

FAMILLE D'ACCUEIL / RESSOURCE DE TYPE FAMILIAL

Q – Je vis certains problèmes dans la famille d'accueil où j'habite. Quels sont les recours qui s'offrent à moi en tant que résident, et comment faire pour régler certaines situations ?

R – Les personnes désireuses d'accueillir des adultes vivant avec des problèmes de santé mentale ou d'autres besoins particuliers doivent être accréditées à titre de **ressource de type familial (RTF)**, dans le cadre plus large des ressources intermédiaires et ressources de type familial (RI-RTF). Cette accréditation est encadrée aujourd'hui par le *Cadre de référence – Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial* du ministère de la Santé et des Services sociaux, appliqué localement par Santé Québec (l'organisme qui a intégré les CISSS et CIUSSS depuis le 1er décembre 2024, dont le CISSS de Laval).

Les personnes candidates sont soumises à une évaluation faite par des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux pour déterminer si elles répondent aux critères de sélection. Cette évaluation porte notamment sur les qualités physiques et psychologiques des personnes, leurs ressources sociales, leur expérience, leur état de santé, ainsi que sur le milieu physique offert. Tous ces critères font partie des conditions d'accréditation, et vous avez le droit de savoir si la ressource où vous demeurez a été accréditée avec ou sans recommandations.

Une travailleuse sociale ou un intervenant pivot est assigné à chaque ressource dans le but d'en assurer le suivi, pour éviter que des pratiques inadéquates ou de l'abus envers les résidents surviennent tout au long de l'entente. Chaque milieu de vie doit être adapté aux besoins de la clientèle et offrir des services de qualité.

Quelques exigences à respecter

- la santé de la personne responsable doit être compatible avec les exigences de l'accueil (examen médical) ;
- la surface et l'aménagement des chambres doivent être suffisants pour assurer sécurité, hygiène et confort — les dimensions précises varient selon le type de clientèle et sont fixées par Santé Québec ; informez-vous des normes applicables à votre situation ;
- une évaluation détermine les conditions de vie de la ressource, sa motivation et l'adaptation du logement ;
- la stabilité et la continuité de l'accueil doivent être assurées ;
- l'assurance habitation multirisques et responsabilité civile est obligatoire ;
- la ressource doit accepter le contrôle des conditions d'accueil et le suivi médico-social de la personne accueillie par l'établissement responsable.

Au-delà de ces normes, la ressource doit répondre à certains critères d'ordre biopsychosocial, environnemental et socioculturel. Elle doit posséder des qualités personnelles adaptées à la clientèle concernée, une bonne connaissance du réseau et des services, ainsi que des attitudes comme la capacité d'écoute, le respect de l'autonomie de la personne et la connaissance de ses propres limites. L'aménagement des lieux physiques doit aussi être adapté aux besoins de la clientèle.

Bref, si vous vivez des préoccupations ou des difficultés au sein de votre milieu d'accueil, il est important de ne pas négliger d'en parler immédiatement. Si vous négligez d'en parler avec les

personnes appropriées, le conflit ou la mésentente risque de s'accroître et de devenir insurmontable. Il est donc important de vous exprimer auprès de la personne concernée pour tenter de régler le conflit ou, à défaut, trouver des façons d'en diminuer les effets. Il y a toujours moyen de trouver une personne qui peut vous aider à résoudre le problème, que ce soit auprès de la ressource directement, de votre travailleuse sociale, d'une personne conseillère en défense de droits (comme celles de L'En-Droit de Laval), ou d'une autre personne impliquée dans votre milieu de vie.

Vous pouvez également suggérer aux responsables de votre ressource la tenue régulière de rencontres « milieu de vie », entre résidents et responsables. Ces réunions permettent de faire des mises au point concernant le fonctionnement de la ressource et offrent aux personnes hébergées un lieu et un moment pour s'exprimer sur la vie de groupe — que ce soit pour faire des demandes, exprimer des insatisfactions ou discuter des règlements internes. Cette façon de fonctionner exige une ouverture d'esprit et un grand respect mutuel entre les personnes qui composent le milieu.

Si le problème persiste : le recours au commissaire aux plaintes

Si vos démarches auprès de la ressource, de votre travailleuse sociale ou d'une personne conseillère en défense de droits ne suffisent pas à régler la situation, vous avez le droit de déposer une **plainte formelle** auprès du **commissaire aux plaintes et à la qualité des services** du territoire, comme pour tout autre service de santé et de services sociaux. Ce recours est gratuit et vous pouvez être accompagné dans cette démarche.

CISSS de Laval — Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Téléphone : 450 668-1010, poste 23628, ou sans frais au 1 833 978-8395
Courriel : plaintes.csssl@ssss.gouv.qc.ca

Si vous demeurez insatisfait après cette démarche, vous pouvez ensuite vous adresser au **Protecteur du citoyen** (protecteurducitoyen.qc.ca), qui agit comme dernier recours indépendant.

N'hésitez donc pas à exprimer vos besoins en lien avec le fonctionnement de votre milieu d'accueil, car ce lieu est votre milieu de vie et doit être beaucoup plus qu'un simple toit sur la tête !

Sources : inspiré de textes de la Régie régionale de la santé et des services sociaux Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (2002) et du groupe Action Autonomie de Montréal (2005), mis à jour d'après le Cadre de référence – Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial du ministère de la Santé et des Services sociaux, et adaptés pour L'En-Droit de Laval.

Information à jour en date de juillet 2026. Les normes précises applicables à votre situation peuvent varier ; informez-vous auprès de Santé Québec ou de L'En-Droit de Laval.