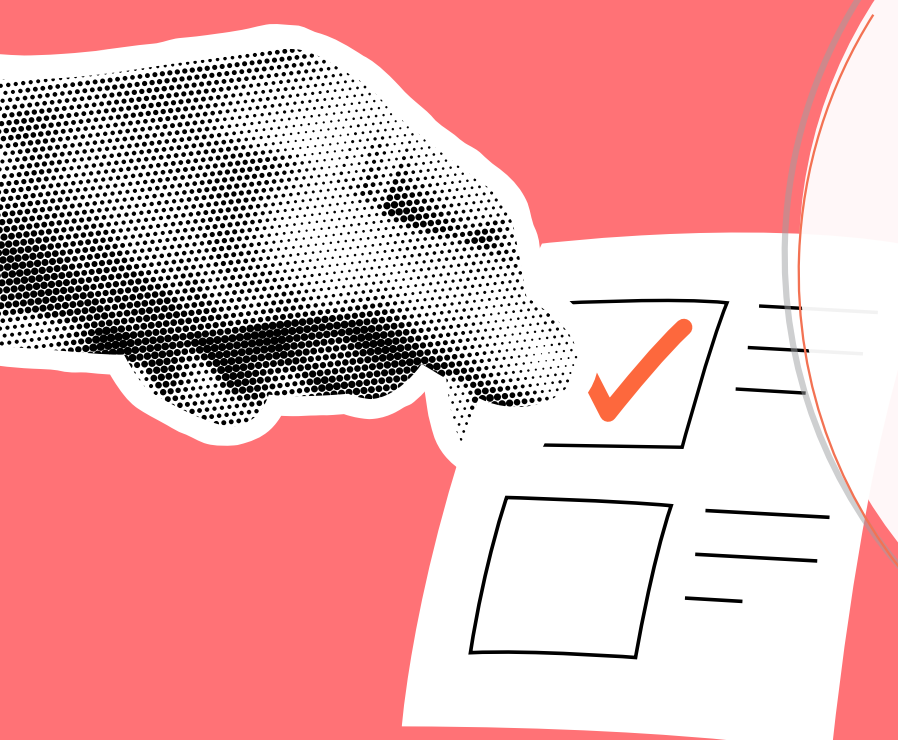




DOSSIER SPÉCIAL CAMPAGNE ÉLECTORALE

- Écouter les usagers
- Protéger les droits
- Améliorer les soins

Découvrez les recommandations
de la FCAAP aux partis politiques

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



Au moment d'écrire ces lignes, nous sommes aux deux tiers de la campagne électorale. Les annonces des partis politiques se succèdent et la santé en fait évidemment partie. Leurs propositions commencent à se préciser, et c'est une bonne chose! Toutefois, une question demeure : à travers ces annonces, quelle vision du réseau de la santé et des services sociaux voulons-nous construire collectivement?

Comme chacun le sait, le Québec fait face à des défis considérables : vieillissement accéléré de la population, accès difficile aux soins, pression sur les urgences, listes d'attente en chirurgie, pénurie de personnel, etc. Or, les réponses à ces problèmes ne peuvent pas uniquement se mesurer en milliards investis, en lits ajoutés ou en nombre de professionnels recrutés.

Il faut se demander avant tout si les services répondent réellement aux besoins des personnes. Et pour cela, il n'y a qu'une solution : écouter les usagers. Les difficultés qu'ils rencontrent ou les plaintes qu'ils formulent constituent une source d'information précieuse pour améliorer le fonctionnement du réseau. Examiner une plainte ne devrait jamais être vu comme un simple exercice administratif mais comme un levier d'amélioration de la qualité.

Les CAAP sont aux premières loges pour réaliser certains constats. C'est cette expérience de terrain qui a guidé la FCAAP dans la préparation d'une plateforme électorale que vous pourrez découvrir tout au long de cette édition.

Notre objectif ? Rappeler à tous les partis politiques un élément essentiel : un réseau de santé performant est un réseau capable d'écouter les personnes qu'il sert et d'agir pour corriger durablement ce qui doit l'être.

La FCAAP demande dès lors aux futurs dirigeants du Québec de prendre trois engagements qui placent les citoyens au centre des décisions :

1. Écouter l'expérience des usagers et la transformer en changements concrets et durables pour le réseau de la santé.
2. Protéger les droits et la dignité des personnes âgées et leur garantir des milieux de vie abordables, sécuritaires et offrant des services de qualité.
3. Faire de la perte d'autonomie une responsabilité collective plutôt qu'un risque financier individuel.

Ces trois engagements sont intimement liés et touchent une même question fondamentale : dans quel Québec voulons-nous recevoir des soins, vieillir et obtenir du soutien lorsque nous devenons plus vulnérables?

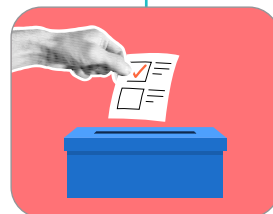
Nathalie Dubois

« Un réseau de santé performant est un réseau capable d'écouter les personnes qu'il sert et d'agir pour corriger durablement ce qui doit l'être. »

SOMMAIRE

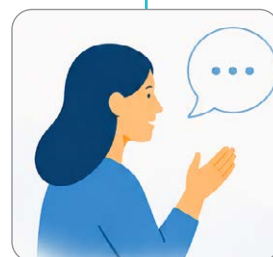
■ DOSSIER SPÉCIAL

- 4 Écouter, protéger, améliorer - Les priorités de la FCAAP en vue des élections



■ DROITS DES USAGERS

- 10 Quel avenir pour le régime d'examen des plaintes?



■ MILIEUX DE VIE

- 14 Projet de règlement des RPA : une pause nécessaire
17 CAAP sur le bail : un service qui a fait ses preuves



■ SOUTIEN À DOMICILE

- 23 Quand la perte d'autonomie devient un risque financier



■ PARTENAIRES

- 26 Vieillir chez soi
Un choix de société qui passe par un soutien à domicile fort, humain et accessible (EÉSAD)
29 Du vécu citoyen aux enjeux collectifs : faire circuler la voix citoyenne (CSBE)

Supervision : Nathalie Dubois
Conception graphique : Maud Vermeulen
Révision : Nathalie Dubois, Sébastien Harvey
Crédits photos : Adobe Stock, FCAAP

Écouter les usagers. Protéger les droits. Améliorer les soins.

Les priorités de la FCAAP en vue des élections

Par Nathalie Dubois, Directrice générale de la FCAAP

À quelques semaines des élections générales, les partis politiques rivalisent de propositions pour améliorer le réseau de la santé et des services sociaux. Les débats portent sur l'accès aux soins de première ligne, le soutien à domicile, le financement ou encore la gouvernance. Ces enjeux sont importants mais un élément essentiel demeure absent des discussions : **l'expérience des usagers eux-mêmes.**

Depuis plus de trente ans, les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) accompagnent chaque année des milliers de personnes dans l'exercice de leurs droits. À travers les préoccupations qu'elles expriment, les CAAP disposent d'un point de vue unique sur le fonctionnement réel du réseau de la santé et des services sociaux.

C'est cette expérience de terrain qui a guidé la FCAAP dans la préparation de sa plateforme électorale. Et le message adressé aux partis politiques est simple : **un réseau de santé performant est un réseau capable d'écouter les personnes qu'il sert, d'apprendre de leur expérience et d'agir lorsque des problèmes sont soulevés.**

À partir de cette vision, la FCAAP a formulé 13 recommandations regroupées autour de trois grandes priorités.

Écouter pour améliorer : redonner toute sa force au régime d'examen des plaintes

Le mot « plainte » n'a pas toujours bonne presse. Il évoque facilement le mécontentement, le conflit ou la recherche d'un responsable. Rester sur ces perceptions, c'est passer à côté de la véritable raison d'être du régime d'examen des plaintes (REP).

Une insatisfaction ou une plainte peuvent révéler un problème d'accès, une pratique à améliorer, une atteinte aux droits ou encore un risque qui serait autrement passé inaperçu. Lorsqu'elle est accueillie et analysée avec rigueur, l'expérience d'un usager devient donc une information précieuse pour améliorer la qualité des soins et des services.

« ... analysée avec rigueur, l'expérience d'un usager devient une information précieuse pour améliorer la qualité des soins... »



Le REP constitue en ce sens un levier exceptionnel d'amélioration continue. Encore faut-il qu'il puisse produire de véritables changements!

Pour y parvenir, certaines conditions doivent impérativement être réunies. L'information doit être facilement accessible, la démarche doit être simple et l'utilisateur doit avoir confiance dans le processus ainsi qu'en apprécier le résultat.

Nos recommandations

1. Renforcer l'indépendance institutionnelle de la Commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services vis-à-vis de Santé Québec, et celle des commissaires;
2. Confier le financement des commissariats à un organisme indépendant de Santé Québec, afin de là aussi assurer l'indépendance de leur fonctionnement;
3. Reconnaître le rôle stratégique des CAAP dans l'accès aux droits des citoyens et leur donner les moyens financiers d'accompagner les usagers dans un réseau où les recours, les prestataires et les trajectoires de services se multiplient;
4. Renforcer les pouvoirs d'intervention et de suivi des acteurs du REP afin que les correctifs recommandés donnent lieu à des changements concrets et durables pour les usagers.

Mieux protéger les droits des personnes âgées vivant en RPA

Les résidences privées pour aînés occupent aujourd'hui une place incontournable dans l'offre d'hébergement au Québec. Or, les besoins des personnes qui y résident ont considérablement évolué au cours des dernières années. De nombreuses résidences accueillent désormais des personnes présentant une perte d'autonomie importante, alors que le cadre réglementaire avait été initialement conçu pour une clientèle autonome. Il est donc devenu inadapté!

Or, cette évolution de la clientèle exigerait que leurs droits puissent demeurer au cœur des décisions gouvernementales et que nos élus en comprennent toute la portée.

Ainsi, le projet de règlement sur l'exploitation des RPA, publié au printemps dernier, nous a préoccupés par la diminution envisagée des exigences de formation. Alors que les besoins des résidents deviennent plus complexes, diminuer les exigences relatives à la formation nous semble aller dans la mauvaise direction.

« Le bail en RPA demeure complexe, difficile à comprendre et inadapté à la réalité des aînés... »

Mais la protection des droits passe également par la **liberté de choix**.

De plus en plus de résidences proposent des forfaits regroupant différents services personnels. Une personne peut ainsi devoir payer pour des repas, de l'entretien ménager ou de l'aide à la médication dont elle n'a pas nécessairement besoin.

Pour la FCAAP, le principe doit être clair : **habiter en RPA ne devrait jamais signifier renoncer à son autonomie ni à sa liberté de choix**.

Il nous semble aussi essentiel de mieux protéger les personnes présentant une lourde perte d'autonomie. Lorsque des unités de RPA accueillent des personnes dont les besoins sont identiques à ceux des résidents de ressources intermédiaires, de maisons des aînés ou de CHSLD, il devient injustifiable que le financement des soins repose sur elles et leurs proches.

La protection passe enfin par des règles compréhensibles. Le bail en RPA demeure complexe, difficile à comprendre et inadapté à la réalité des aînés, notamment ceux en grande perte d'autonomie. Par ailleurs, pour beaucoup d'entre eux, l'entrée en RPA constitue leur première expérience comme locataire depuis des décennies. Ils doivent signer leur bail, parfois sans nécessairement comprendre les termes utilisés ni la portée de leurs engagements.

Nos recommandations

5. Réviser le projet de règlement sur les RPA à la suite d'une consultation réelle des acteurs concernés;
6. Protéger la liberté de choix des locataires quant aux services reçus et aux fournisseurs retenus;
7. Réviser la notion de domicile pour les personnes en lourde perte d'autonomie vivant en RPA;
8. Simplifier et adapter les baux en RPA, et créer une division spécialisée au TAL;
9. Reconduire de façon permanente le mandat et le financement des CAAP en matière d'accompagnement des locataires en RPA (voir notre bilan en p. 17).

Faire de la perte d'autonomie une responsabilité collective

Notre troisième priorité pose sans doute une question de société fondamentale : qui doit assumer le coût de la perte d'autonomie des personnes âgées?

Le Québec affirme depuis plus de 20 ans vouloir permettre aux personnes de demeurer chez elles le plus longtemps possible. C'est également le souhait de la majorité de personnes âgées. Mais pour qu'il s'agisse d'un véritable choix, encore faut-il pouvoir obtenir les services nécessaires.

Au fil des années, les programmes de soutien à domicile se sont multipliés, tout comme les critères d'accès et les prestataires. Le résultat est un système complexe, difficile à comprendre et parfois inéquitable. Parallèlement, le réseau public est devenu de plus en plus dépendant de prestataires privés pour assurer une partie des services.

Pour l'utilisateur, cette transformation peut avoir une conséquence très concrète : **payer davantage de sa poche pour compenser sa perte d'autonomie.**

Le Programme d'allocation personnalisée destiné aux personnes vivant en RPA illustre bien ce risque. Dans sa forme actuelle, des services financés par l'allocation peuvent être ajoutés au bail du locataire. Or, l'allocation n'est pas nécessairement garantie dans le temps ni indexée de la même façon que les coûts facturés. Si le financement public ne suit plus, la personne peut demeurer responsable des coûts inscrits à son bail.

Une mesure conçue pour soutenir l'autonomie risque alors, paradoxalement, de contribuer à l'appauvrissement de la personne qu'elle voulait aider. La FCAAP estime que la perte d'autonomie ne devrait jamais devenir un risque financier individuel.

« Une mesure conçue pour soutenir l'autonomie risque (...) de contribuer à l'appauvrissement de la personne qu'elle voulait aider... »

Nos recommandations

10. Simplifier les programmes de soutien à domicile dans une approche universelle, équitable et accessible;
11. Garantir aux usagers un coût équitable pour les services, peu importe que le prestataire soit public ou privé;
12. Revoir le Programme d'allocation personnalisée afin de prévenir l'appauvrissement des bénéficiaires;
13. Renforcer les pouvoirs du régime d'examen des plaintes lorsque la qualité des soins et des services est compromise, en particulier dans la sphère privée.

Écouter, protéger et améliorer

À l'approche des élections générales, la FCAAP souhaite que les débats dépassent les seules questions d'organisation ou de financement.

Les choix qui seront faits au cours des prochaines années auront une incidence directe sur la qualité de vie de milliers de personnes et sur la confiance qu'elles accorderont au réseau de la santé et des services sociaux.

Les recommandations présentées sur notre plateforme électorale poursuivent un même objectif : faire en sorte que chaque citoyen puisse accéder à des soins et des services de qualité, faire valoir ses droits et bénéficier de recours crédibles lorsqu'un problème survient.

Les usagers ne s'attendent pas à un système parfait. Ils veulent que leur expérience compte, que leurs préoccupations soient prises au sérieux et que les problèmes qu'ils soulèvent mènent à des changements réels. Un réseau digne de confiance n'est pas un réseau sans erreurs, mais un réseau qui a le courage de les reconnaître, la franchise d'en tirer des leçons et la volonté d'agir pour les corriger durablement.

« Les usagers ne s'attendent pas à un système parfait. Ils veulent que leur expérience compte, que leurs préoccupations soient prises au sérieux... »

Pour consulter l'intégralité de notre plateforme électorale, rendez-vous sur <https://fcaap.ca/plateforme-electorale-2026/>

J'AI DES

DROITS EN SANTÉ



Quand j'attends ou que je reçois des services de santé, j'ai des droits.

Mes 12 droits

1. Recevoir des informations sur ma santé et sur les services.
2. Participer aux décisions qui me touchent.
3. Dire oui ou non à recevoir des soins.
Le professionnel doit respecter mon choix.
4. Recevoir les soins dont j'ai besoin.
5. Recevoir des soins d'urgence si ma vie est en danger.
6. Recevoir des services en anglais.
7. Être hébergé·e si mon état de santé ne me permet pas de rentrer chez moi.
8. Choisir le professionnel ou l'endroit pour recevoir mes soins.
9. Aller à mon rendez-vous médical avec une personne de mon choix.
Je peux lui demander de parler pour moi.
10. Consulter mon dossier médical.
11. Décider qui peut lire mon dossier médical.
Ce dossier est confidentiel.
12. Faire une plainte si je ne suis pas content·e des services.



Où doit-on respecter mes droits?

- ▶ À l'hôpital
- ▶ À la clinique
- ▶ Au CLSC
- ▶ Dans les organismes communautaires
- ▶ Dans les résidences pour personnes âgées
- ▶ À la DPJ
- ▶ En prison

J'AI BESOIN D'AIDE?

☎ 1 877 767-2227

 fcaap.ca



Santé



Services
sociaux



Milieus
d'hébergement

Quel avenir pour le régime d'examen des plaintes?

Par Nathalie Dubois, Directrice générale de la FCAAP

Le « régime d'examen des plaintes » : voilà une expression quelque peu rébarbative pour désigner le processus qui permet aux citoyens de faire entendre leur voix lorsqu'ils sont insatisfaits des soins ou des services reçus dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Souvent perçue comme un irritant, la plainte est pourtant bien davantage que l'expression d'une insatisfaction. Elle constitue une occasion unique pour le réseau d'identifier ses faiblesses, de corriger certaines pratiques et d'éviter qu'une même situation se répète. Autrement dit, le régime d'examen des plaintes (REP) est un véritable levier d'amélioration de la qualité des soins et des services.

Encore faut-il lui donner les moyens de remplir pleinement cette mission.

Deux instances, deux types de prérogatives

Le REP repose principalement sur deux instances : le commissaire aux plaintes et à la qualité des services et le Protecteur du citoyen.

Le commissaire reçoit et examine les plaintes qui lui sont soumises. Il peut formuler des recommandations afin d'améliorer la qualité des services et dispose également d'un pouvoir d'intervention.

Les commissaires sont nommés par le conseil d'administration de Santé Québec et relèvent de la Commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services, qui rend elle-même des comptes au conseil d'administration de Santé Québec.

Le Protecteur du citoyen dispose, pour sa part, de pouvoirs d'enquête et d'intervention. Il bénéficie toutefois d'un statut bien différent : il est un officier indépendant de l'Assemblée nationale, nommé par celle-ci aux deux tiers de ses membres. Ce mode de nomination lui confère une forte indépendance institutionnelle à l'égard du gouvernement et de l'administration publique.

Dans le domaine de la santé et des services sociaux, un citoyen qui souhaite porter plainte s'adresse d'abord au commissaire. S'il est insatisfait des conclusions rendues, il peut ensuite s'adresser au Protecteur du citoyen en deuxième recours.

Une même nécessité d'indépendance

Avant l'adoption de la Loi sur la gouvernance du système de santé et de ser-

vices sociaux (LGSSSS), l'indépendance des commissaires aux plaintes avait souvent été remise en question, notamment parce qu'ils relevaient des conseils d'administration des établissements à l'égard desquels ils recevaient des plaintes.

La création de la fonction de Commissaire nationale devait notamment contribuer à renforcer cette indépendance en supprimant le lien hiérarchique avec les conseils d'administration des établissements.

Selon notre lecture, le problème s'est toutefois déplacé.

Si les commissaires disposent d'une indépendance fonctionnelle dans l'exercice de leur mandat, la FCAAP s'interroge sur l'indépendance institutionnelle de la Commissaire nationale et, par conséquent, sur celle de l'ensemble du régime. Les mécanismes de nomination et de reddition de comptes maintiennent en effet un lien avec Santé Québec, soit l'organisation même dont les activités peuvent faire l'objet de plaintes.

La question n'est pas de mettre en doute l'intégrité ou le professionnalisme des personnes qui occupent ces fonctions. Elle est de savoir si la structure offre toutes les garanties d'indépendance nécessaires pour inspirer pleinement confiance aux citoyens, et qu'ils ne craignent pas de recourir à ce mécanisme.

Pour que les usagers aient confiance dans le REP, ils doivent avoir la conviction que leurs préoccupations sont examinées par une instance neutre, impartiale et suffisamment indépendante du réseau.

C'est pourquoi la FCAAP demande, dans sa plateforme électorale, de renforcer l'indépendance institutionnelle de la Commissaire nationale et, conséquemment, celle des commissaires aux plaintes.

« ...les usagers doivent avoir la conviction que leurs préoccupations sont examinées par une instance (...) indépendante du réseau. »



Photo : les acteurs du régime d'examen des plaintes échangeant sur la façon de mieux valoriser le REP aux yeux du public, Congrès FCAAP 2025. De gauche à droite, Sylvie Tremblay, DG du RPCU, Nathalie Dubois, DG de la FCAAP, Martine Gosselin, Commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services, et Assunta Gallo, Vice-Protectrice du citoyen.

Écouter, mais surtout donner suite

La confiance repose également sur la capacité du REP à produire des résultats tangibles.

Dans les CAAP, nous entendons encore trop souvent les usagers nous dire : « À quoi bon porter plainte ? Ça ne changera rien. »

« **Exprimer une insatisfaction (...) est un geste constructif qui contribue à l'amélioration du réseau...** »

Cette perception constitue probablement l'un des plus grands défis du régime. Une personne acceptera plus facilement de consacrer du temps et de l'énergie à une démarche si elle croit que son expérience pourra réellement contribuer à améliorer les choses.

Une plainte ne devrait donc pas se terminer au moment de la transmission de conclusions ou de recommandations. Les citoyens doivent pouvoir constater que les problèmes soulevés donnent lieu, lorsque nécessaire, à des correctifs et que ces correctifs produisent des changements concrets et durables.

C'est pourquoi nous demandons également de renforcer les pouvoirs d'intervention et de suivi des acteurs du régime d'examen des plaintes. La LGSSSS avait fait un pas appréciable dans ce sens, mais nous n'en voyons pas encore les effets.

Écouter est essentiel. Donner suite à ce qui est entendu l'est tout autant.

Mieux informer les usagers

Porter plainte est un droit. Mais pour exercer un droit, encore faut-il le connaître. Une information claire et accessible sur le régime d'examen des plaintes est donc

essentielle si nous ne voulons pas que ce droit demeure théorique.

Depuis plusieurs années, la FCAAP demande aux gouvernements successifs d'avoir la volonté politique de mettre en place une véritable campagne nationale d'information sur le REP.

Il faut faire connaître le droit de porter plainte, mais aussi changer la perception qui l'entoure. Exprimer une insatisfaction n'est pas un geste contre le réseau, mais un geste constructif qui contribue à son amélioration, et qui évite parfois qu'une situation problématique ne se répète au détriment d'un autre usager.

Reconnaître le rôle stratégique des CAAP

Depuis plus de 30 ans, les CAAP informent, assistent et accompagnent les personnes dans l'exercice de leurs droits. Ils sont l'un des acteurs incontournables du REP.

Mais le contexte dans lequel ils exercent leur mandat a profondément changé.

Vieillesse de la population, augmentation du nombre de personnes en perte d'autonomie, enjeux de santé mentale, arrivée de nouveaux citoyens devant naviguer dans un système complexe, multiplication des recours administratifs et place grandissante des prestataires privés : les besoins des usagers se sont transformés.

Aujourd'hui, une personne ne cherche plus seulement de l'aide pour rédiger une plainte. Elle cherche à comprendre ses droits, à déterminer quel recours correspond à sa situation et à s'orienter dans un environnement où cohabitent établissements publics, prestataires pri-

vés, organismes communautaires, ordres professionnels, tribunaux administratifs et instances de surveillance.

Le rôle des CAAP pourrait donc évoluer afin qu'ils puissent davantage accompagner les citoyens vers le recours le plus pertinent, y compris lorsqu'une situation relève d'un ordre professionnel, d'un organisme de surveillance ou d'une autre instance administrative.

Cette évolution doit évidemment s'accompagner d'un financement adéquat, qui tienne compte des besoins de la population et des réalités propres à chaque territoire.

Un régime à renforcer

Le Québec dispose avec le REP d'un mécanisme unique. Trop peu connu et sous-utilisé, il possède pourtant un potentiel considérable pour améliorer durablement la qualité des soins et des services.

Pour y parvenir, il faut renforcer son indépendance, donner davantage de portée aux interventions qui en découlent, mieux le faire connaître et reconnaître pleinement le rôle stratégique des CAAP.

Car au fond, la question dépasse largement la plainte elle-même.

Il s'agit de savoir quelle place nous voulons accorder à l'expérience des usagers dans l'amélioration de notre réseau de santé et de services sociaux.

Retrouver toutes nos recommandations sur notre plateforme électorale : <https://fcaap.ca/plateforme-electorale-2026/>

FAISONS DE LA SANTÉ UN ENJEU ÉLECTORAL!

“

**J'HÉSITE À FAIRE
UNE PLAINTÉ,
MAIS JE NE VEUX PAS
QUE CE QUE J'AI
VÉCU ARRIVE
À D'AUTRES.**



**Écouter les usagers.
Améliorer les soins.
Protéger les droits.**



Projet de règlement des RPA : une pause nécessaire, mais un dossier loin d'être réglé

Par Nathalie Dubois, Directrice générale de la FCAAP

Au printemps dernier, le gouvernement déposait un projet de règlement visant à revoir en profondeur l'encadrement des résidences privées pour aînés (RPA). Présentée comme une façon d'adapter les exigences à la nouvelle LGSSSS et d'alléger les normes, cette réforme a suscité de nombreuses inquiétudes chez une multitude d'acteurs.

La FCAAP a rapidement pris position et déposé un mémoire détaillé pour faire valoir le point de vue des personnes qui vivent en RPA et de celles qui les accompagnent. En juillet, elle s'est également jointe à un front commun réunissant des organisations aux intérêts pourtant très différents afin de demander au gouvernement de suspendre l'adoption du règlement et de reprendre le dialogue.

Le projet a depuis été mis sur la glace par la ministre Bélanger. Nous nous en réjouissons mais le dossier, lui, est loin d'être clos.

Des RPA qui ont profondément changé

Pour comprendre nos préoccupations, il faut d'abord reconnaître une réalité : les RPA d'aujourd'hui ne sont plus uniquement des immeubles locatifs destinés à des personnes autonomes.

Elles accueillent des personnes dont les besoins sont de plus en plus importants et qui nécessitent parfois des soins et des services complexes. Cette transformation

doit nécessairement influencer la manière dont nous choisissons de les encadrer.

Pour la FCAAP, le principe devrait être simple : plus les besoins des personnes augmentent, plus les garanties entourant la qualité et la sécurité des services doivent être solides.

Or, certaines orientations du projet de règlement nous semblaient aller dans le sens contraire.

Moins de formation mais des besoins plus importants

La réduction des exigences de formation du personnel figurait parmi nos principales préoccupations.

Le projet prévoyait notamment d'abolir l'obligation actuelle d'une formation de 180 heures en assistance à la personne pour certains employés offrant des services de soins personnels. Les exigences auraient pu, dans certaines situations, se limiter à une formation de 14 heures portant sur l'administration de médicaments et certaines activités de soins.



Cette diminution est difficile à concilier avec l'évolution du profil des personnes vivant en RPA.

La question n'est pas de nier les difficultés de recrutement auxquelles font face les résidences. Elles sont réelles. Mais la pénurie de main-d'œuvre ne peut pas être réglée en diminuant les exigences au point de compromettre la qualité ou la sécurité des services.

Le Protecteur du citoyen avait d'ailleurs déjà rappelé l'importance d'une formation adéquate du personnel pour assurer la sécurité des résidents et la qualité des services.

À nos yeux, il s'agit d'une ligne rouge à ne pas franchir : les impératifs économiques et les difficultés de recrutement doivent être considérés, mais ils ne peuvent pas devenir les principaux critères déterminant le niveau de protection accordé aux personnes âgées.

La sécurité ne peut pas devenir une variable d'ajustement

Nos inquiétudes dépassaient cependant la seule question de la formation.

Le projet prévoyait également certains assouplissements touchant les mécanismes de sécurité et de surveillance. L'abandon de l'obligation de tenir un registre des incidents nous préoccupait particulièrement.

Ces registres ne constituent pas une simple formalité administrative. Ils permettent de documenter les événements, de repérer des situations récurrentes et, surtout, de prévenir leur répétition.

Dans un milieu qui accueille des personnes vulnérables, documenter les incidents, apprendre de ce qui s'est produit et apporter les correctifs nécessaires est essentiel.

Réduire les obligations sans démontrer que la sécurité sera maintenue ou améliorée nous semble donc difficilement justifiable.

Une résidence demeure d'abord un milieu de vie

Notre réflexion ne porte toutefois pas uniquement sur les soins.

Une RPA est d'abord le domicile des personnes qui y vivent. Elles doivent

pouvoir y conserver leur autonomie, leur capacité de décider et leur liberté de choix.

C'est pourquoi la FCAAP s'est également opposée aux dispositions pouvant faciliter l'imposition de certains services personnels dans des forfaits, qu'une personne en ait réellement besoin ou non.

Habiter en RPA ne devrait pas signifier devoir renoncer au choix des services que l'on souhaite recevoir ni du prestataire qui les fournit.

Cette question est d'autant plus importante qu'elle rejoint un enjeu plus large de notre plateforme électorale : éviter que la perte d'autonomie entraîne progressivement une perte de choix et une augmentation des coûts assumés par les personnes elles-mêmes.

La pause doit maintenant servir à mieux faire

La suspension du projet de règlement était nécessaire. Elle doit maintenant devenir une occasion de reprendre le travail autrement.

En juillet, la FCAAP s'est jointe à des organisations représentant des résidents, des retraités, des organismes communautaires et des exploitants de RPA pour demander une véritable concertation. Nous ne partageons pas nécessairement les mêmes positions sur chacune des dispositions. Nous partageons toutefois une conviction : une réforme aussi importante ne pouvait être menée sans écouter réellement les personnes et les organisations directement concernées.

C'est également l'une des recommandations de notre plateforme électorale : le prochain gouvernement devra revoir le projet de règlement à la suite d'une consultation réelle et transparente des acteurs concernés.

La viabilité des RPA est un enjeu dont il faut tenir compte. Mais elle ne peut être recherchée au prix d'une diminution de la qualité, de la sécurité ou des droits des personnes qui y vivent.

Le projet est peut-être sur pause. Notre vigilance, elle, ne l'est pas.

La FCAAP demeurera très attentive à la suite de ce dossier et interpellera le prochain ministre de la Santé afin que toute nouvelle proposition place véritablement la sécurité, la qualité des services et les droits des résidents au cœur de l'encadrement des RPA.



**NOS ÂÎNÉS EN RPA
SONT-ILS EN
SÉCURITÉ ?**

Commentaires sur le projet de
Règlement sur l'exploitation des
résidences privées pour aînés

Juin 2026



CAAP sur le bail :

un mandat qui a fait ses preuves et qui doit se poursuivre

Par Nathalie Dubois, Directrice générale de la FCAAP

En 2019, le gouvernement du Québec confiait aux CAAP un nouveau mandat : informer, aider et accompagner les personnes vivant en résidence privée pour aînés (RPA) dans les difficultés qu'elles rencontrent relativement à leur bail. Quelques années plus tard, le bilan déposé par la Fédération des CAAP auprès de la Société d'habitation du Québec (SHQ) permet de mesurer le chemin parcouru.

Une chose ressort clairement de cette expérience : **CAAP sur le bail répond à un besoin réel et durable des locataires en RPA.**

Plus encore, les années de mise en œuvre ont permis aux CAAP de développer une expertise particulière, de créer des liens avec les acteurs du milieu et d'offrir aux personnes âgées un accompagnement indépendant, gratuit et accessible.

À l'approche de 2027, alors que le mandat doit être renouvelé, le bilan invite donc à regarder au-delà des chiffres. La question n'est plus de savoir si ce service est pertinent, mais plutôt comment assurer sa pérennité.

Le bail, plus qu'un simple contrat de location

Habiter en RPA, c'est être locataire de son logement, mais c'est aussi avoir besoin de différents services liés à son quotidien ou à sa perte d'autonomie. Cette particularité rend le bail en RPA beaucoup plus complexe qu'un bail résidentiel traditionnel.

Le formulaire de bail, l'annexe 6 relative aux services offerts par la résidence et le règlement de l'immeuble forment un ensemble que le locataire doit pouvoir comprendre avant de s'engager. À cela s'ajoutent les questions entourant le coût et la modification des services, les augmentations de loyer, le renouvellement ou la résiliation du bail et, de plus en plus, les conséquences de fermetures ou de changements d'affectation de RPA.

Derrière chacune de ces situations se trouve une personne qui doit prendre des décisions ayant des conséquences très concrètes sur son logement, ses finances et sa qualité de vie.

« **Connaître ses droits et être en mesure de les exercer sont deux choses différentes.** »

Or, connaître un droit et être réellement en mesure de l'exercer sont deux choses différentes. C'est précisément dans cet espace que le mandat CAAP sur le bail prend tout son sens.

Informier, mais surtout accompagner

Depuis 2019, le rôle des CAAP ne se limite pas à offrir de l'information juridique générale. Il consiste à aider le locataire à comprendre sa situation, à connaître ses droits et ses obligations, à identifier les différentes options qui s'offrent à lui et à déterminer lui-même la démarche qu'il souhaite entreprendre.

Lorsqu'un différend survient avec l'exploitant d'une résidence, le CAAP peut également aider la personne à préparer une rencontre et l'accompagner dans une démarche visant à favoriser une entente. Lorsque le litige ne peut être réglé autrement, l'accompagnement peut se poursuivre dans la préparation d'une conciliation ou d'une audience devant le Tribunal administratif du logement (TAL).

Cette façon d'intervenir est importante. Le CAAP ne décide pas à la place du locataire et ne le représente pas. Il lui donne plutôt les outils nécessaires pour comprendre, décider et agir. Autrement dit, l'accompagnement redonne du pouvoir à la personne.

Cette approche est d'autant plus pertinente auprès de personnes âgées qui peuvent se retrouver devant des gestionnaires peu conciliants. Contester une augmentation, remettre en question la facturation d'un service ou s'opposer à une modification du bail n'est pas nécessairement simple lorsque notre milieu de vie est géré par la personne avec laquelle on est en désaccord. La présence d'un tiers indépendant peut alors faire toute la différence!

Les enjeux rencontrés par les résidents sont là pour rester

L'un des enseignements importants du bilan est que le mandat ne répond pas à une problématique temporaire.

Les demandes adressées aux CAAP portent sur des enjeux récurrents : résiliation du bail, coût des services, avis de modification au renouvellement, coût du loyer, modification des services en cours de bail, fermeture ou changement d'affectation d'une résidence, éviction ou encore conformité de certains règlements internes. Et ceux-ci ne disparaîtront pas avec le temps!

Le vieillissement de la population et l'évolution du marché des RPA, ainsi que les transformations entourant le soutien à l'autonomie continueront de placer de nombreux locataires devant des décisions complexes, et dans lesquelles ils ont besoin d'être soutenus par un acteur indépendant, tel que le CAAP.

En médaillon : le lancement officiel du service CAAP sur le bail, le 8 octobre 20219, en présence des officiels, de partenaires et des membres de la FCAAP.



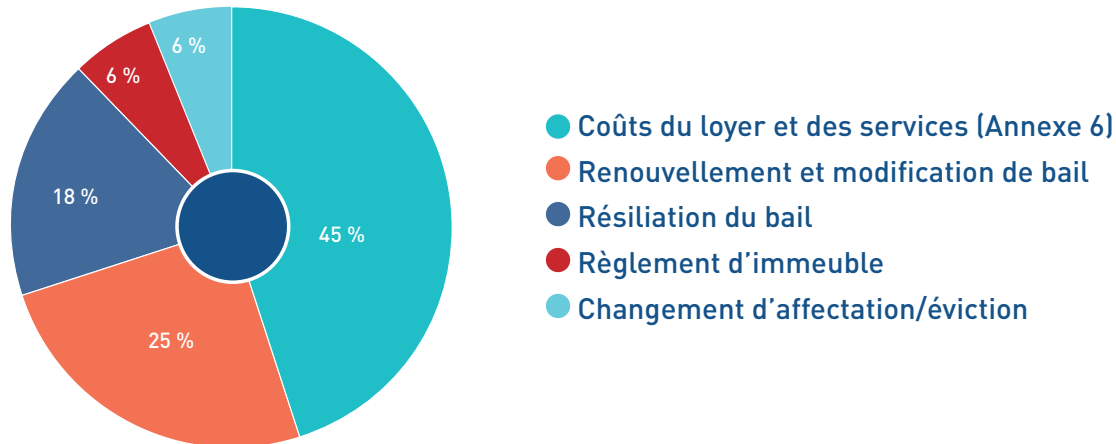
CAAP SUR LE BAIL

EN QUELQUES CHIFFRES

Au cours des six dernières années, de 2020 à 2026, CAAP sur le bail représente :

- Plus de 10 000 services d'information individuels;
- Plus de 6 000 services d'assistance individuels;
- Plus de 700 séances d'information en groupe, rejoignant ainsi plus de 45 000 personnes;
- L'accompagnement de 34 demandes conjointes.

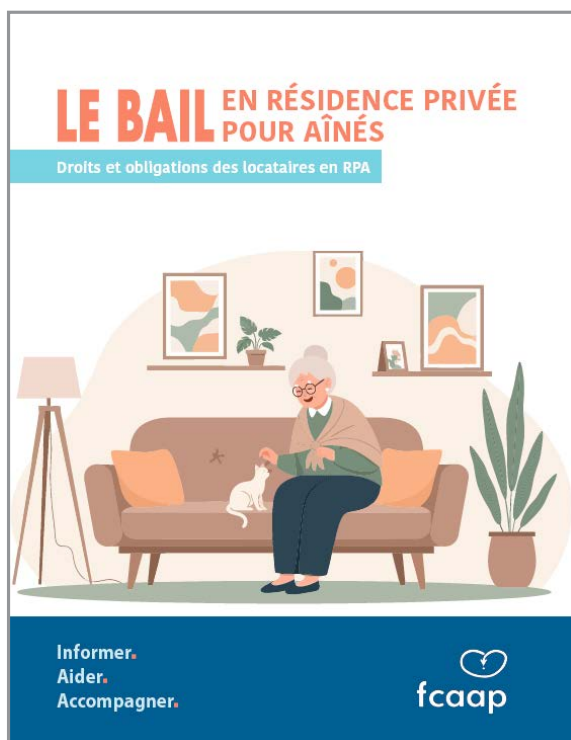
Les principaux motifs pour lesquels les locataires se sont adressés aux CAAP sont les suivants :



Une expertise incontournable

Au cours des dernières années, les CAAP ont développé une expertise spécialisée en matière de bail en RPA. Des outils ont été créés et des pratiques d'accompagnement ont également été mises en place. Par ailleurs, des liens se sont développés avec les acteurs du secteur de l'habitation, du réseau de la santé et des services sociaux et du milieu des RPA. Cette expertise constitue aujourd'hui un véritable actif collectif!

De plus, les CAAP sont présents dans toutes les régions du Québec et offrent des services de proximité. Leur indépendance est également fondamentale : ils ne relèvent ni des exploitants de RPA ni des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. La personne peut donc s'adresser à eux en sachant que l'accompagnement sera centré sur ses droits, ses choix et ses objectifs.



Prévenir les conflits plutôt que les judiciaireiser

Il existe également une autre dimension du mandat qui mérite d'être soulignée : son potentiel de prévention.

Toutes les situations ne doivent pas nécessairement se terminer devant le Tribunal administratif du logement. Lorsqu'une personne comprend mieux son bail, ses droits et les possibilités qui s'offrent à elle, elle est mieux préparée pour discuter avec le gestionnaire de sa résidence.

L'accompagnement peut contribuer à clarifier le problème, à préciser les attentes du locataire et, lorsque les conditions le permettent, à favoriser une solution négociée.

Cette capacité d'intervenir en amont est précieuse. Elle permet de concevoir l'accès aux droits autrement que par la seule voie judiciaire.

CAAP sur le bail : un service désormais essentiel

Le bilan transmis à la SHQ démontre que les CAAP ont développé les compétences nécessaires pour soutenir adéquatement les locataires aînés dans leurs démarches, que les services offerts répondent à des besoins réels dans toutes les régions du Québec et que les problématiques auxquelles le service répond sont là pour rester.

Mais surtout, derrière les statistiques et les interventions consignées dans ce bilan, il y a des personnes qui ont pu mieux comprendre ce qu'elles signaient,

contester une modification qu'elles jugeaient injustifiée, préparer une discussion avec leur résidence, faire valoir leurs droits ou simplement prendre une décision en étant mieux informées.

« **Le vieillissement de la population et l'évolution du marché des RPA continueront de placer les locataires devant des décisions complexes.** »

La reconduction du mandat après 2027 apparaît donc essentielle. Elle devra s'accompagner d'un financement permanent et suffisant afin de permettre aux CAAP de maintenir leur expertise, de former leur personnel, de faire connaître le service et, surtout, de répondre aux personnes lorsqu'elles en ont besoin. La FCAAP a d'ailleurs inscrit cette demande parmi les recommandations de sa plateforme électorale.

Maintenir et renforcer le service CAAP sur le bail constitue un choix cohérent avec les objectifs de protection des personnes âgées, de lutte à la maltraitance et d'amélioration de l'accès à la justice en matière de logement.

Service destiné aux personnes vivant en résidence privée pour aînés (RPA)

CAA
SUR LE BAIL

Informations
Accompagnement

Nous pouvons vous aider pour toute question relative à votre bail en RPA.

caapbsl.org
418 724-6500

CAAP
SUR LE BAIL

coop



UN **PROBLÈME** CONCERNANT VOTRE **BAIL EN RPA** ?

Appelez le CAAP de votre région

1 877 767-2227

Service gratuit et confidentiel

Informer. Aider. Accompagner.



SOUTIEN À DOMICILE

Quand la perte d'autonomie devient un risque financier

Par Nathalie Dubois, Directrice générale de la FCAAP

Vieillir chez soi le plus longtemps possible. L'idée fait largement consensus et correspond au souhait de la majorité des personnes âgées. Depuis plus de 20 ans, elle est également au cœur des orientations gouvernementales québécoises en matière de soutien à domicile. Mais entre le principe et la réalité, l'écart demeure important!

Pour rester chez elle, une personne en perte d'autonomie doit pouvoir compter sur une multitude de services : aide à l'hygiène, préparation des repas, entretien domestique, soins infirmiers, soutien psychosocial, adaptation du domicile...

Des besoins qui évoluent avec le temps et qui devraient pouvoir être comblés simplement, au bon moment et avec la bonne intensité.

Or, les personnes accompagnées par les CAAP nous racontent trop souvent une tout autre histoire.

Un système devenu trop complexe

Au fil des années, les programmes de soutien à domicile se sont multipliés : chèque emploi-service, PEFSAD, crédit d'impôt pour maintien à domicile, achats de services par le réseau, allocations personnalisées en RPA, pour n'en nommer que quelques-uns. Chacun a sa logique, ses critères d'admissibilité, ses règles et ses modalités de financement.

Non seulement il est extrêmement difficile pour une personne ou ses proches de s'y retrouver mais, en plus, cette complexité produit trop souvent des iniquités.

En effet, deux personnes avec des besoins comparables peuvent recevoir des services différents ou devoir assumer des coûts très différents selon leur lieu de résidence, le programme auquel elles ont accès ou le prestataire qui leur offre le service.

La qualité doit être au rendez-vous

La multiplication des prestataires de services soulève une autre question fondamentale : celle de la qualité.

Les CAAP accompagnent des personnes qui rapportent des services donnés à des heures variables, des changements fréquents d'intervenants ou encore des services qui ne sont tout simplement pas rendus comme prévu. Pour une personne qui a besoin d'aide pour son hygiène ou ses activités quotidiennes, par exemple, ces problèmes ne sont pas de simples irritants. Ils touchent directement sa dignité, sa sécurité et sa qualité de vie.

Le recours à des partenaires externes fait partie de la réponse aux besoins croissants en soutien à domicile. Toutefois, il est important de conserver des leviers et des possibilités de recours si l'on veut s'assurer que la qualité des services se maintienne.

Les personnes âgées s'appauvrissent

À la complexité et aux enjeux de qualité s'ajoute une autre tendance préoccupante : le transfert progressif d'une partie des coûts vers les personnes elles-mêmes. Pour certaines personnes, ce ne sont que quelques heures de services. Pour d'autres, lorsque la perte d'autonomie s'accroît, la facture peut devenir considérable.

« C'est au réseau de s'organiser autour de la personne, et non à la personne de s'organiser autour du réseau. »

Nous arrivons alors à un paradoxe : collectivement, nous encourageons les personnes à demeurer chez elles, mais nous leur demandons de financer une part croissante des services dont elles ont besoin pour y parvenir.

La perte d'autonomie n'est pourtant pas un choix. Elle ne devrait pas davantage devenir un risque financier individuel.

Remettre les CLSC au cœur du système

Simplifier les programmes est nécessaire. Mais nous croyons qu'il faut aller plus loin et repenser la porte d'entrée elle-même.

Les CLSC devraient retrouver une place centrale dans l'organisation du soutien à domicile. Pas seulement comme guichet d'accès ou comme coordonnateurs de services offerts par d'autres, mais comme véritables services de première ligne dans leur communauté.

Imaginons un CLSC où une personne en perte d'autonomie pourrait trouver une équipe de proximité composée notamment d'infirmières, de travailleurs sociaux, d'ergothérapeutes, de médecins et d'IPS. Une équipe capable d'évaluer globalement sa situation, de coordonner les services, mais également d'en offrir directement et d'intervenir en prévention avant qu'une situation se détériore.

Le soutien à domicile ne devrait pas être un assemblage de programmes et de prestataires que l'utilisateur doit lui-même apprendre à coordonner. C'est au réseau de s'organiser autour de la personne, et non à la personne de s'organiser autour du réseau.

Faire de la perte d'autonomie une responsabilité collective

Dans sa plateforme électorale, la FCAAP demande au prochain gouvernement de simplifier les programmes de soutien à domicile, de garantir un coût équitable peu importe que les services soient offerts par le public ou par un prestataire privé, de prévenir l'appauvrissement et de renforcer les mécanismes permettant d'intervenir lorsque la qualité des services est compromise.

Si nous faisons collectivement le choix de permettre aux personnes de demeurer chez elles le plus longtemps possible, nous devons aussi nous donner collectivement une série de moyens pour rendre ce choix réel.

FAIRE DE LA PERTE D'AUTONOMIE UNE RESPONSABILITÉ COLLECTIVE

SIMPLIFIER LES PROGRAMMES
DE SOUTIEN À DOMICILE
DANS UNE APPROCHE
UNIVERSELLE, ÉQUITABLE
ET ACCESSIBLE.



Écouter les usagers.
Améliorer les soins.
Protéger les droits.

caap

Vieillir chez soi

Un choix de société qui passe par un soutien à domicile fort, humain et accessible

Par J. Benoit Caron, Directeur général du Réseau de coopération des EÉSAD

Le Québec est à un moment charnière de son histoire. Jamais notre population n'a compté autant de personnes âgées, et cette réalité ne fera que s'accroître au cours des prochaines décennies. Ce vieillissement représente un défi important pour notre réseau de santé et de services sociaux, mais également une formidable occasion de repenser notre façon d'accompagner les personnes en perte d'autonomie.

Une chose fait aujourd'hui largement consensus : la très grande majorité des Québécoises et des Québécois souhaitent vieillir dans le confort, la sécurité et la dignité de leur domicile, entourés de leurs proches et de leurs repères. Ce souhait est profondément humain. Il traduit aussi une vision de société où l'on reconnaît la valeur des personnes qui ont contribué à bâtir le Québec d'aujourd'hui et à qui nous devons offrir les meilleures conditions possibles pour vieillir avec dignité.

Faire du soutien à domicile une véritable priorité collective exige toutefois bien plus que de bonnes intentions. Il faut des ressources, une organisation efficace des services et des partenaires solides capables d'accompagner quotidiennement les personnes qui choisissent de demeurer chez elles.

C'est précisément le rôle que remplissent les entreprises d'économie sociale en aide

à domicile (EÉSAD), présentes partout au Québec depuis plus de 30 ans.

Un maillon essentiel du soutien à domicile

Chaque jour, des milliers d'aides à domicile œuvrant au sein des EÉSAD se rendent au domicile de personnes âgées ou en perte d'autonomie afin d'offrir des services essentiels qui leur permettent de conserver leur autonomie le plus longtemps possible.

Entretien ménager, préparation de repas, lessive, répit aux proches aidants, assistance à certaines activités de la vie quotidienne et, dans plusieurs régions, des services d'aide à la personne : ces interventions peuvent sembler simples lorsqu'on les regarde individuellement. Pourtant, mises bout à bout, elles représentent souvent la différence entre le maintien à domicile et un déménagement prématuré vers une ressource d'hébergement.

J. Benoit Caron – Directeur général du Réseau de coopération des EÉSAD

J. Benoit Caron cumule près de 35 ans d'expérience en développement et direction d'entreprises collectives, dont près de 30 ans en développement coopératif. Leader reconnu du mouvement coopératif québécois, il s'est illustré par son engagement à créer, développer et consolider des organisations répondant à des besoins économiques et sociaux majeurs, ainsi que par son implication dans des processus de redressement et de relance sectoriels.

Communicateur aguerri et conférencier respecté, il est reconnu comme un leader mobilisateur, convaincu du pouvoir transformateur du modèle coopératif au service des collectivités. M. Caron est directeur général du Réseau de coopération des EÉSAD depuis sa création en 2017 après avoir assumé les mêmes fonctions pendant dix ans auprès de la Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec.



Au-delà des services rendus, les aides à domicile deviennent souvent des visages familiers, des personnes de confiance qui détectent les premiers signes d'une perte d'autonomie, brisent l'isolement et contribuent au bien-être global des personnes accompagnées.

Leur travail constitue l'une des premières lignes du soutien à domicile québécois.

Le soutien à domicile : un investissement humain et collectif

Le soutien à domicile ne devrait jamais être considéré comme une simple dépense. Il s'agit d'un investissement qui génère des bénéfices humains, sociaux et collectifs.

Lorsqu'une personne peut demeurer plus longtemps dans son milieu de vie grâce à un accompagnement adapté, elle conserve davantage son autonomie, ses habitudes de vie et son sentiment de sécurité. Les proches aidants bénéficient également d'un soutien concret qui leur permet de poursuivre leur engagement sans s'épuiser. Cette approche contribue aussi à mieux utiliser les ressources du réseau de la santé en retardant, lorsque cela est possible et

souhaitable, le recours à des services plus lourds ou à l'hébergement.

Le soutien à domicile est ainsi devenu l'un des piliers incontournables d'un système de santé moderne, humain et durable.

Une évolution encourageante

Au cours des dernières années, le gouvernement du Québec a clairement affirmé sa volonté de faire du soutien à domicile une priorité. La Politique nationale sur le soutien à domicile et les différents plans d'action qui l'accompagnent témoignent de cette orientation.

Plus récemment, le gouvernement a annoncé le déploiement de projets vitrines dans neuf régions du Québec, impliquant 45 entreprises d'économie sociale en aide à domicile. Cette initiative permettra d'élargir l'offre de services auprès des personnes en perte d'autonomie, notamment en matière d'aide à la personne et de répit aux proches aidants.

Pour le Réseau de coopération des EÉSAD, cette annonce représente un pas important. Elle permet de mettre en valeur l'expertise développée depuis plusieurs années par les EÉSAD et de démontrer que celles-ci peuvent jouer un rôle encore plus grand dans l'organisation des services de proximité.

Les résultats observés dans les premières régions participantes démontrent d'ailleurs toute la pertinence de cette approche collaborative, qui mise sur la complémentarité entre les établissements du réseau public et les entreprises d'économie sociale.

Une responsabilité qui nous concerne tous

À l'approche d'une campagne électorale, plusieurs enjeux retiendront l'attention des citoyennes et des citoyens. Le soutien à domicile mérite assurément d'en faire partie.

Au-delà des programmes et des engagements qui seront proposés, il importe de maintenir le cap sur un objectif qui rassemble : permettre à un plus grand nombre de Québécoises et de Québécois de demeurer chez eux aussi longtemps que leur état de santé le permet, dans des conditions sécuritaires, humaines et respectueuses de leurs choix.

Le soutien à domicile n'est pas l'affaire d'une seule organisation ni d'un seul gouvernement. Il repose sur une collaboration constante entre les établissements de santé, les organismes communautaires, les proches aidants, les municipalités et les entreprises d'économie sociale qui interviennent chaque jour sur le terrain.

Cette complémentarité constitue l'une des grandes forces du modèle québécois.

Prendre soin de ceux qui ont pris soin de nous

Chaque génération hérite d'une responsabilité envers celles qui l'ont précédée.

Les personnes âgées d'aujourd'hui ont bâti nos communautés, développé nos entreprises, élevé des familles, contribué à nos institutions et participé au développement économique et social du Québec. Leur permettre de vieillir dans la dignité est bien plus qu'un enjeu organisationnel : c'est un choix de société.

Les aides à domicile des EÉSAD incarnent quotidiennement cette volonté collective. Par leur présence, leur professionnalisme et leur engagement, elles permettent à des dizaines de milliers de personnes de continuer à vivre chez elles, dans leur milieu, auprès des gens qu'elles aiment.

Le Réseau de coopération des EÉSAD du Québec est convaincu que l'avenir du soutien à domicile passe par des services accessibles, de proximité et profondément humains.

En continuant de reconnaître l'apport des EÉSAD et de leurs travailleuses et travailleurs, le Québec se donne les moyens de répondre à l'un des plus grands défis de notre époque tout en honorant une valeur fondamentale : prendre soin de celles et ceux qui ont contribué à bâtir le Québec moderne.

Parce que vieillir chez soi, lorsqu'on le souhaite et que les conditions le permettent, n'est pas un privilège.

C'est une aspiration légitime qui mérite d'être soutenue collectivement.

Du vécu citoyen aux enjeux collectifs : **faire circuler la voix citoyenne**

Par le Commissaire à la santé et au bien-être

Les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) et le Commissaire à la santé et au bien-être (CSBE) partagent une préoccupation commune : mieux comprendre l'expérience des personnes afin d'améliorer le système de santé et de services sociaux.

Leurs approches sont distinctes, mais complémentaires : l'une repose sur des mécanismes de plaintes essentiels à la protection des droits des personnes usagères et à l'amélioration de la qualité des services, l'autre met en relation l'expérience vécue avec différentes sources de connaissances afin de mieux comprendre les enjeux systémiques et d'éclairer le débat public et la prise de décision.

Dans les deux cas, l'expérience individuelle peut donc révéler quelque chose de plus large sur le fonctionnement du système. Le défi est de créer les conditions permettant de faire circuler cette information : de l'expérience vécue vers la compréhension

des enjeux collectifs, puis vers les lieux où elle peut éclairer l'action.

La participation citoyenne pour mieux comprendre le système de santé et de services sociaux

La participation citoyenne permet de mettre en dialogue les expériences vécues, les connaissances disponibles et différents points de vue afin de mieux comprendre les enjeux du système. Pour ce faire, le CSBE mobilise différents mécanismes de participation citoyenne que nous vous présentons ci-après.

Participation citoyenne : de quoi parle-t-on?

Si on vous demande en quoi consiste la participation citoyenne, quelle réponse vous vient en premier en tête? Beaucoup penseront d'abord aux sondages et aux consultations ponctuelles. Toutefois, la participation citoyenne, c'est bien plus qu'une simple collecte d'opinions. Il s'agit de créer un dialogue entre les institutions et les personnes afin d'éclairer les décisions publiques à partir d'une diversité de perspectives, notamment de réalités peu captées par les données usuelles, comme certains obstacles d'accès ou besoins non exprimés. Cela peut prendre différentes formes : forums citoyens, consultations délibératives, groupes de discussion ou comités consultatifs.

Pour aller plus loin : [*Commissaire à la santé et au bien-être, La participation citoyenne comme levier de santé populationnelle : contribution, conditions et défis, 2026.*](#)

■ Un Forum de consultation unique au Québec

Le **Forum de consultation** est un espace de délibération qui réunit des personnes expertes et citoyennes, de toutes les régions du Québec, autour d'enjeux complexes du système de santé et de services sociaux. L'objectif de ce Forum est de favoriser une réflexion collective éclairée par l'expérience vécue des personnes et les connaissances disponibles.

Le succès du Forum repose sur certaines conditions essentielles : diversité des participants, qualité de l'information transmise, transparence du processus et reconnaissance des perspectives divergentes (voir **Fiche méthodologique – Délibération éthique et Forum de consultation**). Lorsque ces conditions sont réunies, la participation citoyenne peut enrichir l'analyse des enjeux et contribuer à mieux comprendre les effets concrets des politiques et des services.

■ L'analyse ascendante : partir des expériences vécues

Dans plusieurs travaux du CSBE, l'**analyse « ascendante »** est une approche mobilisée. Plutôt que de partir uniquement des indicateurs administratifs ou des données statistiques, l'analyse commence par l'expérience vécue des personnes afin d'identifier les obstacles ou les incohérences du système.

Cette perspective fait directement écho au travail quotidien des CAAP. À travers les plaintes et les demandes d'assistance, ceux-ci disposent d'un point d'observation privilégié sur les difficultés vécues par les personnes.

■ Croiser et structurer les informations

L'expérience vécue gagne en portée lorsqu'elle est mise en relation avec d'autres sources d'information. Les données de performance, les connaissances scientifiques et les observations provenant du terrain permettent de déterminer si une difficulté relève d'une situation particulière ou s'inscrit dans un phénomène plus large. La plateforme **Grands repères** contribue à cette mise en contexte en rendant visibles différents marqueurs de performance du système de santé et de services sociaux québécois.

Les plaintes : une source précieuse d'information sur les forces et failles du système

Chaque jour, dans les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), des conseillers écoutent des personnes qui vivent des difficultés dans leurs relations avec le système de santé et de services sociaux. Derrière chaque plainte ou demande d'accompagnement se trouve une expérience concrète : incompréhension des démarches, sentiment d'injustice, difficultés d'accès aux services ou impression de ne pas avoir été pris au sérieux.

Ces situations ne sont pas anodines. Elles révèlent souvent des tensions entre les attentes des personnes et le fonctionnement des organisations, et constituent une source précieuse d'information pour mieux comprendre les forces et les failles du système. La répétition de difficultés similaires peut alors constituer un signal révélant un écart plus général entre les besoins des personnes et l'organisation des services.

Prenons un exemple simple. Un CAAP reçoit plusieurs plaintes concernant les heures d'ouverture d'un CLSC. Chaque situation est analysée individuellement, mais l'accumulation de dossiers similaires peut révéler un problème plus large : une organisation des services qui ne correspond pas aux besoins réels des personnes.

Une démarche de participation citoyenne peut alors apporter un éclairage complémentaire : les difficultés observées sont-elles partagées par d'autres personnes? Quels besoins ou contraintes expliquent cet écart? Une telle démarche ne remplace pas le mécanisme de plainte, mais permet de mieux comprendre le phénomène collectif qu'une succession de plaintes peut faire émerger.

Faire circuler les constats issus du terrain

Les CAAP font déjà ce passage des enjeux individuels vers la réflexion collective. Les constats issus de leur accompagnement sont notamment partagés à travers des rapports, des avis et des mémoires. Le défi se situe donc moins dans leur capacité à repérer des enjeux récurrents que dans la possibilité de croiser ces constats avec d'autres connaissances et perspectives afin d'en préciser la portée.

Lorsqu'un enjeu récurrent est identifié, sa mise en relation avec d'autres sources d'information et d'autres perspectives peut permettre d'en préciser la portée. La participation citoyenne peut notamment contribuer à déterminer si une difficulté observée dans plusieurs plaintes est partagée plus largement, à mieux comprendre les besoins ou les contraintes qui l'expliquent et à faire émerger différentes pistes de réponse.

Cette démarche ne remplace pas les mécanismes de plainte. Elle les complète. Les plaintes permettent de faire entendre et de protéger les droits dans des situations concrètes; leur lecture transversale peut faire émerger des signaux collectifs; la participation citoyenne et l'analyse systémique peuvent ensuite contribuer à les contextualiser.

De l'écoute à l'influence

Les CAAP occupent une position particulière dans le système. Leur proximité avec les personnes, leur connaissance des droits et leur rôle d'accompagnement leur permettent de documenter des réalités qui ne sont pas toujours visibles à travers les données administratives ou les indicateurs traditionnels.

Faire du vécu citoyen un véritable levier de changement suppose toutefois que cette connaissance puisse rejoindre les lieux où elle peut être analysée, arbitrée et prise en compte. Comme nous le rappelions récemment dans un **billet de blogue**, la participation doit pouvoir influencer les décisions.



L'enjeu est donc de rendre visible et praticable le parcours de la parole citoyenne : faire en sorte que ce qui est entendu sur le terrain puisse remonter, être mis en perspective et compter dans la décision.

En médaillon: Maude Laliberté, Commissaire adjointe à l'éthique et à la participation publique (CSBE) lors du congrès de la FCAAP, en juin 2026.

Vous vivez une insatisfaction?



Santé



Services
sociaux



Milieux
de vie

LES
CAAP
SONT LÀ
POUR VOUS

Informer. Aider. Accompagner.

Fédération
Centres d'assistance
& d'accompagnement
aux plaintes



fcaap

fcaap.ca
1 877 767-2227