

# Quoi faire si vous avez un problème à domicile ou en hébergement?

Guide pour les personnes âgées





### PRÉCISIONS IMPORTANTES

Ce guide contient de l'information générale sur le droit au Québec. Pour des conseils adaptés à votre situation, contactez une professionnelle ou un professionnel du droit.

Ce guide est gratuit et fait pour être partagé ! Vous pouvez l'imprimer ou le distribuer tel quel, mais vous ne pouvez pas le vendre ni le modifier.

© Propriété d'Éducaloi

Version septembre 2025.

Assurez-vous d'avoir en main la version la plus récente : [educaloi.qc.ca/publications](https://educaloi.qc.ca/publications)

### REMERCIEMENTS

Ce guide pour les personnes âgées a été réalisé avec la participation financière du gouvernement du Québec dans le cadre du programme Québec Amis des aînés (QADA) et le soutien financier du Fonds d'études notariales de la Chambre des notaires.

## Ce que vous trouverez dans ce guide

Toutes les personnes âgées veulent vivre dans un environnement où elles se sentent respectées et en sécurité. Pourtant, il arrive que certaines situations soulèvent des questions ou créent de l'inquiétude, comme un conflit avec un propriétaire, des soins mal adaptés ou des gestes de maltraitance.

Ce guide a été conçu pour vous aider à mieux comprendre vos droits et à savoir quoi faire si vous vivez une situation difficile.

Vous y trouverez des renseignements qui vous permettront :

- ✓ de connaître vos droits comme personne âgée,
- ✓ de comprendre vos droits lorsque vous recevez des soins ou des services,
- ✓ de savoir quoi faire si vous avez un problème avec votre logement,
- ✓ de trouver du soutien et des ressources adaptées à vos besoins.

Que ce soit dans votre logement, en résidence ou ailleurs, ce guide vise à vous outiller pour que vous puissiez faire valoir vos droits, en toute confiance.

# Vivre à l’abri de la maltraitance

## Vos droits comme personne aînée

Peu importe où vous habitez, vous avez le droit :

- au respect de votre dignité et de votre vie privée,
- à un milieu de vie propre, sécuritaire et bien entretenu,
- de bénéficier d’une protection contre la négligence et les abus,
- à un traitement équitable, sans discrimination liée à votre âge, votre origine, votre langue, votre religion ou autre.

## Quoi faire si vous vivez de la maltraitance ?

La maltraitance peut prendre plusieurs formes. Voici quelques exemples :

- Un préposé vous insulte parce que vous avez demandé de l’aide.
- Votre fille utilise votre carte bancaire sans vous le dire.
- Un infirmier oublie souvent de vous donner vos médicaments.
- Un employé vous menace de vous expulser si vous portez plainte.
- Une infirmière se moque de vous à cause de votre accent ou de votre religion.
- La direction de votre résidence vous prend de l’argent pour des services que vous n’avez pas reçus.



### INSTALLER UNE CAMÉRA DANS VOTRE LOGEMENT ?

Vous pouvez décider d’installer une caméra de surveillance pour des raisons de sécurité ou pour parler à distance avec vos proches. Mais il y a des règles : par exemple, vous ne pouvez pas filmer le personnel ou d’autres résidentes et résidents sans leur autorisation. Informez-vous auprès du personnel de votre établissement pour savoir ce qui est permis.

## Politique de lutte contre la maltraitance

Les résidences privées pour personnes aînées (RPA), les ressources intermédiaires (RI), les CHSLD, les Maisons des aînés et même les entreprises qui offrent de l’aide directement chez vous, comme des services de ménage ou des soins infirmiers, doivent avoir une politique de lutte contre la maltraitance.

Cette politique doit être affichée dans leurs locaux et accessible en ligne. Vous pouvez demander une copie et exiger qu’elle soit respectée.

## Quoi faire ?

Si vous êtes victime de maltraitance, vous avez plusieurs options :

**Si la situation concerne des soins ou services de santé**

Vous pouvez déposer une plainte confidentielle au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l’établissement (voir p. 12).

**Si vous avez besoin d’aide ou d’en parler**

Appelez la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés 1-888-489-2287.

**Si vous avez peur pour votre sécurité**

Appelez la police ☎ 9-1-1.

# Recevoir des soins de santé et des services appropriés

## Vos droits quand vous recevez des soins ou des services

Si vous recevez des soins de santé ou des services sociaux, que ce soit à l'hôpital, à domicile, dans un CHSLD ou ailleurs, vous avez droit :

- d'être informée ou informé sur votre état de santé, les traitements possibles et les services disponibles, ainsi que la façon d'y accéder,
- d'accepter ou de refuser un soin,
- de changer d'avis, même après avoir accepté un traitement,
- d'être traitée ou traité avec respect, dignité et courtoisie,
- de recevoir des soins sécuritaires et de qualité,
- de recevoir des soins adaptés à votre culture, à vos croyances ou à votre langue, dans la mesure du possible.

## Quoi faire si vous avez un problème avec vos soins ?

Essayez d'en parler à la personne concernée, si vous êtes à l'aise. Sinon, parlez-en à un autre membre du personnel ou à la direction. Vous pouvez aussi en parler à vos proches. Si le problème persiste, vous avez le droit de porter plainte.

## Dans quel cas est-ce possible de porter plainte ?

Votre plainte peut concerner les soins ou les services reçus, le comportement du personnel ou toute autre situation qui vous semble injuste ou inacceptable. Par exemple :

- des soins donnés sans respect ou sans explications,
- des retards répétés pour l'aide à l'hygiène ou les repas,
- un employé qui vous parle de façon blessante,
- un service important qui n'est pas offert comme prévu.

Vous pouvez porter plainte si vous vivez ce genre de problème :

- à domicile, avec des soins offerts par le CLSC ou un organisme,
- dans un CIUSSS ou un centre hospitalier,
- dans un CHSLD, une Maison des aînés, une ressource intermédiaire (RI) ou une résidence privée pour personnes âgées (RPA).

## Comment déposer une plainte ?

Vous devez communiquer avec le **commissaire aux plaintes et à la qualité des services** de l'établissement concerné, par téléphone ou par écrit. C'est gratuit et confidentiel. Vous trouverez leurs coordonnées dans la section *Ressources* à la fin du guide.

Vous pouvez déposer la plainte vous-même ou demander à une autre personne de le faire pour vous, comme votre conjointe ou conjoint, une ou un membre de votre famille, votre mandataire, etc.

Le commissaire doit vous donner une réponse dans un délai de 45 jours. Si vous n'avez pas reçu de réponse dans les 45 jours ou si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser au **Protecteur du citoyen**. Vous trouverez ses coordonnées dans la section *Ressources* à la fin du guide.

## Besoin d'aide pour porter plainte ?

### Comités des usagers et des résidents

La majorité des établissements de santé et de services sociaux ont un « comité des usagers ». Souvent, les établissements qui offrent de l'hébergement ont aussi un « comité des résidents ». Ces comités peuvent vous informer sur vos droits et vous accompagner dans vos démarches.

### Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

Présents partout au Québec, ils offrent des services gratuits et confidentiels pour :

- vous expliquer vos droits,
- vous aider à écrire votre plainte,
- vous accompagner tout au long du processus.

Pour joindre le CAAP de votre région, appelez le 1 877 767-2227 ou visitez le site [fcaap.ca](http://fcaap.ca).

# Louer un logement en toute sécurité

## Vos droits comme locataire

Si vous louez un logement, même dans une résidence privée pour personnes âgées (RPA), vous avez des droits. En voici quelques-uns.

### **Votre propriétaire ne peut pas augmenter le loyer n'importe quand.**

Votre propriétaire peut seulement proposer une hausse du loyer ou des changements à votre bail lorsqu'il est temps de le renouveler le bail. Dans ce cas, votre propriétaire doit vous envoyer un avis écrit. Après avoir reçu l'avis, vous avez un mois pour refuser les changements. Vous devez le faire par écrit.

Si vous refusez les changements, votre propriétaire devra s'adresser au Tribunal administratif du logement (le « TAL », qui s'appelait avant la Régie du logement) pour qu'il fixe le montant de votre loyer.

#### **Attention !**

Dans une résidence privée pour personnes âgées (RPA), les règles sont similaires à celles d'un logement ordinaire. Par contre, des règles différentes peuvent s'appliquer si votre résidence fait partie d'une coopérative d'habitation ou si votre immeuble a été construit il y a moins de cinq ans. N'hésitez pas à poser des questions.

### **Votre logement doit être propre et en bon état.**

Vous avez le droit d'avoir un logement bien entretenu. Par exemple, votre propriétaire doit agir :

- si un escalier est dangereux,
- si le chauffage de votre logement ne fonctionne plus,
- si vous remarquez de la moisissure dans le logement.

### **Votre propriétaire ne peut pas vous expulser de votre logement sans raison.**

En général, votre propriétaire ne peut pas reprendre votre logement ou vous évincer si vous, votre conjointe ou votre conjoint remplissez toutes ces conditions :

- vous avez 65 ans ou plus,
- vous habitez le logement depuis au moins 10 ans,
- votre revenu annuel est inférieur ou égal à 125 % du revenu maximal qui vous rend admissible à un logement HLM (logement à loyer modique).

Dans certaines situations, votre propriétaire peut reprendre votre logement même si vous remplissez toutes les conditions. Par exemple, votre propriétaire pourrait reprendre votre logement s'il ou elle a aussi 65 ans ou plus.

Jusqu'au 6 juin 2027, il est interdit d'évincer une ou un locataire pour subdiviser le logement, l'agrandir de façon importante ou en changer l'usage. Cette interdiction s'applique sur tout le territoire du Québec.

### **Vous avez le droit de mettre fin à votre bail plus tôt que prévu si vous devez déménager pour des raisons de santé.**

Vous pouvez essayer de parler avec votre propriétaire pour mettre fin à votre bail avant la fin. Si votre propriétaire est d'accord, vous pouvez mettre fin à votre bail. Si votre propriétaire n'est pas d'accord, vous pouvez mettre fin à votre bail plus tôt que prévu dans les cas suivants :

- Vous obtenez un logement HLM.
- Vous déménagez dans une résidence privée pour personnes âgées (RPA) qui offre des soins dont vous avez besoin ,
- Vous déménagez dans une ressource intermédiaire (RI),
- Vous entrez dans un CHSLD ou une Maison des aînés.
- Vous avez un handicap qui vous empêche de rester chez vous.
- Un tribunal a décidé que vous devez changer de logement pour répondre à vos besoins particuliers.

- Dans ces cas, pour mettre fin à votre bail, envoyez à votre propriétaire :
- un **avis écrit** précisant la raison de votre départ, la date prévue du déménagement et la fin du bail ,
  - une copie de votre bail ou un document qui confirme votre admission dans un nouveau milieu.

Pour en savoir plus, consultez le Tribunal administratif du logement (TAL). Vous trouverez ses coordonnées dans la section *Ressources* à la fin du guide.

**Attention !**



- Vous pouvez quitter votre logement quand vous voulez. Par contre, vous devez payer votre loyer jusqu’à la fin de la période d’avis, qui est :
- de deux mois, si votre bail est d’un an ou plus,
  - d’un mois, si votre bail est de moins d’un an ou sans durée fixe.

**Quoi faire en cas de problème avec votre logement ?**




- Si vous avez un problème avec votre logement ou votre bail :
1. Parlez à votre propriétaire.
  2. Si votre problème n’est toujours pas réglé, vous pouvez envoyer un avis écrit à votre propriétaire.
  3. Si le propriétaire ignore votre message ou ne règle pas le problème, vous pouvez déposer une demande officielle au **Tribunal administratif du logement** (le « TAL », nouveau nom de la Régie du logement). Si vous avez besoin d’aide pour faire une demande, vous pouvez consulter le Comité logement de votre région.

**Ressources**



**Pour comprendre vos droits**

- Éducaloi**
-  [educaloi.qc.ca/aines/](http://educaloi.qc.ca/aines/)
  -  Vous y trouverez des explications simples sur les droits des personnes âgées : logement, santé, etc.



**Pour porter plainte sur vos soins de santé**

- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**
-  Appelez Services Québec au 1-877-644-4545 ou demandez de l’aide au personnel de votre établissement.
  -  <https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes>
  -  Faites défiler vers le bas jusqu’à « Joindre un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services » pour trouver le commissaire de votre région.

**Pour avoir de l’aide afin de déposer une plainte**

- CAAP (Centre d’assistance aux plaintes)**
-  1 877 767-2227
  -  [fcaap.ca](http://fcaap.ca) Cliquez sur « Nous joindre »

**Pour une situation de maltraitance**

- Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés**
-  1-888-489-2287
  -  En cas d’urgence : appelez le 9-1-1.

**Pour un problème dans votre logement**

- Tribunal administratif du logement (autrefois appelé la Régie du logement) :**
-  514 873-2245 (Montréal)
  -  1 800 683-2245 (ailleurs au Québec)
- Regroupement des comités logement (RCLALQ)**
-  [rclalq.qc.ca](http://rclalq.qc.ca)
  -  1-866-521-7114

Question droit?  eeducaloi

[educaloi.qc.ca](http://educaloi.qc.ca)