> <p>Les renseignements peuvent alors être communiqués à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou à toute personne susceptible de leur porter secours.</p> <p>La personne ayant la plus haute autorité au sein de l'organisme public doit, par directive, établir les conditions et les modalités suivant lesquelles les renseignements peuvent être communiqués par le personnel de l'organisme. Le personnel est tenu de se conformer à cette directive.</p>	<p>59.1. Outre les cas prévus à l'article 59, un organisme public peut également communiquer un renseignement personnel, sans le consentement des personnes concernées, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire <u>qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence.</u></p> <p><u>Pour l'application du premier alinéa, on entend par « blessures graves » toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiable.</u></p> <p>Les renseignements peuvent alors être communiqués à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou à toute personne susceptible de leur porter secours.</p> <p>La personne ayant la plus haute autorité au sein de l'organisme public doit, par directive, établir les conditions et les modalités suivant lesquelles les renseignements peuvent être</p>

	<i>communiqués par le personnel de l'organisme. Le personnel est tenu de se conformer à cette directive.</i>
--	--

Nous respectons profondément l'effort du gouvernement de donner aux professionnels les outils nécessaires pour pouvoir se parler et agir en présence de cas de maltraitance. Toutefois, nous croyons que les modifications créent un article laborieux à interpréter et difficile à mettre en pratique. Ainsi, si au premier alinéa, le législateur parle d' « actes de violence », de « mort », de « suicide », de « sentiment d'urgence », le deuxième alinéa fait plutôt référence à des notions de « blessures psychologiques » et de « bien-être » qui sont beaucoup plus difficiles à identifier. Nous aimerions que cet article soit plus clair.

Pour terminer, le PL 115 prévoit l'application des politiques de lutte contre la maltraitance dans les RPA. Est-ce que le nouveau règlement de certification des résidences a été ajusté en conséquence?

Conclusion

La maltraitance envers les aînés est un sujet sérieux auquel il faut s'attaquer avec tous les outils aptes à endiguer ce phénomène qui prend de l'ampleur. Or, le projet de loi 115 est insuffisant pour s'attaquer adéquatement à un problème grave, qui affecte considérablement la dignité et la sécurité des personnes les plus vulnérables de notre société. Selon le Réseau FADOQ, le projet de loi doit être bonifié, précisé et assorti d'une enveloppe budgétaire adéquate pour assurer sa mise en œuvre complète. Seulement dans ces conditions le projet de loi arrivera-t-il à faire une réelle différence pour contrer ce fléau innommable.

D'une part, nous croyons fermement que l'obligation de déclarer un acte d'abus, soit l'article 8 du projet de loi 399, doit être réintégrée au projet de loi 115. À notre avis, seule une telle obligation permettra d'instaurer une culture de tolérance zéro par rapport à la maltraitance envers les aînés.

En ce qui concerne l'encadrement des caméras de surveillance, nous nous opposons farouchement à toute réglementation à ce sujet, ces dispositifs étant souvent utilisés par les aînés hébergés et leurs proches pour réussir à faire corriger des situations inacceptables. Selon nous, il vaudrait mieux que le gouvernement consacre ses énergies à favoriser de meilleures communications entre les gestionnaires et les aînés hébergés ainsi qu'à fournir les moyens aux établissements publics de créer des milieux de vie adéquats.

Le Réseau FADOQ estime également que la mise en œuvre du projet de loi pose plusieurs problèmes que le gouvernement doit solutionner avant son adoption. D'emblée, il faudrait que soient précisés les lignes directrices des politiques dont les institutions publiques et privées devront se doter, pour assurer une certaine uniformité. Aussi, il faut absolument que soient précisés les mécanismes de surveillance, sans quoi il sera impossible de faire un suivi adéquat des politiques lors de leur mise en œuvre et de leur révision, tous les cinq ans.

Nous redoutons aussi qu'on ne fournisse pas aux commissaires aux plaintes les moyens financiers pour mener à bien leur mandat élargi. En effet, sans une enveloppe budgétaire permettant la disponibilité de ressources matérielles et humaines adéquates, le processus de plainte ne sera que ralenti et alourdi par les nouvelles responsabilités qui incomberont aux commissaires. Afin de faciliter l'accès au système de plaintes, il sera aussi nécessaire de bonifier les ressources dont disposent les CAAP et le Protecteur du citoyen, dont le rôle doit être clairement précisé dans le projet de loi.

Dans le même ordre d'idées, tout le processus de plainte devrait être allégé et facilité, pour tenir compte de la fragilité et de la vulnérabilité des usagers et de la situation délicate des travailleurs de la santé dénonçant des situations de maltraitance.

Aussi, un accompagnement convenable devrait être prévu, autant en cours de processus qu'après la plainte, pour éviter que le plaignant ainsi que la personne qui a fait le signalement conservent des séquelles de cette démarche courageuse.

Par ailleurs, compte tenu du vieillissement accéléré de la population québécoise et de concert avec l'adoption du projet de loi 115, le Réseau FADOQ estime que la création d'une Commission de protection des droits des aînés, déjà suggérée en 1995, serait tout à fait à propos dans le contexte actuel. Cet organisme aurait un rôle d'évaluation et de surveillance afin d'assurer le respect des droits des aînés. Cet observatoire et organe indépendant se pencherait sur tous les enjeux touchant le vieillissement.

Enfin, dans la foulée de l'adoption du PL 115, il serait logique que le gouvernement québécois fasse pression auprès du gouvernement canadien pour qu'il signe la Convention internationale sur les droits des personnes âgées.

Recommandations

- Rétablir dans le projet de loi 115 l'article 8 du projet de loi 399, qui prévoyait l'obligation du témoin d'un acte de maltraitance à en faire la déclaration.
- Prendre les moyens pour instaurer une réelle culture de tolérance zéro en ce qui a trait à la maltraitance envers les aînés.
- Ne pas légiférer sur l'utilisation de caméras de surveillance et autres dispositifs par les aînés hébergés et leurs proches, dans les établissements publics et privés.
- Préciser les lignes directrices des politiques contre la maltraitance dont les établissements publics et privés devront se doter ainsi que les mécanismes de surveillance de leur mise en œuvre et de leur révision, tous les cinq ans.
- Veiller à ce que les nouvelles responsabilités des commissaires aux plaintes soient assorties des ressources financières nécessaires à l'accomplissement de ce mandat élargi.
- Alléger et faciliter le processus de plainte.
- Prévoir un accompagnement adéquat des plaignants en cours de démarche ainsi qu'après-coup, pour les plaignants et les personnes ayant fait le signalement, afin d'éviter des séquelles à l'issue de ce processus.
- Créer une commission de protection des droits des aînés.
- Faire pression auprès du gouvernement du Canada afin qu'il signe la Convention internationale sur les droits des personnes âgées.