

Lévis, le 02 février 2026

Madame Sonia Bélanger
Ministre de la Santé
Ministre responsable des Services sociaux
Ministre responsable des Aînés et des Proches aidants
Ministre responsable de la région des Laurentides
Édifice Catherine-De Longpré
1075, chemin Sainte-Foy, 15e étage
Québec (Québec) G1S 2M1

Avis ministériel: La disponibilité des services de maintien à domicile

Madame la ministre,

Dans le cadre d'une activité de concertation réunissant trente-neuf participants issus de l'ensemble du territoire de Chaudière-Appalaches, la disponibilité des services de maintien à domicile a été identifiée comme l'enjeu prioritaire. Le désir des personnes âgées de vieillir chez elles, dans des conditions favorables et sécuritaires, constitue l'une de leurs principales préoccupations.

Par le présent avis, nous souhaitons vous faire part des principaux enjeux soulevés ainsi que des pistes de solutions concertées qui ont émergé des échanges. Bien que ces observations aient été formulées avant l'annonce de la politique de soutien à domicile « Mieux chez-soi », il nous apparaissait essentiel de vous présenter un portrait fidèle de la réalité observée dans la région de Chaudière-Appalaches.

Mise en contexte

Dans la région de Chaudière-Appalaches, le vieillissement soutenu de la population accentue de manière significative la pression sur les services de maintien à domicile. En 2026, la région compte 117 673 personnes âgées de 65 ans et plus. Cette proportion représente un peu plus du quart de la population régionale, une réalité qui demeurera similaire jusqu'en 2046. (1)

De plus en plus de personnes âgées expriment le souhait de demeurer dans leur milieu de vie le plus longtemps possible. Actuellement, près de 90 % des personnes âgées résident toujours à domicile, plusieurs dans des logements adaptés. La disponibilité et l'accessibilité des services nécessaires pour y parvenir demeurent un défi important. Ce défi est particulièrement considérable chez les 26 000 aînés qui vivent seuls, soit 28 % des personnes âgées de la région, (2) ainsi que pour les 36 % des personnes âgées rapportent vivre fréquemment des limitations fonctionnelles. (2)

Autrefois, les familles élargies et les communautés locales assuraient un soutien naturel et constant. Aujourd'hui, l'évolution des structures familiales, l'éloignement géographique et la réalité du

marché du travail limitent cette capacité d'entraide. Cette transformation accroît la vulnérabilité des personnes âgées, particulièrement en milieu rural, où l'accès aux services peut être plus restreint.

Demeurer à domicile permet aux personnes âgées de rester dans un environnement qu'elles connaissent bien, entourées de leurs souvenirs et de leurs biens personnels. Cette stabilité contribue à leur sentiment de sécurité, de confort et d'autonomie, tout en leur offrant la possibilité de continuer à participer activement à la vie de leur communauté.

Offre de services à domicile existant

Quatre groupes principaux de soins et de services de soutien à domicile sont répertoriés :

Les soins et les services professionnels, offerts tant par le réseau public que par le secteur privé dans un contexte pouvant s'apparenter à un système à deux vitesses répondent aux besoins médicaux, psychosociaux, thérapeutiques et de réadaptation des personnes, dans l'objectif de soutenir leur maintien à domicile.

Le CISSS de Chaudière-Appalaches demeure le principal dispensateur de soins et de services professionnels dans la région. Par ailleurs, plusieurs cliniques privées offrent également des services de soins et des interventions professionnelles, moyennant des frais.

Les services d'aide à domicile englobent l'assistance personnelle, notamment l'aide aux activités de la vie quotidienne (AVQ), le soutien à la mobilité et aux communications —, l'aide aux activités de la vie domestique (AVD), l'accompagnement à l'apprentissage, l'appui aux responsabilités familiales ainsi que le soutien civique.

Les entreprises d'économie sociale en aide à domicile (EESAD) permettent à certaines catégories de personnes âgées d'accéder aux services requis pour favoriser leur maintien à domicile. Toutefois, ces services comportent des coûts qui excèdent parfois leur capacité financière. Le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) prévoit un soutien financier par l'entremise du Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD), ce qui contribue à rendre plus accessibles les services offerts par les entreprises d'économie sociale membres des EESAD. Malgré cette aide, une contribution financière demeure exigée des personnes âgées en fonction de leur revenu.

Dans la région, les CISSS de Chaudière-Appalaches offrent également des services par l'entremise des CLSC : ligne 811, soins infirmiers, vaccination, prélèvements sanguins et, lorsque possible, accès à un médecin en groupe de médecine familiale (GMF). À cela s'ajoute une gamme étendue de services favorisant le maintien à domicile : assistance aux activités de la vie quotidienne, répit aux proches aidants, soins infirmiers, services de réadaptation, adaptation du domicile et soutien en matière d'alimentation.

Par ailleurs, la communauté propose des services, principalement par l'entremise d'organismes communautaires et de bénévoles. Ces services comprennent notamment la livraison de repas chauds à domicile (par exemple, la popote roulante), l'accompagnement aux rendez-vous médicaux, l'aide à l'utilisation des transports ou aux communications téléphoniques, les visites d'amitié ainsi que certains menus travaux d'entretien intérieur ou extérieur et de réparations mineures. (3) Il convient toutefois de souligner que ces services ne sont pas offerts uniformément sur l'ensemble du territoire. Plusieurs municipalités de la région de Chaudière-Appalaches ne disposent ni de transport collectif ni de service de taxi, en raison de la faible densité de population, ce qui accentue les enjeux d'accessibilité pour les personnes âgées

Malgré cette offre diversifiée, la rareté des ressources compromet le maintien et l'uniformité des services sur l'ensemble du territoire. La principale difficulté demeure l'accès initial au système de santé ; toutefois, une fois la personne admise dans le continuum de services, l'obtention des interventions requises s'avère généralement plus aisée.

Les services destinés aux personnes proches aidantes, visent à répondre à leurs besoins de répit et de soutien psychosocial, dans le respect de leur volonté et de leur capacité d'engagement.

En octobre 2020, le gouvernement du Québec a adopté la Loi visant à reconnaître et à soutenir les personnes proches aidantes. Cette loi s'est accompagnée d'une politique nationale affirmant la volonté d'améliorer la qualité de vie, la santé et le bien-être des personnes proches aidantes, ainsi que d'un plan d'action gouvernemental comprenant 61 mesures concrètes regroupées autour de quatre axes, lesquels précisent les objectifs poursuivis, les actions prévues et les échéanciers de mise en œuvre.

Dans les faits, la mise en application de ces mesures tarde à produire les effets attendus dans le quotidien des personnes proches aidantes. L'organisme L'Appui pour les proches aidants constitue un levier de référencement important, facilitant l'accès à des ressources locales telles que l'entretien ménager, la préparation de repas, l'aide aux soins quotidiens et à l'hygiène, entre autres services.

Néanmoins, la pénurie de ressources humaines et financières, ainsi que le soutien insuffisant accordé aux organismes communautaires, demeurent des enjeux majeurs qui limitent la portée réelle des services offerts

Le soutien technique et technologique vise à répondre aux besoins liés à l'appareillage à domicile, notamment les fournitures médicales, les équipements spécialisés, les aides techniques ainsi que les outils technologiques favorisant la sécurité et l'autonomie.

Certaines résidences privées pour âgés (RPA) destinées à une clientèle autonome ou semi-autonome incluent, dans les frais de loyer, un dispositif d'alerte permettant d'intervenir rapidement en cas de chute ou de malaise survenu dans l'appartement. Cette mesure n'est toutefois pas généralisée et demeure encore moins accessible aux personnes âgées vivant à domicile, particulièrement en milieu rural. De tels dispositifs peuvent être obtenus sur le marché privé, mais

impliquent des frais d'acquisition ainsi que des coûts récurrents de connectivité, généralement à partir d'environ 40 \$ par mois.

Dans certains cas, le CISSS de Chaudière-Appalaches peut offrir, sous forme de prêt, des équipements destinés à adapter le domicile des personnes en perte d'autonomie, notamment des accessoires facilitant les déplacements et la réalisation des activités quotidiennes. Toutefois, l'accessibilité et la disponibilité de ces équipements varient d'une région à l'autre au Québec.

Enjeux et défis

1. Engorgement et insuffisance des services

Le maintien à domicile est freiné par une offre de services qui ne parvient plus à répondre à la demande grandissante. Les soins médicaux service 811, l'aide à domicile, le soutien aux proches aidants et les activités de loisirs sont particulièrement touchés. Les listes d'attente s'allongent et, dans la région de Chaudière-Appalaches, les délais pour accéder aux soins à domicile par le CISSS de Chaudière-Appalaches varient de quelques semaines à plusieurs mois, selon le degré d'urgence et la disponibilité des ressources. Une évaluation rigoureuse des besoins est effectuée afin de prioriser les situations les plus critiques.

Le recours au secteur privé constitue une option, mais il demeure inaccessible pour une proportion importante de personnes âgées en raison des coûts associés. Sur le plan socioéconomique, un peu plus de 19 000 personnes âgées vivent sous le seuil de faible revenu selon la Mesure de faible revenu, ce qui représente 21 % des aînés de la région.

À titre indicatif, une personne dont les revenus proviennent essentiellement de la Régie des rentes du Québec (RRQ), de la Pension de la sécurité de la vieillesse (PSV) et du Supplément de revenu garanti (SRG) dispose d'un revenu annuel avoisinant 25 000 \$. Or, avec des loyers moyens dépassant fréquemment 1 000 \$ par mois (4), auxquels s'ajoutent les dépenses courantes d'une personne vivant seule, la marge financière pour assumer des services payants de maintien à domicile demeure très limitée. En résidence privée pour aînés (RPA), le coût moyen d'un logement standard, sans services additionnels (5), se situe généralement sous la barre des 2 000 \$ par mois, ce qui accentue davantage la pression financière.

2. Complexité des démarches et méconnaissance des ressources

De nombreuses personnes âgées et leurs proches connaissent mal les ressources disponibles. Elles doivent également composer avec des démarches administratives complexes. Le resserrement des critères d'admissibilité accentue ces difficultés, retardant parfois l'accès aux services nécessaires et générant de la frustration.

3. Contraintes organisationnelles et financières

Les établissements publics et les organismes communautaires font face à d'importantes limites en matière de ressources humaines, financières et organisationnelles. Ces contraintes réduisent leur capacité à répondre adéquatement à l'augmentation des besoins.

4. Freins à l'innovation et à la collaboration

Malgré une volonté manifeste de développer de nouvelles pratiques et de renforcer la

collaboration entre les acteurs du milieu, le manque de ressources et la surcharge de travail laissent peu de place à l'implantation d'initiatives structurantes et innovantes.

Ces différents défis combinés compromettent l'autonomie et la qualité de vie des personnes âgées, accentuent leur vulnérabilité et limitent leur capacité à demeurer dans un environnement familial, sécurisant et adapté à leurs besoins.

Pistes de solution :

Dans le cadre de l'activité de concertation, plusieurs pistes ont été discutées pour soutenir le maintien à domicile des personnes âgées de Chaudière-Appalaches. Nos organismes ne disposent toutefois pas de l'expertise nécessaire pour transformer ces pistes en solutions concrètes et durables permettant aux aînés de rester dans l'environnement qui leur convient le mieux. Le vieillissement actif et sécuritaire constitue un enjeu complexe pour lequel il n'existe pas de réponses simples. Nous confions donc aux experts de la fonction publique le soin d'examiner ces propositions et, dans la mesure du possible, de les développer en solutions viables et pérennes.

1. Renforcer et diversifier l'offre de services

- Augmenter les budgets dédiés au maintien et à l'aide à domicile.
- Développer des partenariats public-privé afin d'élargir l'accès aux services, particulièrement en milieu rural.
- Favoriser une collaboration accrue entre les organismes communautaires et les établissements de santé.
- Soutenir et diversifier les services offerts par les coopératives (COOP).
- Consolider des structures coopératives durables afin d'assurer leur pérennité et un financement local stable.

2. Simplifier l'accès aux services et améliorer leur visibilité

- Concevoir des guides locaux clairs, accessibles et régulièrement mis à jour.
- Mettre en place un point de contact unique (centre d'information ou plateforme en ligne) pour accompagner les personnes âgées et leurs proches dans leurs démarches.
- Faciliter l'orientation dans les services afin de réduire les délais et la complexité administrative.

3. Optimisation organisationnelle et financement durable

- Encourager les initiatives locales ITMAV (6) les CAB et les entreprises locaux à fournir des services aux aidants naturels, garantissant ainsi une approche centrée sur le bien-être plutôt que sur les profits.
- Instaurer des enveloppes budgétaires dédiées au soutien des organismes communautaires œuvrant auprès des proches aidants, afin d'assurer la stabilité des équipes, la continuité des services et l'innovation dans les pratiques d'accompagnement.
- Mettre en place des programmes de soutien financier, de formation et de répit pour les proches aidants

4. Soutenir l'innovation et le développement de nouvelles approches

- Mettre en place et soutenir des formations professionnelles spécialisées en gérontopraticien.
- Encourager et développer des programmes universitaires ou au CEGEP de formation pour des professionnels spécialisés en soins de confort et de bien-être pour les personnes âgées, afin d'améliorer leur qualité de vie à domicile.
- Offrir des subventions temporaires ou du financement pour du personnel additionnel.
- Encourager les partenariats entre municipalités, organismes communautaires et établissements de santé.
- Favoriser le partage des bonnes pratiques afin d'alléger la charge de travail et stimuler la créativité.

En conclusion, le maintien à domicile des aînés en Chaudière-Appalaches demeure un enjeu majeur face au vieillissement de la population et à la complexité des services. Il est essentiel de renforcer l'offre, de faciliter l'accès, de soutenir les organismes et de favoriser l'innovation afin de permettre aux personnes aînées de demeurer dans un environnement familial, sécurisant et adapté à leurs besoins, tout en préservant leur autonomie et leur qualité de vie.

Nous vous remercions de l'attention portée à cet enjeu prioritaire et demeurons disponibles pour contribuer à toute réflexion ou démarche visant à améliorer la situation.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de nos salutations distinguées.

Suzanne Lacombe

Suzanne Lacombe

Présidente

Références :

- (1) Portrait synthèse sur les aînés 2025 - Extranet - CISSS de Chaudière-Appalaches
- (2) Portrait socioéconomique de la Chaudière-Appalaches
- (3) Politique nationale de soutien à domicile – mieux chez soi P7
- (4) <https://www.lavoixdusud.com/actualites/loyers-beaucoup-plus-chers-aujourd'hui/>
- (5) <https://bonjourresidences.com/residences/chaudiere-appalaches/>
- (6) <https://www.ivpsa.ulaval.ca/recherche/paso-itmav>