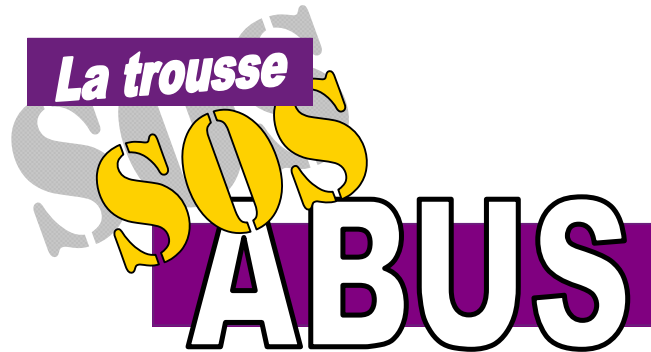


SOS ABUS

RÉPERTOIRE DES SERVICES ET DES RESSOURCES EN MATIÈRE D'ABUS
2009



EN PARTENARIAT AVEC



Centre de santé et de services sociaux
de Memphrémagog



Services et ressources québécois

L'ALLIANCE DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES POUR L'ÉGALITÉ DANS LA SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX (ACCESSS)

ACCÉSSS favorise le développement et le partage d'expertises en matière d'accessibilité et a notamment comme rôle de promouvoir et de réaliser des recherches et des enquêtes afin d'identifier les besoins spécifiques des communautés ethnoculturelles. **ACCÉSSS** est donc au cœur des réflexions sur l'accessibilité des services de santé et sociaux aux membres des communautés ethnoculturelles vivant dans toutes les régions du Québec.

Les interventions d'**ACCÉSSS** visent à assurer aux membres des communautés ethnoculturelles une véritable accessibilité au réseau de santé et des services sociaux. Ces interventions se font dans une optique de concertation et de planification des interventions entre le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), les Agences de la Santé et des Services sociaux (ASSS), les Centres de la Santé et les Services sociaux (CSSS), et tout autre établissement public et **ACCÉSSS**, ainsi que de l'utilisation efficiente des ressources disponibles.

Les coordonnées d'**ACCÉSSS** sont les suivantes :

Adresse : 7000 avenue du Parc, bureau 408 Montréal (Québec) H3N 1X1

Téléphone : Montréal (514)-287-1106 **sans frais** 1-866-774-1106

Télécopieur : (514) 287-7443

Adresse courriel : accesss@accesss.net

Site web : <http://www.accesss.net/index.php>

ASSOCIATION ESTRIENNE POUR L'INFORMATION ET LA FORMATION AUX AÎNÉS (AEIFA)

La mission de première de l'**AEIFA** est de contrer la violence faite aux aîné(e)s, de fournir des outils permettant de reconnaître rapidement les subtilités reliés aux différents types de violence, de proposer des gestes concrets à poser pour prévenir et se protéger contre des abuseurs potentiels. Ainsi les objectifs de l'organisme sont :

- De contrer la violence faite aux aînés
- D'organiser des rencontres, des mini-conférences servant à informer et sensibiliser les aînés afin de prévenir les abus de tout genre
- De créer un centre de service permanent de formation, prévention et support dans les démarches d'action pour les aînés
- De donner de la formation continue aux aidants bénévoles

Les coordonnées de l'**AEIFA** sont les suivantes :

Adresse : Service de prévention et d'intervention des mauvais traitements envers les aînés
554, rue Dufferin, Sherbrooke (Québec) J1H 4N1

Téléphone : (819) 346-0679

Télécopieur : (819) 823-8496

Adresse courriel : aeifa@bellnet.ca

Site web : www.aeifa.org

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE DES DROITS DES PERSONNES

RETRAITÉES ET PRÉRETRAITÉS NATIONAL (AQDR)

L'**AQDR** est un organisme communautaire à but non lucratif qui offre des services aux aînés à travers l'ensemble de la province en ce qui a trait aux différents aspects de leurs droits culturels, économiques, politiques et sociaux.

Certaines sections offrent des services d'écoute et d'évaluation des situations d'abus, d'informations, de références vers les ressources du milieu, d'accompagnement des aînés victimes d'abus dans leurs démarches et organise des activités de sensibilisation et de prévention des abus qui sont offertes aux ressources du milieu ou résidences privées.

Les coordonnées de l'AQDR sont les suivantes :

Adresse : 1620, avenue de la Salle, bureau 10, Montréal (Québec) H1V 2J8

Téléphone : (514) 935-1551

Télécopieur : (514) 937-7371

Adresse courriel : aqdr@qc.aira.com

Site web : www.aqdr.org

AUTORITÉ DE MARCHÉS FINANCIERS

L'**autorité des marchés financiers** a pour mission de réglementer et d'encadrer le secteur financier au Québec. Il protège les droits des consommateurs, tout en encadrant les personnes et les entreprises qui exercent des activités dans ce secteur.

Les coordonnées de l'Autorité des marchés financiers sont les suivantes :

Adresse : 800, square Victoria, 22e étage, C.P. 246, tour de la Bourse, Montréal (Québec) H4Z 1G3

Téléphone : Montréal : (514) 395-0337 Québec : (418) 525-0337 autres régions : 1 877-525-0337

Télécopieur : (418) 647-9963

Adresse courriel : renseignements-consommateur@lautorite.qc.ca

Site web : www.lautorite.qc.ca

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE PRÉVENTION DU SUICIDE (AQPS)

L'**association québécoise de prévention du suicide** est un organisme à but non lucratif qui a pour mission d'œuvrer au développement de la prévention du suicide au Québec. Elle regroupe des organismes ainsi que des personnes qui souhaitent agir de façon concertée et efficace afin de prévenir le suicide. Elle vise entre autres à:

- Mobiliser l'opinion publique et les décideurs face à la gravité de la problématique ;
- Promouvoir des mesures qui favoriseront l'émergence d'un contexte social, politique et économique propice à favoriser l'attachement à la vie et à la prévention du suicide ;
- Soutenir les centres de prévention du suicide et toutes autres ressources œuvrant pour cette cause ;
- Favoriser la responsabilisation et la concertation des différents milieux susceptibles d'être partenaires.

Pour de l'information, pour de l'aide ou pour trouver le Centre de prévention du suicide le plus près de chez-vous, contactez le :

Téléphone : 1 866 APPELLE (277-3553).

Site web : <http://www.aqps.info/>

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. Les services dispensés par le Barreau sont :

- La référence par domaine de droit et par région
- D'offrir des informations sur le mandat et les honoraires de l'avocat
- D'effectuer la vérification du statut et des antécédents d'un avocat
- D'effectuer de la prévention et de la résolution de conflits par l'entremise de « La justice participative »
- De fournir des informations sur le processus disciplinaire et pour porter plainte au Bureau du syndic
- De vérifier si un avocat est membre en règle du Barreau et s'il dispose du droit d'exercer la profession

Les coordonnées du Barreau du Québec sont les suivantes :

Adresse : Maison du Barreau 445, boulevard Saint-Laurent, Montréal (Québec) H2Y 3T8

Téléphone : (514) 954-3400 **ou sans frais** 1 800 361-8495

Adresse courriel : Courriel : information@barreau.qc.ca

Site web : <http://www.barreau.qc.ca/joindre/index.html>

CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS (CAVAC)

Les **CAVAC** offrent des services de première ligne, gratuits et confidentiels à toute personne victime d'un acte criminel et ses proches, ainsi qu'aux témoins d'un acte criminel. L'aide est disponible que l'auteur du crime soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable. Les CAVAC travaillent en collaboration avec les intervenants du milieu judiciaire, du réseau de la santé et des services sociaux et des organismes communautaires. L'intervention auprès des victimes se fait dans le respect de leurs besoins et à leur rythme. Elle s'appuie sur la capacité qu'ont les victimes de gérer leur propre vie et de prendre les décisions qui les concernent.

Les formes d'aide disponibles dans les CAVAC sont :

- L'intervention post-traumatique et « psychosociojudiciaire »
- L'information sur les droits et les recours
- L'assistance technique
- L'accompagnement
- L'orientation vers les services spécialisés

Pour connaître le CAVAC le plus près de chez vous communiquez au:

Téléphone : 1.866.532.2282

Site web : www.cavac.qc.ca

CENTRE D'APPEL ANTIFRAUDE DU CANADA

La Direction de la lutte contre l'escroquerie, la Gendarmerie royale du Canada, le Bureau de la concurrence et Industrie Canada administrent conjointement le Centre d'appel antifraude du Canada.

Le **Centre d'appel antifraude du Canada** a pour mission de recueillir des renseignements sur les plaintes en matière de télémarketing, de lettres frauduleuses et de vol d'identité ainsi que d'informer le public de ses droits.

Les coordonnées du centre d'appel antifraude sont les suivantes :

Adresse postale : CP 686, North Bay (Ontario) P1B 8J8

Téléphone : sans frais1-888-495-8501 **à l'étranger ou local :** 1 (705) 495-8501

Télécopieur : 1-888-654-9426

Adresse courriel : info@phonebusters.com

Site web : www.phonebusters.com

CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES (CAAP)

Les **CAAP** sont des organismes communautaires mandatés par le Ministère de la santé et des services sociaux pour assister et accompagner, sur demande, les usagers résidant sur leur territoire, qui désirent porter plainte auprès d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux, d'un CMDP, d'une Agence de la santé et des services sociaux et du Protecteur du citoyen en matière de santé et services sociaux.

Les **CAAP** peuvent :

- Vous informer et vous diriger selon vos besoins;
- Vous écouter et cerner avec vous l'objet de votre plainte;
- Vous informer sur vos droits et la procédure de plainte;
- Vous aider à préparer votre dossier et, au besoin, à rédiger votre plainte;
- Vous assister et vous accompagner à chaque étape du recours (ex: rencontre dans le cadre de la plainte), en facilitant la conciliation avec toute instance concernée;

Pour de l'information où pour trouver le CAAP de votre région, téléphonez au:

Téléphone : 1-877-767-2227

CENTRE D'URGENCE 9-1-1

Les **Centres d'urgence 9-1-1** reçoivent d'ensemble des appels d'urgence des citoyens, proviennent au tri des appels afin de les référer à l'intervenant prioritaire et assurent la coordination virtuelle des autres intervenants lorsqu'ils sont requis sur un événement.

En cas d'urgence, communiquez avec le 911

CENTRE LÉGAL D'INFORMATION POUR LES AÎNÉS

Le Centre légal d'information pour les aînés, est une clinique légale offerte gratuitement au public. Les services sont destinés aux aînés, à leurs proches et à tout intervenant ayant des interrogations sur le droit des aînés. Ce service est offert par la faculté de droit de l'Université de McGill et il est géré par Me Ann Soden.

Le Centre légal d'information pour les aînés est une branche de l'Institut National du Droit, de la Politique et du Vieillessement, centre canadien de référence dans les domaines de la recherche, de l'enseignement et de la promotion des questions de droit et de politiques relatives aux personnes âgées.

Les coordonnées du Centre légal d'information pour les aînés sont les suivantes :

Adresse : Édifice Sun Life, 1155 rue Metcalfe, bur. 1470, Montréal (Québec) H3B 2V6

Téléphone : (514) 289.9198

Télécopieur : (514) 289.9879

Adresse courriel : annsoden@sympatico.ca ou annsoden@bellnet.ca

Site web : <http://www.elderlawcanada.ca>

CENTRE POUR VICTIMES D'AGRESSION SEXUELLE DE MONTRÉAL (CVASM)

Le CVASM est l'un des quatre centres désignés à Montréal qui offre l'intervention médicosociale soit l'examen médical et l'examen médicolégal aux victimes d'agression sexuelle. Ces services sont offerts aux victimes, femmes et hommes, de 18 ans et plus qui ont été agressés dans les 12 derniers mois. Le centre travaille en partenariat avec le CSSS de la Montagne-CLSC Métro et L'Hôpital Général de Montréal pour intervenir auprès des victimes récentes et les accompagner à travers les démarches conséquentes à l'agression subie.

Grâce à une équipe de thérapeutes professionnelles, le centre offre gratuitement des suivis psychothérapeutiques individuels, sur rendez-vous, ainsi que de l'accompagnement à la cour.

De plus, la ligne téléphonique d'urgence et d'écoute accueille des personnes de tout âge qui sont en crise, qui veulent partager ou qui ont besoin d'informations et de références. La ligne d'urgence offre une écoute confidentielle et anonyme 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Les coordonnées du CVASM sont les suivantes :

Ligne d'urgence du CVASM, 24/24 au: 514- 934-4504

Adresse courriel : cvasm@videotron.ca

Site web : <http://www.cvasm.org>

CENTRE QUÉBÉCOIS DE CONSULTATION SUR LES ABUS ENVERS LES AÎNÉS (CQCAA)

Le **CQCAA** du CSSS Cavendish est un centre spécialisé en prévention, dépistage et intervention dans les cas d'abus envers les aînés. Il propose différents services accessibles aux professionnels du Québec dont :

- Des programmes de formation et d'éducation
- Une ligne de consultation professionnelle
- Une équipe de consultation multisectorielle
- Des outils et guides d'intervention fondés sur les données probantes.

Les coordonnées du CQCAA sont les suivantes :

Adresse : 5800 boul. Cavendish, Côte Saint-Luc (Québec) H4W 2T5

Téléphone : (514) 484-7878 poste 1333

Adresse courriel : abusaines@ssss.gouv.qc.ca

Site web : www.cssscavendish.qc.ca

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (CDPDJ)

La **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse** a pour mission de veiller au respect des principes énoncés dans la *Charte des droits et libertés de la personne*. Elle est responsable de l'application de la Partie III de la Charte et de la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics*.

Parmi les champs d'action de la CDPDJ :

- Les enquêtes en matière de droits de la personne (cas de discrimination, harcèlement fondé sur la race, la religion, le sexe, l'âge, etc.)
- Le traitement des plaintes de discrimination et d'exploitation des personnes âgées
- De l'information et références vers les ressources du milieu
- La promotion des recours et des droits et libertés de la personne
- La promotion d'intervention en appui avec d'autres organismes.

Les coordonnées de la CDPDJ sont les suivantes :

Adresse : Siège social Adresse : 360, rue Saint-Jacques 2e étage, Montréal (Québec) H2Y 1P5

Téléphone : (514) 873-5146 **sans frais :** 1 800-361-6477

Télécopieur : (514) 873-6032

Adresse courriel : accueil@cdpdj.qc.ca

Site web : www.cdpdj.qc.ca

CONSEIL POUR LA PROTECTION DES MALADES (CPM)

Le **Conseil pour la protection des malades** a pour vocation la protection, la défense et la promotion des droits des usagers du réseau de la santé et plus particulièrement les personnes malades, psychiatisées, handicapées ou âgées. Il offre des services aux usagers, aux comités d'usagers et comités de résidents affiliés tels que :

- Un service conseil pour toute question relative aux droits des usagers, au fonctionnement d'un comité, au système de plainte, aux régimes de protection, etc.
- Un service de rédaction d'opinions juridiques
- L'accès à des outils de travail développés pour supporter les comités des usagers et de résidents dans l'exécution de leur mandat (matériel didactique sur les droits des usagers, règles de fonctionnement, grille d'évaluation, sondages, etc.).

Les coordonnées du CPM sont les suivantes :

Adresse : 800, de la Gauchetière Ouest, bureau 6580, Montréal (Québec) H5A 1K6

Téléphone(514) 861-5922 **sans frais** : 1 877-276-2433

Télécopieur : (514) 861-5189

Télé transcripteur (514) 873-2648

Adresse courriel : info@cpm.qc.ca

Site web : www.cpm.qc.ca

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Le **Curateur public** est une personne nommée par le Gouvernement du Québec pour protéger les droits des personnes inaptes qui sont isolées. Le rôle du Curateur public est supplétif, il agit comme représentant légal de la personne inapte. Il veille à la protection de cette dernière et s'assure que toute décision relative à cette personne ou à ses biens soit prise dans l'intérêt de celle-ci, le respect de ses droits et la sauvegarde de son autonomie. C'est le besoin de protection qui justifie l'ouverture d'un régime de protection.

Il informe la population et les intervenants et les sensibilise aux besoins de protection découlant de l'inaptitude.

Les services offerts sont, entre autres :

- La représentation légale des personnes sous protection
- L'ouverture de régime de protection
- Le travail en collaboration avec différents intervenants du réseau
- Enquêtes sur signalement de personne non protégée.

Les coordonnées du curateur sont les suivantes :

Adresse : 600, boulevard René-Lévesque Ouest, Montréal (Québec) H3B 4W9

Téléphone : **sans frais** 1 800-363-9020

Site web : www.curateur.gouv.qc.ca

DIRA-LAVAL

DIRA-Laval s'est donné comme priorité de dépister et de dénoncer, d'informer et d'intervenir, de référer et de réévaluer, d'accueillir et d'accompagner les personnes âgées de plus de 50 ans victimes de violence, d'abus ou de négligence de la part d'un membre de la famille, d'un conjoint, d'un ami, d'un voisin, d'une institution ou d'une association quelconque.

Les services offerts par DIRA sont de première ligne, c'est-à-dire qu'ils sont de l'ordre de l'écoute, du dépistage, de l'information, de l'intervention et de l'accompagnement des personnes âgées vivant de la violence physique ou psychologique, d'abus, de négligence, de violation de droits. Le but ultime est de faire cesser ces agissements.

Les coordonnées de DIRA-LAVAL sont les suivantes :

Adresse : 1450, boul. Pie X, bureau 217, Laval (Québec) H7V 3C1

Téléphone : (450) 681-8813

Télécopieur : (450) 681-1163

Adresse courriel : diralaval@bellnet.ca

Site web : www.dira-laval.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. Une section entière est dédiée aux aînés, cette informe le lecteur quant à :

- La représentation d'une personne par le Curateur public
- La curatelle au majeur
- L'ouverture d'un régime de protection
- La tutelle au majeur
- Le conseiller au majeur
- Le mandat donné en prévision de l'incapacité
- Les aînés, la discrimination et l'exploitation
- Le droit des petits-enfants d'établir une relation avec leurs grands-parents
- Le testament de vie
- L'incapacité

Pour de plus amples renseignements consultez le site Internet d'Éducaloi au :

<http://www.educaloi.qc.ca/loi/aines/>

FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DES SOCIÉTÉS D'ALZHEIMER

La **Fédération Québécoise des sociétés d'Alzheimer** a pour mission de représenter les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et leur famille, de les soutenir, de défendre leur cause et de préserver leurs droits. Une de ses fonctions premières consiste donc à divulguer de l'information. L'objectif de toute information est de faire connaître, d'instruire mais aussi de fournir, à ceux à qui elle est destinée, les connaissances qui leur permettront d'affronter les événements de façon active et de conserver sur eux le plus de contrôle possible.

La plupart des sociétés Alzheimer régionales offrent divers services d'aide et de soutien :

- Service d'écoute téléphonique
- Rencontres individuelles et familiales
- Soutien psycho-social
- Groupes de soutien pour les proches
- Promotion du programme national secu-retour

Certaines sociétés se sont également efforcées de répondre aux besoins spécifiques de la population qu'elles desservent en proposant : un service destiné à toute personne vivant à domicile aux prises avec la maladie d'Alzheimer à son début. Le service vise à maintenir les capacités intellectuelles de la personne atteinte et à prévenir l'épuisement de l'aidant en lui permettant quelques heures de répit.

Des groupes de soutien qui accueillent les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer en phase précoce. Il s'agit d'offrir à ces personnes un lieu où il est possible d'échanger et de partager les sentiments, les émotions, les inquiétudes provoqués par leur expérience commune. C'est également un espace qui permet de lutter contre l'isolement en maintenant des contacts sociaux.

Une formation et des conférences destinées aux intervenants du réseau de la santé et aux associations oeuvrant au sein de la santé et des services sociaux est disponible un peu partout à travers le territoire du Québec.

Enfin, d'autres sociétés ont mis sur pied avec beaucoup de créativité, un nouveau concept d'hébergement et d'accompagnement auprès des personnes touchées par la maladie d'Alzheimer.

Les coordonnées de la Fédération Québécoise des sociétés d'Alzheimer sont les suivantes :

Adresse : 5165, Sherbrooke Ouest, bureau 211, Montréal (Québec) Canada, H4A 1T6

Téléphone : (514) 369-7891 Sans-frais 1 888-MÉMOIRE

Télécopieur : (514) 369-7900

Adresse courriel : info@alzheimerquebec.ca

Site web : www.alzheimerquebec.ca

INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS (IVAC)

En vertu de la Loi sur l'**indemnisation des victimes d'actes criminels**, toute personne ayant subi une lésion corporelle ou un choc mental ou nerveux à la suite d'un acte criminel commis au Québec (voie de fait, agression armée, vol qualifié, etc.), peut recevoir les indemnités et les services suivants :

- Une indemnité, pour incapacité totale temporaire;
- Une rente, encas d'incapacité permanente;
- Des frais d'assistance médicale;
- Des services de réadaptation.

En cas de décès, les personnes à charge ou les parents, dans le cas d'un enfant mineur, peuvent également recevoir des indemnités.

L'application de la loi relève de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST). La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels est chargée du traitement des demandes de prestations.

Les coordonnées de l'IVAC sont les suivantes :

Adresse : 1199, rue De Bleury, C. P. 6056, succursale Centre-ville, Montréal (Québec) H3C 4E1

Téléphone : Montréal (514) 906-3019 **Sans frais, au Canada seulement :** 1 800 561-4822

Pour remplir une demande de prestation : http://www.ivac.qc.ca/demande_presta.asp

Site web : www.ivac.qc.ca

INFO-AÎNÉS CANADA

Info-aînés est premier site Web conçu avec des personnes âgées pour fournir un accès facile à des informations importantes aux personnes âgées, à leurs familles et aux fournisseurs d'accès.

Ce site Web fait partie d'un projet national, le Réseau du Portail commun des aînés, et a été mis au point par les trois paliers de gouvernement et par de nombreux groupes de personnes âgées et de fournisseurs d'accès. Ce site offre aux aînés la possibilité d'utiliser des hyperliens pour obtenir une multitude de renseignements sur les programmes et les services fournis par le gouvernement du Canada et les gouvernements provinciaux et territoriaux canadiens.

Des informations concernant les services fédéraux et provinciaux sont maintenant disponibles et nous prévoyons d'y ajouter, dans les prochains mois et les prochaines années, de très nombreuses informations locales présentant un intérêt particulier pour les personnes âgées

Pour plus d'information sur Info-aînés Canada rendez-vous au:

www.aines.qc.ca

LIGNE INFO-ABUS

La **ligne Info-abus** aux aînés est un service téléphonique bilingue et confidentiel d'écoute, d'information et de références offertes aux personnes âgées victimes d'abus.

Pour rejoindre la Ligne Info-abus composez-le:

Téléphone : Montréal (514) 489-ABUS (2287) **ou de l'extérieur** 1 888 489-ABUS (2287).

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (OPC)

L'Office de la protection du consommateur surveille l'application des lois sous sa responsabilité. Il informe collectivement et individuellement les consommateurs, les éduque, les conseille, les met en garde, reçoit leur plaintes, les réfère si cela est nécessaire à d'autres organismes, et clarifie les situations ambiguës en vulgarisant les articles des lois qui sont sous la responsabilité de l'OPC. De plus, il favorise la concertation des acteurs du marché de la consommation.

Les coordonnées de l'OPC sont les suivantes:

Adresse : 5199, rue Sherbrooke Est, Aile A, bureau 3671, Montréal (Québec) H1T 3X2

Téléphone: Montréal (514) 253-6556 **ailleurs au Québec** 1 888-672-2556

Site web : www.opc.gouv.qc.ca

OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC (OPQ)

L'Office des professions du Québec veille à ce que les 45 professions régies par le *Code des professions* s'exercent et se développent en offrant au public une garantie de compétence et d'intégrité. À cette fin, l'Office : s'assure que les ordres détiennent les moyens appropriés à leur mandat, conseille le gouvernement sur les orientations permettant l'amélioration constante du système professionnel, veille à l'adaptation de l'encadrement juridique du système professionnel, favorise l'efficacité des mécanismes établis au sein des ordres, voit à ce que le public soit informé et représenté dans les ordres. Les services dispensés par l'OPQ sont :

- D'informer le public
- De donner accès aux documents et de veiller à protection des renseignements personnels
- De recevoir les plaintes à l'endroit d'un ordre professionnel

Les coordonnées de l'OPQ sont les suivantes :

Adresse : 800, place D'Youville, 10^e étage Québec (Québec) G1R 5Z3

Téléphone : Québec (418) 643-6912 **ailleurs sans frais** 1 800-643-6912

Télécopieur : (418) 643-0973

Site web : <http://www.opq.gouv.qc.ca/>

PAIR

Le Programme **Pair** est un service personnalisé d'appels automatisés qui joint les aînés pour s'assurer de leur bon état de santé. Les abonnés reçoivent ces appels à des heures prédéterminées, une ou plusieurs fois par jour. Si l'abonné ne répond pas, une alerte est lancée. Une vérification est systématiquement enclenchée par les responsables du système afin de vérifier si l'abonné est en détresse. Grâce aux appels de Pair, plusieurs vies ont pu être sauvées. Ce service est offert gratuitement, un appel suffit pour s'y abonner. Toute personne intéressée à adhérer au programme peut communiquer directement avec le responsable de son agence locale ou avec le Comité provincial du programme.

Pour plus d'information sur le programme PAIR :

Adresse : Adresse : 90, chemin Saint-François-Xavier, Candiac (Québec) J5R 6M6

Téléphone : sans frais : 1 877-997-PAIR (7247)

Télécopieur : (450)246-4471

Adresse courriel : info@programmepair.com

Site web : www.programmepair.com

PROTECTEUR DU CITOYEN

Le **Protecteur du citoyen** prévient et corrige les erreurs ou les injustices commises à l'égard de toute personne ou 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.

Dans l'examen d'une plainte, le Protecteur du citoyen écoute toutes les parties concernées. Lorsqu'il constate qu'il y a effectivement erreur ou injustice, il transmet ses recommandations afin que le ministère, l'organisme ou l'instance remédie à la situation le plus rapidement possible. Bien que le Protecteur du citoyen ne dispose d'aucun pouvoir de contrainte, 99 % de ses recommandations ont été acceptées en 2008-2009.

Les coordonnées du protecteur du citoyen sont les suivantes :

Adresse : 525, boul. René-Lévesque Est, Bureau 125, Québec (Québec) G1R 5Y4 Canada

Téléphone : Québec : 418 643-2688 Montréal: 514 873-2032

Sans frais de partout au Québec : 1 800-463-5070

Ligne ATS (pour les personnes ayant une déficience auditive) : 1 866-410-0901

Télécopieur : 1 866-902-7130

Adresse courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Site web : www.protecteurducitoyen.qc.ca

RÉGIE DU LOGEMENT

La **Régie du logement** est un tribunal spécialisé exerçant sa compétence en matière de bail résidentiel. Sa mission consiste à décider des litiges dont elle est saisie 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.

La Régie est également chargée de veiller, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements et, dans ces cas, d'assurer la protection des droits des locataires.

Pour rejoindre la régie du Logement communiquez au :

Adresse : Village olympique Pyramide Ouest, (D) 5199, rue Sherbrooke Est, bureaux 2095 et 2161, Montréal (Québec) H1T 3X1

Téléphone : (514) 873-2245 **sans frais** 1 800-683-2245

Télécopieur : (514) 864-3633

Site web : <http://www.rdl.gouv.qc.ca/fr/accueil/accueil.asp>

REGROUPEMENT DES AIDANTS NATURELS DU QUÉBEC (RANQ)

Le **RANQ** s'est donné comme mission d'améliorer la qualité de vie des aidants naturels, en regroupant les associations, les groupes et les organismes.

Ses objectifs sont :

- Sensibiliser la population et les décideurs à la situation des aidants naturels
- Promouvoir les Intérêts des Aidants Naturels
- Favoriser l'échange de Ressources, d'Expertises et d'Informations entre ses Groupes-Membres

Les associations membres offrent plusieurs activités et services parmi elles : des groupes de soutien ou d'entraide, de l'information, de la formation, du support individuel, des activités d'intégration sociale, un service de répit, etc.

Pour plus d'information vous pouvez communiquer avec le RANQ au :

Adresse : 1717, boul. St-Martin Ouest, bureau 350a Chomedey Laval (Québec) H7S 1N2

Téléphone : Laval (450)686-2572 **sans frais** 1 866-275-2572

Télécopieur : (450) 686-2503

Adresse courriel : raanm@b2b2c.ca

REGROUPEMENT PROVINCIAL DES MAISONS POUR FEMMES VICTIMES DE VIOLENCE CONJUGALE

Les maisons membres d'aide et d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale accueillent gratuitement des femmes victimes de violence conjugale ainsi que leurs enfants. À elles seules, les maisons membres du Regroupement répondent aux besoins de plus de 10 000 femmes et enfants par an. Au nombre des services offerts, on retrouve notamment:

- Un lieu sécuritaire et des services 24 heures par jour, 7 jours par semaine, offerts gratuitement aux femmes victimes de violence ainsi qu'à leurs enfants;
- Du soutien et de l'accompagnement dans les démarches juridiques ou autres;
- Un lieu d'écoute et d'entraide où les femmes sont amenées à se déculpabiliser et à reprendre le contrôle de leur vie, même après le séjour;
- Une attention spéciale apportée à la réalité des enfants;
- Des services de consultation externe (sans hébergement)

Les coordonnées du Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale sont les suivantes :

Adresse : Casier postal 55005, CFP Notre-Dame, 11, rue Notre-Dame ouest, Montréal (Québec) H2Y 4A7

Téléphone: (514) 878-9134

Télécopieur : (514) 878-9136

Adresse courriel : info@maisons-femmes.qc.ca

Site web : <http://maisons-femmes.qc.ca/>

REGROUPEMENT QUÉBÉCOIS DES CENTRE D'AIDE ET DE LUTTE CONTRE LES AGRESSIONS À CARACTÈRE SEXUEL (CALACS)

Les **CALACS** ont pour rôle d'aider les femmes victimes à exprimer leurs besoins, les informer de leurs droits et des ressources qui s'offrent à elles. Les CALACS offrent des services suivants :

- Intervention téléphonique
- Rencontres individuelles
- Information sur les droits et recours
- Accompagnement lors des démarches policières et juridiques
- Ateliers de sensibilisation et de prévention.

Pour plus d'information ou pour connaître le CALACS le plus près de chez vous, contactez le regroupement québécois des CALACS.

Les coordonnées du RQCALACS sont les suivantes :

Adresse : Case postale 56528, Succursale Ontario, Montréal (Québec), H1W 3Z3

Téléphone : Montréal (514) 529-5255 **Ailleurs :** 1 877-717-5252

Adresse courriel : info@rqcalacs.qc.ca

Site web : www.rqcalacs.qc.ca

RÉSEAU FADOQ

Le **réseau FADOQ** a pour mission d'organiser des activités, d'offrir des programmes et des services répondants aux besoins de ses membres et de défendre les droits des personnes de 50 ans et plus devant toutes les instances pertinentes. Cet organisme s'occupe de dossiers qui concernent notamment : les régimes de rente, le soutien à domicile, les lois sur la fiscalité des retraités, les travailleurs âgés, la violence et les abus fait aux aînés. Il offre également aux aînés et à leurs proches de l'information pour les sensibiliser aux recours possibles en situation d'abus. Il compte 280 000 membres, ce qui en fait le plus important regroupement de personnes de 50 ans ou plus au Québec.

Pour trouver la FADOQ la plus près de chez-vous, communiquez au :

Téléphone : Montréal (514) 252-3017 **sans frais** 1 800-828-3344

Télécopieur : 514 252-3154

Adresse : Siège social FADOQ 4545, av. Pierre-De Coubertin, C.P. 1000, Succ. M, Montréal (Québec)
H1V 3R2

Adresse courriel : info@fadoq.ca

Site web : www.fadoq.ca

RÉSEAU INTERNET FRANCOPHONE VIEILLIR EN LIBERTÉ (RIFVEL)

Les objectifs du Réseau internet francophone vieillir en liberté, associé à au Centre e recherche de l'institut universitaire de gériatrie de Montréal, sont de :

- Développer sur Internet un ensemble de références et de documentation et outils pour la prévention et le dépistage des abus favoriser l'accès sur Internet à des ressources d'aide et de recours pour les aînés, leurs proches et les intervenants dans chacune des communauté
- Développer sur Internet un ensemble de références scientifiques et documentation favorisant la promotion des valeurs de respect de la dignité et des droits des aînés
- Contribuer à l'échange d'expertise dans les communautés francophones sur la protection des personnes âgées vulnérables et de mettre en valeur les initiatives sociales, les recherches concernant les domaines concernés par la sécurité des aînés
- En ligne le test ODIVA , Outil de dépistage et d'intervention auprès des victimes aînés, permettant l'évaluation de danger et le signalement aux autorités et services compétents.

Les coordonnées de RIFVEL sont les suivantes :

Adresse : Centre de recherche de l'institut universitaire de gériatrie de Montréal, 4545 Chemin Reine Marie
Montréal (Québec) H3W 1W5

Téléphone : (514) 340.3540, poste 4774

Adresse courriel : louis.plamondon@umontreal.ca

Site web : www.rifvel.org

RÉSEAU QUÉBÉCOIS POUR CONTRER LES ABUS ENVERS LES AÎNÉS

Le **RQCAA** a pour mission de rassembler les personnes et les regroupements de personnes qui se préoccupent de la prévention, du dépistage ou de l'intervention en matière d'abus envers les aînés. Ses principaux objectifs sont de maximiser l'accès à l'information, de développer une vision globale des enjeux et de favoriser une action efficiente et efficace de tous les aînés du Québec et des instances concernées.

Les coordonnées du RQCAA sont les suivantes :

Adresse : 10700, rue Chambord, bureau 108, Montréal (Québec) H2C 2R8

Téléphone : (514) 270-2787

Télécopieur : (514) 270-2777

Adresse courriel : info@rqcaa.org

Site web : www.rqcaa.org

RESSOURCES ETHNOCULTURELLES CONTRE L'ABUS ENVERS LES AÎNÉS (RECAA)

Le **RECAA** est une initiative de travailleuses communautaires, d'organismes et d'individus des communautés culturelles. Il a comme mission d'instaurer une culture de respect envers nos aîné(e)s.

Leurs objectifs sont :

- Sensibiliser la collectivité aux mauvais traitements envers les aînés des communautés ethnoculturelles
- Élaborer des stratégies pour prévenir les abus en tenant compte de la langue et de la culture des aînés
- Offrir aux aînés des communautés ethnoculturelles la possibilité de participer à la sensibilisation et à l'éducation du public ainsi qu'à la mise en commun des ressources.

Pour atteindre ses objectifs, le RECAA utilise des ateliers théâtraux destinés aux groupes de personnes âgées issues des communautés ethnoculturelles, pour mettre en situation les diverses formes d'abus vécues par les aînés. Les scènes jouées dans les ateliers sont non-verbales et mettent en vedette des aînés de différents milieux ethnoculturels. Ils sont animés dans la langue maternelle des personnes qui y assistent.

Les coordonnées du RECAA sont les suivantes :

Téléphone : (514) 528-8812, poste 105

Adresse courriel : aikoc@hotmail.com

Site web : <http://www.accesss.net/index.php?articleid=1004>

SERVICE CANADA

Service Canada a été créé en afin que les Canadiens puissent accéder plus rapidement et plus facilement aux programmes et aux services du gouvernement du Canada. Les citoyens canadiens bénéficient maintenant de services personnalisés offerts par un réseau unique comptant plus de 600 points de services partout au Canada, de nombreux centres d'appels et un site Web. Service Canada est là pour aider à trouver tous les renseignements sur les services concernant :

- Le passeport
- Le programme de protection des salariés (PPS)
- Le régime de pensions du Canada (RPC)
- La sécurité de la vieillesse (SV)
- La carte d'identité de la Sécurité vieillesse
- Les Logements adaptés pour aînés autonomes
- La pension de la Sécurité de la vieillesse
- La pension de retraite du Régime de pensions du Canada
- Le programme d'allocation
- Le programme d'allocation au survivant
- Les Rentes sur l'État
- Le Supplément de revenu garanti

Pour plus d'informations ou pour trouver le centre de service le plus près de chez-vous, vous pouvez rejoindre Service Canada via:

Téléphone : 1 800 O-Canada (1 800 622-6232)

Télé transcripteur : 1 800-926-9105

Télécopieur : 1 (613) 941-1827

Site web : www.servicecanada.gc.ca

SERVICES QUÉBEC

Services Québec renseigne sur plus de 3000 sujets en lien avec les programmes et services gouvernementaux. Ce service est offert à partir d'une banque de données informatisées, le Répertoire des programmes et services, mis à jour continuellement avec la collaboration des ministères et organismes. Vous pouvez également avoir accès à ces renseignements par téléphone ou en personne, aux bureaux de Services Québec. De plus, Services Québec distribue dans ses bureaux de nombreuses publications gouvernementales sur des sujets variés. Elles sont également disponibles sur Internet et peuvent être commandées par téléphone.

Sous la section programmes et services pour aînés, se retrouvent des informations regroupées selon les principaux événements qui font partie de la vie courante d'une personne âgée, tels :

- L'habitation
- La Perte d'autonomie
- La santé
- Le décès
- Le maintien à domicile
- Les autres droits et recours
- Les revenus de la retraite
- Les taxes
- Les voyages et séjours à l'étranger

Pour plus d'information ou pour trouver le centre de service le plus près, vous pouvez rejoindre service Québec au :

Téléphone : Montréal (514) 644-4545 **Québec** (418) 644-4545 **Ailleurs au Québec, sans frais:** 1 877-644-4545

Télé transcripteur : sans frais 1 800-361-9596

Site web : <http://www.gouv.qc.ca/portail/quebec/pgs/commun/?lang=fr>

S.O.S VIOLENCE CONJUGALE

Le mandat de **S.O.S. violence conjugale** est d'offrir aux femmes victimes de violence conjugale de la province de Québec un service téléphonique d'accueil, d'évaluation et de référence. À cette fin, le service téléphonique d'accueil d'évaluation et de référence fonctionne 7 jours par semaine, 24 heures sur 24. L'organisme s'assure que les victimes sont orientées vers les ressources les plus aptes à leur venir en aide. En complément et dans le respect de la mission qui lui est confiée, S.O.S. violence conjugale favorise une action conjuguée des différentes ressources en ce domaine. D'autre part, dans la perspective de contrer la violence conjugale, S.O.S. favorise un partenariat avec les organismes impliqués. S.O.S. doit se positionner publiquement contre toutes les formes de violence conjugale.

Pour rejoindre S.O.S Violence conjugale :

Ligne d'urgence : Québec 1 800-363-9010 **Montréal :** (514) 873-9010

Télé transcripteur : (514) 873-9010

Télécopieur : 514 728-4247

Adresse postale : C.P. 55 succursale C Mtl., H2L 4S7

Site web : sosdirection@sosviolenceconjugale.ca

TEL-ÉCOUTE

Le **Centre Tel-Écoute** offre des services téléphoniques gratuits, anonymes et confidentiels d'écoute active, de prévention du suicide et de référence à la population du Grand Montréal.

Il offre également un service d'écoute en ligne gratuit à toute personne ayant accès à Internet. Ces services sont rendus possibles grâce à la collaboration journalière d'une équipe de bénévoles qualifiés et formés à l'écoute active.

Une ligne destinée au aînés est aussi offerte, elle a pour mission d'aider les personnes aînées à rompre leur isolement en leur permettant d'exprimer leurs émotions dans les différentes étapes du vieillissement ainsi que de permettre aux proches aidants naturels des personnes aînées d'exprimer leurs difficultés et leurs limites.

Voici les coordonnées pour rejoindre le service d'écoute :

Tel-aînés : (514 ou 450) 353-2463

Tel-écoute : (514 ou 450) 493-4484

Courriel : tel_ecoute@hotmail.com

Site web : <http://www.tel-ecoute.org/index.html>

RESEAU JURIDIQUE DU QUEBEC

Sont publiées sur le **Réseau juridique du Québec**, plus de 1300 pages de textes juridiques vulgarisés sur divers sujets, rédigés par des avocats de haut calibre, juges ou autre professionnels du droit. Le second volet est celui de la publication des qualifications professionnelles des avocats et de l'information marketing des cabinets du Québec. Quiconque à le recherche d'un avocat (ou cabinet) dans un domaine particulier (ou possédant une spécialité très pointue), peut trouver l'avocat qui rencontre ses besoins exacts et visualiser ses compétences et accomplissements grâce à l'outil de recherche puissant et convivial.

Le troisième volet, en collaboration avec Marc Gélinas, avocat, offre des contrats et écrits interactifs sur Internet - le Rédacteur juridique qui permet de rédiger sous forme interactive. Jurismédia vend également plusieurs autres modèles de documents grand public et affaires.

Le Réseau offre une panoplie de services complémentaires avec ses partenaires dont :

- Consultations téléphonique avec un avocat
- Divorce, modification de pension alimentaire ou de garde à l'amiable
- Demande de pardon
- Localisation de personnes
- Autres services reliés au crédit et au recouvrement

Les coordonnées du Le Réseau juridique du Québec, Jurismédia inc. Et Marc Gélinas, avocat sont les suivantes :

Adresse : 5, Place Rambercourt, bureau 100, Lorraine (Québec) J6Z 4M7

Téléphone : 450 621-8283 à l'extérieur du Canada, sans frais 1 877-683-1815

Télécopieur : (450) 621-4452

Pour des renseignements sur les produits et services du Réseau juridique du Québec :

Adresse courriel : infos@avocat.qc.ca

Site web : <http://www.avocat.qc.ca> www.jurismedia.com www.avocat.qc.ca www.votrestament.com
www.logicalc.qc.ca www.margill.com

SÛRETÉ DU QUÉBEC

Conformément à la Loi sur la police la mission de la **Sûreté du Québec** consiste à maintenir la paix et l'ordre public, prévenir et réprimer le crime en : assurant la sécurité des personnes et des biens , sauvegardant les droits et libertés de chacun, respectant les victimes et en étant attentive à leurs besoins, coopérant avec la communauté dans le respect du pluriculturalisme qui la caractérise. De plus, la Sûreté du Québec : soutient la communauté policière, coordonne les opérations policières d'envergure, contribue à l'intégrité des institutions étatiques, assure la sécurité des réseaux de transport québécois. Elle a la compétence pour faire respecter les lois sur l'ensemble du territoire québécois ainsi que les règlements applicables sur le territoire des municipalités qu'elle dessert.

Les coordonnées de la Sûreté du Québec sont les suivantes:

Adresse : Sûreté du Québec, Grand quartier général, direction des communications 1701, rue Parthenais, Montréal (Québec) H2K 3S7

Téléphone : (514) 598-4141 (frais d'appel acceptés)

Pour toute urgence : Composez immédiatement le : 9-1-1 ou
310-4141 (pour les municipalités non desservies par le 9-1-1)
*4141 (pour les cellulaires) 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Télécopieur : 514 598-4242

Site web : <http://www.sq.gouv.qc.ca>

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC (TAQ)

Le **Tribunal administratif du Québec** est un acteur privilégié de la justice administrative. Il est totalement distinct de l'Administration publique et des tribunaux judiciaires. Le Tribunal est principalement chargé de décider des recours formés par les citoyens à l'encontre des décisions rendues par l'Administration publique.

Le Tribunal administratif du Québec a pour fonction, dans les cas et les limites fixés par la *Loi sur la justice administrative*, de décider des recours exercés à l'encontre des décisions rendues par l'Administration publique (ministères, régies, commissions, municipalités) et de fixer les indemnités en cas d'expropriation. Il agit également à titre de Commission d'examen des troubles mentaux. Plus concrètement, le Tribunal est le lieu où le citoyen peut faire valoir ses droits à l'encontre d'une décision prise par l'Administration publique ou lorsque sa liberté est restreinte en raison de son état mental.

Les coordonnées du TAQ sont les suivantes :

Adresse : Montréal Tribunal administratif du Québec Secrétariat 500, boulevard René-Lévesque Ouest, 21e étage
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Téléphone : Montréal (514) 873-7154 Québec (418) 643-3418

Télécopieur : Montréal (514) 873-8288 Québec (418) 643-5335

Adresse courriel : tribunal.administratif@taq.gouv.qc.ca

Site web : <http://www.taq.gouv.qc.ca>

