

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

Mini-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

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.



But du guide

Ce guide vous aide à comprendre vos droits comme personne aînée. Il explique aussi :

- ✓ vos droits quand vous recevez des soins de santé,
- ✓ vos droits comme locataire,
- ✓ à qui demander de l'aide en cas de problème.

Vous avez des droits

Que ce soit chez vous, en résidence, en CHSLD ou ailleurs, vous avez le droit :

- au respect,
- à votre intimité et à votre vie privée,
- à un endroit propre et sécuritaire,
- à une protection contre la maltraitance, les abus et la discrimination.

MALTRAITANCE ?

La maltraitance, c'est quand une personne vous fait du mal, vous néglige ou vous manque de respect. Si vous vivez de la maltraitance, appelez la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés au 1-888-489-2287.

DISCRIMINATION ?

C'est quand on vous traite moins bien à cause de votre âge, de la couleur de votre peau ou de la langue que vous parlez, par exemple.

Vos droits si vous louez un logement

Votre propriétaire doit respecter des règles



Votre propriétaire ne peut pas augmenter votre loyer n'importe quand.



Vous avez droit à un logement sécuritaire. Par exemple, des escaliers brisés doivent être réparés.



Votre propriétaire ne peut pas vous mettre dehors facilement. Il y a des règles à suivre.



Vous avez le droit de mettre fin à votre bail plus tôt que prévu dans certains cas, par exemple si vous devez déménager pour des raisons de santé.

Quoi faire si vous avez un problème avec votre logement ?

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 ne répond pas à votre message ou ne règle pas le problème, vous pouvez déposer une demande officielle au Tribunal administratif du logement (nouveau nom de la Régie du logement).

Des questions ? Besoin d'aide pour faire une demande au Tribunal ?

Vous pouvez consulter le Comité logement de votre région. Vous trouverez son numéro à la p.10 de ce guide.

Vos droits quand vous recevez des soins ou des services de santé

Vos droits doivent être respectés

Les infirmières, infirmiers, médecins, et autres personnes qui s'occupent de vous doivent :

- vous expliquer tout ce qui se passe avec votre santé,
- vous dire quels services sont disponibles,
- vous demander si vous êtes d'accord avant de vous donner des soins,
- vous traiter avec respect,
- vous donner des soins sécuritaires,
- vous parler dans votre langue et respecter votre culture, autant que possible.

Quoi faire si vous avez un problème avec vos soins, vos services ou le personnel ?

Voici quelques exemples de problèmes :

- On vous soigne sans rien vous expliquer à l'hôpital.
- Vous attendez trop longtemps pour avoir de l'aide dans votre résidence pour personnes âgées (RPA).
- Un employé vous insulte dans votre CHSLD.

À qui en parler ?

1. Parlez à la personne concernée, si vous êtes à l'aise.
2. Sinon, parlez à la direction, à une personne en qui vous avez confiance.

Dans plusieurs endroits, il y a un « **comité des usagers** » ou un « **comité des résidents** ». Ces comités peuvent :

- vous expliquer vos droits,
- vous aider à régler un problème.

Comment porter plainte

Appelez ou écrivez au **commissaire aux plaintes** de l'endroit où vous êtes. C'est gratuit et confidentiel. Vous aurez une réponse dans les 45 jours.

Vous pouvez demander à une autre personne de faire une plainte pour vous.

Si la réponse du commissaire aux plaintes ne vous satisfait pas, vous pouvez appeler le **Protecteur du citoyen**.

Qui appeler pour avoir de l'aide ?

Je veux faire une plainte

Appelez Services Québec et demandez de parler au commissaire aux plaintes de votre région :

 1-877-644-4545

Je veux de l'aide pour faire une plainte

Appelez un CAAP (Centre d'assistance aux plaintes) :


 1 877 767-2227

 fcaap.ca (cliquez sur « Nous joindre »)

Je vis de la maltraitance


Appelez la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés :


 1-888-489-2287

 En cas d'urgence : appelez le 9-1-1.

J'ai un problème avec mon logement


Tribunal administratif du logement (qui s'appelait avant la Régie du logement) :

 514 873-2245 (Montréal)

 1 800 683-2245 (Ailleurs au Québec)

Regroupement des Comités logement (RCLALQ)

 rclalq.qc.ca

 1-866-521-7114

Question droit?  éducaloi

educaloi.qc.ca