

BESOIN
D'AIDE ?



RESSOURCES
2021-2022

 AINÉ-AVISÉ

The logo for AINÉ-AVISÉ features a stylized orange eye icon with a white pupil and radiating lines, followed by the text "AINÉ-AVISÉ" in a grey, sans-serif font.

Qu'est-ce que le programme Aîné-Avisé ?

Aîné-Avisé est un programme de sensibilisation à la fraude, la maltraitance et l'intimidation envers les personnes âgées. Depuis le lancement du programme, en 2010, plus de 50 000 personnes ont assisté aux séances d'information Aîné-Avisé. La particularité de ces séances réside dans leur formule unique d'animation, qui combine le savoir d'un professionnel et l'expérience d'un animateur de 50 ans ou plus.

Les séances d'information ont pour objectif de favoriser la discussion et de susciter la réflexion à travers la présentation de vidéos portant sur des notions clés liées à la maltraitance, la fraude et l'intimidation. L'utilisation de ces outils permet à la fois de définir les problématiques et de donner des conseils de prévention.

L'importance du soutien et de la prévention

Le Réseau FADOQ, la Sûreté du Québec et le CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal ont uni leurs forces afin de prévenir les actes de fraude, de maltraitance et d'intimidation envers les aînés. Les trois partenaires du programme Aîné-Avisé reconnaissent toutefois l'importance d'améliorer le soutien aux personnes victimes. Le répertoire de ressources Aîné-Avisé rassemble ainsi différentes ressources, classées par thèmes, pertinentes pour les personnes âgées qui ont besoin d'aide et pour les proches qui les accompagnent.

Répertoire mis à jour le
1^{er} octobre 2021
Aussi disponible en ligne
à l'adresse aineavise.ca



Urgences	4
Aide, information et accompagnement	4
Fraude	6
Information juridique	10
Lignes d'écoute et de référence	12
Logement	16
Protection des personnes inaptes	16
Santé et services sociaux	18



Pour toute urgence, composez le 911.

AIDE, INFORMATION ET ACCOMPAGNEMENT

211

Le 211 est un service d'information et de référence sur les ressources communautaires, publiques et parapubliques de proximité.

 **211**

 **211qc.ca (Sud-Ouest du Québec)**

 **211quebecregions.ca (Nord et Est du Québec)**

Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)

Si vous êtes victime de violence physique, de menace, de fraude, de vol ou de tout autre type de crime, sachez que vous pouvez obtenir des services professionnels, gratuits et confidentiels auprès des CAVAC. Les proches d'une personne victime et les témoins peuvent eux aussi recourir aux services de ces organismes à but non lucratif. Les intervenants des CAVAC offrent une écoute respectueuse, de l'information sur les droits et recours des personnes victimes, une assistance technique (par exemple, pour remplir des formulaires, lorsque requis), de l'accompagnement dans les démarches, et peuvent aussi vous orienter vers d'autres ressources du milieu. Il n'est pas nécessaire d'avoir porté plainte à la police pour avoir recours à leurs services.

 **1 866 LE-CAVAC (532-2822)**

 **cavac.qc.ca**

Office des personnes handicapées du Québec

Offre des services directs aux personnes handicapées, à leur famille et leurs proches.

 **1 800 567-1465**

 **ophq.gouv.qc.ca**

Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS)

Le CALACS a été fondé afin de renforcer l'efficacité des luttes individuelles, de réduire l'isolement géographique et de créer un groupe de pression en regroupant les centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel; en mobilisant des personnes et des groupes dans la lutte contre la violence faite aux femmes; en suscitant des changements sociaux et politiques.

☎ 514 529-5252

☎ 1 877 717-5252

🌐 rqcalacs.qc.ca

Réseau FADOQ

Le Réseau FADOQ est composé d'organismes affiliés et a pour mission de regrouper les personnes de 50 ans et plus; de les représenter devant toutes les instances pour la reconnaissance de leurs droits et de leurs besoins; d'organiser des activités et de leur offrir des programmes et des services répondant à leurs besoins.

☎ 514 252-3017

☎ 1 800 544-9058

🌐 fadoq.ca

Tout bien calculé

Les Associations de consommateurs du Québec ont pour mission de représenter, de défendre, de promouvoir et de veiller au respect des droits des citoyens dans les domaines de la consommation et des finances personnelles.

Leur portail Tout bien calculé met à disposition du public des outils en matière de finances personnelles ainsi qu'un répertoire des associations présentes sur le territoire québécois.

🌐 toutbiencalculé.ca/votre-association

Autorité des marchés financiers

Comme il est prévu dans sa loi constitutive, l'Autorité des marchés financiers a pour mission d'appliquer les lois relatives à l'encadrement du secteur financier, notamment dans les domaines des assurances, des valeurs mobilières, des institutions de dépôt – sauf les banques – et de la distribution de produits et services financiers.

Plus précisément, l'Autorité doit prêter assistance aux consommateurs de produits et aux utilisateurs de services financiers; veiller à ce que les institutions financières et les autres intervenants du secteur financier respectent les normes de solvabilité prescrites et se conforment aux obligations que la loi leur impose; assurer l'encadrement des activités de distribution de produits et services financiers; assurer l'encadrement des activités de la bourse et de compensation, et celui des marchés de valeurs mobilières; assurer l'encadrement des marchés de dérivés, notamment des bourses et des chambres de compensation de dérivés, en veillant à ce que les entités réglementées et les autres intervenants aux marchés de dérivés se conforment aux obligations prévues par la loi; veiller à la mise en place de programmes de protection et d'indemnisation des consommateurs de produits et des utilisateurs de services financiers, et administrer les fonds d'indemnisation prévus par la loi.

 **514 395-0337**

 **418 525-0337**

 **1 877 525-0337**

 **lautorite.qc.ca**

Banque du Canada

Pour obtenir des renseignements sur la reproduction d'images de billets de banque à des fins commerciales ou éducatives, veuillez communiquer avec la Banque du Canada. Vous pouvez également visiter le site Web de la Banque.

 **1 800 303-1282**

 **ATS : 1 888 418-1461**

 **banqueducanada.ca**

Bureau de la concurrence du Canada

Sa mission est de protéger et de favoriser des marchés concurrentiels au Canada et de permettre aux consommateurs de faire des choix éclairés.

 **1 800 348-5358**

 **ATS : 1 866 694-8389**

 **bureaudelaconcurrence.gc.ca**

Centre antifraude du Canada

Si vous voulez signaler une fraude ou si vous avez besoin de plus amples renseignements à ce sujet, communiquez avec le Centre antifraude du Canada par Internet ou par téléphone :

 **1 888 495-8501**

 **antifraudcentre-centreantifraude.ca**

SeniorBusters est un groupe de bénévoles qui travaillent pour le Centre antifraude du Canada et fournissent de l'information et du soutien téléphonique aux personnes âgées ayant pu être victimes de fraude téléphonique. Pour les rejoindre, veuillez communiquer avec le Centre antifraude du Canada.

Échec au crime

Échec au crime est une organisation à but non lucratif qui a été fondée le 8 mai 1996. Active à partir de 1997, elle œuvrait sous le nom d'Info-Crime Québec jusqu'à son changement de nom en octobre 2012. Elle administre un programme qui vise à offrir à la population québécoise des moyens pour signaler anonymement des crimes. Le concept a été développé suivant les principes du programme Crime Stoppers canadien.

 **1 800 711-1800**

 **echecaucrime.com**

Equifax

 **1 800 465-7166**

 **equifax.ca**

Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) du conseil de la radiodiffusion et de la télécommunication canadienne (CRTC)

Les Canadiens ayant inscrit leur numéro à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus qui désirent porter plainte peuvent le faire sur le site Web de la LNTE ou en téléphonant aux numéros mentionnés ci-dessous.

Le CRTC enquête et peut imposer une pénalité aux télévendeurs jugés coupables d'avoir enfreint les règles sur les télécommunications non sollicitées, lesquelles comprennent les règles de marketing de masse frauduleux, les règles sur la LNTE et les règles sur les composeurs messagers automatiques.

 **1 866 580-DNCL (3625)**

 **ATS : 1 888 DNCL-TTY (362-5889)**

 **lnnte-dncl.gc.ca**



Office de la protection du consommateur

L'Office de la protection du consommateur surveille l'application des lois sous sa responsabilité ; informe collectivement et individuellement les consommateurs ; les éduque et reçoit leurs plaintes. De plus, il favorise la concertation des acteurs du marché de la consommation.

 **1 888 OPC-ALLO (672-2556)**

 **opc.gouv.qc.ca**

Service de police local

Vous pouvez consulter le bottin des services de police à l'adresse ci-dessous.

 **securitepublique.gouv.qc.ca/police/bottin.html**

Sûreté du Québec

 **911**

 **310-4141**

Transunion Canada

 **1 877 713-3393**

 **transunion.ca**

Barreau du Québec

Afin d'assurer la protection du public, le Barreau du Québec maximise les liens de confiance entre les avocats et les avocates, le public et l'État. Pour ce faire, le Barreau surveille l'exercice de la profession, soutient les membres dans l'exercice du droit, favorise le sentiment d'appartenance et fait la promotion de la primauté du droit.

 **514 954-3400**

 **1 800 361-8495**

 barreau.qc.ca

Boussole juridique

Élaborée par Justice Pro Bono, Boussole juridique est un outil de recherche de ressources juridiques gratuites ou à faibles coûts disponibles au Québec.

 boussolejuridique.ca

Centres de justice de proximité du Québec

Les Centres de justice de proximité du Québec favorisent l'accès à la justice pour les citoyens par des services d'information, de soutien et d'orientation.

 www.justicedeproximite.qc.ca/nous-joindre/

Chambre des notaires du Québec

La Chambre des notaires du Québec doit, conformément à la loi et sous la surveillance de l'Office des professions du Québec, assurer principalement la protection du public, utilisateur des services professionnels du notaire.

 **514 879-1793**

 **1 800 263-1793**

 cnq.org

Clinique juridique Juripop

La clinique juridique Juripop offre des services pour rendre le système de justice accessible à tous.

 **1 855 JURIPOP (587-4767)**

 juripop.org

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

La Commission doit assurer, par toutes mesures appropriées, la promotion et le respect des droits et libertés affirmés par la Charte des droits et libertés de la personne. Cette dernière prévoit que toute personne âgée ou handicapée a le droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation. La Commission a le mandat d'accueillir et de traiter toutes les plaintes à ce sujet.

 **1 800 361-6477**

 **cdpdj.qc.ca**

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

Le personnel du service des renseignements de la Commission informe le public sur les normes du travail et sur les procédures à suivre pour déposer une plainte.

 **1 844 838-0808**

 **cnesst.gouv.qc.ca**

Commission des services juridiques/aide juridique

 **514 873-3562**

 **csj.qc.ca**

Éducaloi

Éducaloi est un organisme sans but lucratif qui s'est donné pour mission d'informer les Québécois et les Québécoises de leurs droits et de leurs obligations en mettant à leur disposition de l'information juridique de qualité, diffusée dans un langage simple et accessible.

 **educaloi.qc.ca**

Justice Pro Bono

Justice Pro Bono reçoit les demandes de services juridiques gratuits de la part du public relativement à des dossiers de nature exceptionnelle, d'intérêt public ou pour lesquels un tort irréparable risque d'être subi. Les dossiers acceptés jusqu'à maintenant par le comité d'approbation de Justice Pro Bono touchent plusieurs domaines de droit : les successions, le Tribunal administratif du logement, la santé et la sécurité du travail, l'indemnisation des victimes d'actes criminels, etc.

 **514 904-1076**

 **justiceprobono.ca**

Aide aux trans du Québec (ATQ)

Ce service est offert 24 heures sur 24, 7 jours par semaine.

☎ 1 855 909-9038

🌐 atq1980.org

Alcooliques anonymes

Pour connaître les services disponibles dans votre région, consultez le site Web de l'organisme.

🌐 aa-quebec.org

Association québécoise de prévention du suicide (centres de prévention du suicide)

Les centres de prévention du suicide sont composés de professionnels, d'intervenants qualifiés et de bénévoles formés pour accueillir toutes les demandes d'aide et répondre aux questions. De plus, ces organisations sont très actives dans leur communauté afin de prévenir le suicide.

Par ce numéro, l'individu est en lien avec la ressource de sa région. Les intervenants au bout du fil sont formés et compétents. Ils sont disponibles 24 h par jour et 7 jours sur 7.

☎ 1 866 277-3553

🌐 aqps.info

Drogue : aide et référence

Ce service est offert 24 heures sur 24, 7 jours par semaine.

☎ 514 527-2626

☎ 1 800 265-2626

🌐 aidedrogue.ca

Interligne

Interligne est un centre de première ligne en matière d'aide et de renseignements à l'intention des personnes concernées par la diversité sexuelle et la pluralité des genres. Grâce à son service offert 24 heures par jour, Interligne offre un soutien aux personnes LGBTQ+, à leurs proches et au personnel des milieux communautaire, scolaire, de la santé et des services sociaux. À travers ses activités de sensibilisation, le centre favorise également une plus grande ouverture de la société envers les réalités des personnes LGBTQ+.

 **514 866-0103**

 **1 888 505-1010**

 **interligne.co**

Info-Santé 811

Info-Santé 8-1-1 est un service de consultation téléphonique qui permet de joindre un professionnel de la santé en cas de problème de santé non urgent. Une personne peut utiliser ces services pour elle-même ou pour un proche. Accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, ces services sont gratuits et confidentiels. Ils sont offerts dans toutes les régions du Québec, à l'exception des Terres-Cries-de-la-Baie-James et du Nunavik.

 **811**

 **quebec.ca/sante/trouver-une-ressource/info-sante-811**

Info-Social 811

Info-Social 8-1-1 est un service de consultation téléphonique qui permet de parler à un professionnel en intervention psychosociale. Une personne peut utiliser ces services pour elle-même ou pour un proche. Accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, ces services sont gratuits et confidentiels. Ils sont offerts dans toutes les régions du Québec, à l'exception des Terres-Cries-de-la-Baie-James et du Nunavik.

 **811**

 **quebec.ca/sante/trouver-une-ressource/info-social-811**

L'Appui — ligne Info-Aidant

Service téléphonique professionnel d'écoute, de soutien et de référence adapté aux besoins des proches aidants d'aînés, cette ligne a pour objectif de les accompagner et de les soutenir dans leurs démarches, dès le début et tout au long de leur parcours, en plus de les orienter vers les ressources de leur communauté.

L'Appui et ses bureaux régionaux agissent de concert avec les acteurs locaux pour identifier les priorités locales et bonifier l'offre de service, notamment par le développement de services d'information, de formation, de soutien psychologique et de répit.

 **1 855 852-7784**

 **lappui.org**

Ligne Aide Abus Aînés

La Ligne Aide Abus Aînés est une ligne téléphonique provinciale visant à venir en aide à toute personne vivant ou étant témoin d'une situation de maltraitance envers une personne âgée de 50 ans et plus. Ces services sont destinés à la population en général, ainsi qu'à toute personne qui travaille auprès d'un aîné qui semble vivre une situation de maltraitance.

Les services, offerts par des intervenants psychosociaux qualifiés, sont gratuits, confidentiels et bilingues (français et anglais, service d'interprète disponible au besoin). Ils sont offerts tous les jours sans exception, de 8 h à 20 h (boîte vocale accessible en tout temps).

À partir d'une évaluation téléphonique de la situation de maltraitance, les intervenants offrent de l'écoute, du soutien et des conseils appropriés selon la situation spécifique.

 **1 888 489-ABUS (2287)**

 aideabusaines.ca

Ligne-ressource pour les victimes d'agression sexuelle

Ligne téléphonique d'écoute, d'information et de référence destinée aux victimes d'agression sexuelle, à leurs proches ainsi qu'aux intervenants et intervenantes. Cette ligne sans frais, bilingue et confidentielle offre des services d'évaluation des besoins, d'information et de référence vers les ressources d'aide et de protection.

 **1 888 933-9007**

 quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/violences/agression-sexuelle-aide-ressources

Narcotiques anonymes

Ce service est offert 24 heures sur 24, 7 jours par semaine.

 **1 855 LIGNENA (544-6362)**

 naquebec.org

S.O.S. Violence conjugale

Offert 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, ce service est anonyme, confidentiel et gratuit. Une équipe d'intervenantes basée à Montréal reçoit les appels des victimes de violence conjugale et de l'ensemble des personnes concernées par cette problématique.

Chaque personne est accueillie chaleureusement. L'intervenante s'assure d'abord de la sécurité de la victime ; elle évalue sa situation, la rassure et l'oriente vers une ressource adéquate que ce soit pour une consultation, de l'information ou de l'hébergement.

En l'espace de quelques minutes, la victime peut entrer en communication avec une maison d'hébergement où elle sera en sécurité avec ses enfants, le cas échéant, et où elle recevra le soutien dont elle a besoin.

 **1 800 363-9010 (ATS disponible)**
 **sosviolenceconjugale.ca**

Tel-Aide

Service d'écoute téléphonique gratuit, anonyme et confidentiel, en français et en anglais, Tel-Aide est ouvert à toute personne qui ressent le besoin de se confier, de parler de ses problèmes ou qui pense au suicide.

 **514 935-1101**
 **telaide.org**

Tel-Écoute/Tel-Aîné/Ligne Le Deuil

Le service de Tel-Écoute est offert 7 jours par semaine, de 10 h à 22 h. Tel-Écoute a pour but d'offrir à toute personne de 18 à 59 ans, en situation de précarité ou de détresse psychologique, un service gratuit et confidentiel d'écoute et de référence.

Tel-Aînés a pour mission d'aider les personnes de 60 ans et plus à rompre leur isolement et à exprimer leurs émotions dans les différentes étapes du vieillissement. Il a également comme objectif de permettre aux proches aidants naturels des aînés d'exprimer leurs difficultés et leurs limites.

La Ligne Le Deuil offre aux personnes endeuillées une écoute empathique et des références.

 **TEL-ÉCOUTE : 514 493-4484**
 **TEL-AÎNÉS : 514 353-2463**
 **LIGNE LE DEUIL : 1 888 LE DEUIL (533-3845)**
 **tel-ecoute.org**

Tribunal administratif du logement

Le Tribunal administratif du logement est un tribunal spécialisé exerçant sa compétence en matière de bail résidentiel. Sa mission consiste à décider des litiges dont il est saisi dans le cadre d'une procédure simple et respectueuse des règles de justice naturelle, à informer les citoyens sur les droits et obligations découlant du bail afin d'éviter que des conflits ne se développent du seul fait de l'ignorance des dispositions de la loi, et à favoriser la conciliation des relations entre propriétaires et locataires. Le tribunal est également chargé de veiller, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements et, dans ces cas, d'assurer la protection des droits des locataires.

 514 873-2245

 1 800 683-2245

 tal.gouv.qc.ca

Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ)

Le RCLALQ a comme mandat principal de promouvoir le droit au logement et d'être un porte-parole politique pour les locataires, en particulier pour les ménages locataires à faible revenu. Son second mandat est de favoriser le droit d'association et de mobiliser les gens autour des enjeux relatifs au droit du logement dans une optique de prise en charge et d'éducation populaire autonome et de sensibilisation de l'opinion publique. Enfin, le Regroupement s'occupe de la défense des droits des locataires par le biais de la formation, et diffuse l'information et le contenu juridique, politique et social lié au logement locatif.

 514 521-7114

 1 866 521-7114

 rclalq.qc.ca

PROTECTION DES PERSONNES INAPTES

Curateur public du Québec

Le Curateur public veille à la protection de citoyens inaptes par des mesures adaptées à leur état et à leur situation. Il s'assure que toute décision relative à leur personne ou à leurs biens est prise dans leur intérêt, le respect de leurs droits et la sauvegarde de leur autonomie. Il informe la population et les intervenants, et les sensibilise aux besoins de protection découlant de l'inaptitude.

 514 873-4074

 1 844 LECURATEUR (532-8728)

 curateur.gouv.qc.ca



Collège des médecins du Québec

La mission du Collège des médecins est de promouvoir une médecine de qualité pour protéger le public et contribuer à l'amélioration de la santé des Québécois. Afin de remplir ce mandat, le Collège intervient de maintes façons auprès de ses membres, les médecins. Il offre aussi de nombreux services au public.

☎ 514 933-4441

☎ 1 888 MÉDECIN (633-3246)

🌐 cmq.org

Commissaires aux plaintes et à la qualité des services

Vous pouvez porter plainte, par écrit ou verbalement, au commissaire aux plaintes et à la qualité des services en contactant votre agence de santé et de services sociaux régionale. Vous pouvez le contacter si vous êtes insatisfait des soins et des services que vous recevez d'un organisme communautaire, d'une résidence privée d'hébergement, d'une résidence pour personnes âgées, d'un service de transport ambulancier ou d'une agence de la santé et des services sociaux. Vous pouvez également vous adresser au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de la ressource ou de l'établissement en cause.

☎ 1 877 644-4545

☎ ATS : 1 800 361-9596

🌐 gouv.qc.ca/systeme-sante-en-bref/plaintes/



Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP)

La FCAAP représente tous les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), qui ont le mandat d'assister et d'accompagner les usagers qui désirent porter plainte auprès d'une agence de la santé et des services sociaux ou d'un établissement de santé et de services sociaux. Tout au long du processus de traitement de la plainte, l'usager peut compter sur la présence et l'appui du conseiller assigné du CAAP.

Les centres offrent également un service de soutien personnalisé aux résidents de résidences privées pour aînés (RPA) qui cherchent à résoudre un problème lié à leur bail ou aux services qu'ils reçoivent.

 **1 877 767-2227**

 **fcaap.ca**

Ordre des infirmières et infirmiers du Québec

L'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec, dûment constitué en vertu des dispositions du Code des professions du Québec (L.R.Q., c. C-26), est un ordre professionnel dont la fonction principale est d'assurer la protection du public en contrôlant, notamment, l'exercice de la profession infirmière par ses membres.

 **514 935-2501**

 **1 800 363-6048**

 **oiiq.org**

Le protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen prévient et corrige les erreurs ou les injustices commises à l'égard de toute personne ou de tout groupe de personnes en relation avec un ministère, un organisme du gouvernement du Québec ou une instance du réseau de la santé et des services sociaux.

Les services du Protecteur du citoyen sont gratuits et tous les signalements et plaintes sont traités confidentiellement.

 **514 873-2032**

 **418 643-2688**

 **1 800 463-5070**

 **protecteurducitoyen.qc.ca**



AINÉ-AVISÉ



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Ouest
de l'Île-de-Montréal

Québec 



 aineavise.ca |  1 800 544-9058