BESOIN D'AIDE ?

Répertoire de RESSOURCES

AINÉ-AVISÉ

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

Aîné-Avisé est un programme de sensibilisation à la fraude et à la maltraitance envers les personnes aînées. Depuis le lancement du programme, en 2010, plus de 70 000 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’une professionnelle ou d’un professionnel et l’expérience d’une personne de 50 ans et 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 fraude et à la maltraitance. 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 et de maltraitance envers les personnes aînées. 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 aînées qui ont besoin d’aide et pour les proches qui les accompagnent.

Répertoire mis à jour le
1er novembre 2023
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

URGENCES

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)

Les personnes victimes de violence physique, de menace, de fraude, de vol ou de tout autre type de crime peuvent 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 intervenantes et intervenants des CAVAC offrent une écoute respectueuse, de l'information sur les droits et recours des personnes victimes, une assistance technique, de l'accompagnement dans les démarches, et peuvent aussi orienter le public 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

L'Office des personnes handicapées du Québec offre des services directs aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches.

1 800 567-1465

ophq.gouv.qc.ca

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

Les CALACS sont des ressources s'adressant aux femmes et aux adolescentes ayant vécu une agression sexuelle récente ou pendant l'enfance. Ce sont généralement des organismes communautaires qui aident les femmes et les adolescentes concernées, qui informent et sensibilisent la population, et agissent pour favoriser des changements sociaux et politiques.

514 529-5252
1 877 717-5252

rqcalacs.qc.ca

Réseau FADOQ

Le Réseau FADOQ est le plus grand organisme de personnes aînées au Canada, avec plus de 550 000 membres, 790 clubs, 16 regroupements régionaux et près de 4 700 administratrices et administrateurs bénévoles. Il a pour mission de faire partie de la vie des 50 ans et plus en défendant leurs droits, en valorisant leur apport à la société et en les accompagnant avec une offre de services et d'activités adaptés.

514 252-3017
1 800 544-9058

fadoq.ca

Tout bien calculé

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

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

toutbiencalcule.ca/votre-association

Autorité des marchés financiers

L'Autorité des marchés financiers est l'organisme mandaté par le gouvernement du Québec pour encadrer le secteur financier québécois et prêter assistance aux consommatrices et consommateurs de produits et services financiers. Elle se distingue par un encadrement intégré des domaines de l'assurance, des valeurs mobilières, des instruments dérivés, des institutions de dépôt – à l'exception des banques – et de la distribution de produits et services financiers, incluant le courtage hypothécaire et l'évaluation du crédit.

514 395-0337
418 525-0337
1 877 525-0337
lautorite.qc.ca

Banque du Canada

La Banque du Canada est la banque centrale du pays. Pour prévenir la contrefaçon, elle propose aux usagères et usagers des outils éducatifs et de formation sur la reproduction d'images de billets de banque.

1 800 303-1282
ATS : 1 888 418-1461
banqueducanada.ca

Bureau de la concurrence du Canada

Le Bureau de la concurrence du Canada a pour mission de protéger et de favoriser des marchés concurrentiels au Canada et de permettre aux consommatrices et consommateurs de faire des choix éclairés. Il offre des services et renseignements sur les pratiques commerciales trompeuses, les fraudes et arnaques, l'étiquetage, etc.

1 800 348-5358
ATS : 1 866 694-8389
bureaudelaconcurrence.gc.ca

Centre antifraude du Canada

Le Centre antifraude du Canada recueille de l'information sur la fraude et le vol d'identité. Il fournit des renseignements sur les fraudes passées et courantes qui touchent la population. Il est possible de signaler une fraude en communiquant avec le Centre antifraude du Canada.

1 888 495-8501
antifraudcentre-centreantifraude.ca

Échec au crime

Échec au crime est une organisation à but non lucratif dont le travail est indépendant de celui des corps policiers. Depuis 1997, elle offre à toute personne qui désire signaler un crime de tout genre ou de l'information sur une activité criminelle la possibilité de le faire anonymement.

1 800 711-1800
echecaucrime.com

Equifax

Equifax est l'une des deux agences de crédit présentes au Québec. Elle compile, met à jour et rend disponibles les informations comprises dans le dossier de crédit des particuliers.

1 800 465-7166
equifax.ca

Liste nationale de numéros de télécommunication exclus

Les consommatrices et consommateurs qui souhaitent réduire le nombre d'appels de télémarketing reçus peuvent inscrire leur numéro de téléphone sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Lorsqu'une entreprise appelle à un numéro exclu, une plainte peut être déposée.

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 veille à ce que les commerces respectent leurs obligations envers les consommatrices et consommateurs. Son action vise aussi à les aider à faire des choix éclairés et à les informer de leurs droits, de leurs obligations et de leurs recours en cas de problème avec un commerce.

1 888 OPC-ALLO (672-2556)
opc.gouv.qc.ca

Service de police local

Le bottin des services de police peut être consulté à l'adresse ci-dessous.

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

Sûreté du Québec

La Sûreté du Québec est le corps policier national au Québec. La Sûreté du Québec offre également des services généraux à la population sur les territoires qu'elle dessert.

911
310-4141
sq.gouv.qc.ca

TransUnion

TransUnion est l'une des deux agences de crédit présentes au Québec. Elle compile, met à jour et rend disponibles les informations comprises dans le dossier de crédit des particuliers.

1 877 713-3393
transunion.ca

Barreau du Québec

Le Barreau du Québec est l'ordre professionnel encadrant l'exercice du droit. Le Barreau met à la disposition du grand public des ressources afin de trouver une avocate ou un avocat, de se préparer à une première rencontre, de vérifier le statut d'un membre de l'Ordre et de porter plainte.

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 par des services d'information, de soutien et d'orientation. Ils offrent des services gratuits et confidentiels d'information juridique aux citoyennes et citoyens, quels que soient leurs revenus ou la nature juridique du problème rencontré.

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

Chambre des notaires du Québec

La Chambre des notaires du Québec est l'ordre professionnel responsable de réguler la profession de notaire au Québec. Sa mission est d'assurer la protection du public en promouvant l'exercice préventif du droit, en soutenant une pratique notariale au service du public et en favorisant l'accès à la justice pour toutes et tous.

514 879-1793
1 800 263-1793
cnq.org

Clinique juridique Juripop

La clinique juridique Juripop donne accès à des services juridiques abordables aux personnes dont la situation financière ne leur permet pas de retenir les services d'une avocate ou d'un avocat de pratique privée.

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

La Commission des services juridiques veille à ce que l'aide juridique gratuite ou avec contribution soit fournie aux personnes financièrement admissibles qui en font la demande et assure que la prestation de certains autres services juridiques soit rendue.

514 873-3562
csj.qc.ca

Éducaloi

Éducaloi est un organisme sans but lucratif qui s'est donné pour mission d'informer les Québécoises et les Québécois 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)

Aide aux trans du Québec offre une ligne d'écoute et d'intervention afin d'apporter de l'aide et de briser l'isolement des personnes trans, non binaires et en questionnement.

1 855 909-9038
atq1980.org

Alcooliques anonymes

Les Alcooliques anonymes sont une association de personnes qui se réunissent pour résoudre leur problème d'alcool. 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 et suicide.ca)

Les centres de prévention du suicide sont composés de personnes professionnelles et de bénévoles formés pour accueillir toutes les demandes d'aide. De plus, ils offrent un service numérique spécialisé en prévention du suicide au moyen de la plateforme suicide.ca.

L'individu qui pense au suicide, qui s'inquiète pour un proche ou qui est endeuillé par suicide peut contacter une intervenante ou un intervenant par téléphone, par texto ou par clavardage sur le site Web suicide.ca.

1 866 277-3553 (texto 535353)
aqps.info
suicide.ca

Drogue : aide et référence

Ce service téléphonique de soutien, d'information et de référence s'adresse aux personnes concernées par la consommation de drogue, d'alcool et de médicaments ainsi qu'à leur entourage.

514 527-2626
1 800 265-2626
aidedrogue.ca

Interligne

Interligne est un organisme de première ligne qui, par ses services d'écoute, d'intervention et de sensibilisation, offre du soutien aux personnes concernées par la diversité sexuelle et la pluralité des genres. Ces services s'adressent aux personnes LGBTQ+, à leurs proches et au personnel des milieux communautaire, scolaire, de la santé et des services sociaux.

514 866-0103
1 888 505-1010
interligne.co

Info-aide violence sexuelle

Info-aide violence sexuelle est une ligne téléphonique d'écoute, d'information et de référence destinée aux victimes d'agression sexuelle, à leurs proches ainsi qu'aux intervenantes et intervenants. 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
infoaideviolencesexuelle.ca

Info-Santé 811

Info-Santé est un service de consultation téléphonique gratuit et confidentiel qui permet d'obtenir des conseils de santé prodigués par une infirmière ou un infirmier. Une personne peut utiliser ces services pour elle-même ou pour un proche. Ceux-ci 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 est un service de consultation téléphonique gratuit et confidentiel qui permet de parler à une professionnelle ou un professionnel en intervention psychosociale. Une personne peut utiliser ces services pour elle-même ou pour un proche. Ceux-ci 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

La ligne Info-aidant est un service d'écoute, d'information et de références professionnel, confidentiel et gratuit. Elle s'adresse aux personnes proches aidantes et à leur entourage, aux intervenantes et intervenants, ainsi qu'aux professionnelles et professionnels de la santé.

1 855 852-7784
lappui.org

Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés

La Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés est une ligne téléphonique provinciale visant à venir en aide à toute personne vivant ou étant témoin d'une situation de maltraitance. Ces services sont destinés à la population en général, ainsi qu'à toute personne qui travaille auprès de personnes qui semblent vivre une situation de maltraitance.

Les services, offerts par des intervenantes psychosociales et intervenants psychosociaux, sont gratuits, confidentiels et bilingues (service d'interprète aussi disponible).

1 888 489-2287
aideabusaines.ca

Narcotiques anonymes

Narcotiques anonymes est une association de personnes qui se réunissent pour résoudre leur problème de drogue. Pour connaître les services disponibles dans votre région, consultez le site Web de l'organisme.

1 855 LIGNENA (544-6362)
naquebec.org

SOS violence conjugale

SOS violence conjugale offre des services d'accueil, d'information, de sensibilisation et de référence. Les services directs sont offerts aux victimes de violence conjugale (actuelle ou passée), aux victimes de violence post-séparation ainsi qu'à leurs proches. Ils sont accessibles via une ligne téléphonique de référence disponible 24/7, ainsi que par courriel, clavardage et texto.

1 800 363-9010 (ATS disponible)
438 601-1211 (texto)
sosviolenceconjugale.ca

Tel-Aide

Service d'écoute téléphonique gratuit, anonyme, confidentiel et bilingue, Tel-Aide est ouvert à toute personne qui vit de la solitude, de l'anxiété ou de la détresse, de même qu'aux individus ayant des idées suicidaires.

514 935-1101
telaide.org

Tel-Écoute/Tel-Aîné/Ligne Le Deuil

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 avec l'isolement et à exprimer leurs émotions. Il vise également à permettre aux personnes proches aidantes d'exprimer leurs difficultés et leurs limites.

La ligne téléphonique 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

LOGEMENT

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 le public 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. Par la diffusion de matériel d'information, l'organisation d'activités d'éducation populaire et d'actions collectives, le RCLALQ mobilise les citoyennes et citoyens autour des enjeux relatifs au droit du logement dans une perspective de défense collective des droits.

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 personnes 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 intervenantes et intervenants, et les sensibilise aux besoins de protection découlant de l'inaptitude. Le Curateur public offre également des services aux personnes bénéficiant de la mesure d'assistance ainsi qu'à celles qui les assistent.

514 873-4074
1 844 LECURATEUR (532-8728)
quebec.ca/gouvernement/ministeres-et-organismes/curateur-public

Collège des médecins du Québec

Le Collège des médecins du Québec est l'ordre professionnel des médecins québécois. Sa mission est de promouvoir une médecine de qualité pour protéger le public et contribuer à l'amélioration de la santé de la population. Afin de remplir ce mandat, le Collège intervient de maintes façons auprès de ses membres et offre des services au public (signalement, contestation d'honoraires, accès au répertoire des médecins, etc.).

514 933-4441
1 888 MÉDECIN (633-3246)
cmq.org

Commissaires aux plaintes et à la qualité des services

Les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des centres intégrés et des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux sont responsables du traitement des plaintes des usagères et usagers des établissements publics et privés. Un commissaire local peut être contacté en cas d'insatisfaction par rapport aux soins et aux services reçus de la part d'un organisme communautaire, d'une résidence privée d'hébergement, d'une résidence pour personnes aînées, d'un service de transport ambulancier ou d'une agence de la santé et des services sociaux. Il est également possible de s'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
quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-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 usagères et 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.

Les centres offrent également un service de soutien personnalisé aux résidentes et résidents de résidences privées pour personnes aînées (RPA) qui cherchent à résoudre un problème lié à leur bail ou aux services reçus.

1 877 767-2227
fcaap.ca

Ordre des infirmières et infirmiers du Québec

L'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec 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

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

fadoq

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

Sûreté du Québec
Police
Service intégré judiciaire

aineavise.ca | 1 800 544-9058