

Liste des ressources d'aides et des services disponibles

| Services disponibles en tout temps, partout au Québec | | |
|--|---|------------------------------------|
| Services d'urgence 9-1-1 | Services policiers, ambulanciers et pompiers : à contacter lorsque la santé ou la sécurité d'une personne est compromise | 9-1-1 |
| Info-Social | Service d'intervention téléphonique gratuit pour joindre rapidement un intervenant psychosocial de la région | 8-1-1 (option 2) |
| Info-Santé | Service de consultation téléphonique gratuit pour joindre un infirmier, concernant un problème de santé (non urgent). | 8-1-1 (option 1) |
| Centre de prévention du suicide | Services d'aide gratuits pour les personnes suicidaires, les proches, les personnes endeuillées par suicide et les intervenants. | 1-866-APPELLE (1-866-277-3553) |
| Situation de maltraitance, d'intimidation ou d'âgisme | | |
| Pour la personne âgée | | |
| Ligne Aide Abus Aînés | Ligne téléphonique provinciale d'écoute et de référence spécialisée en matière de maltraitance envers les aînés. Sans frais, confidentiel et bilingue (services d'interprète possible pour d'autres langues que le français et l'anglais). | 1-888-489-ABUS (1-888-489-2287) |
| CDPDJ Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse | Organisation qui vise la défense des droits des personnes en vertu de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne. Services gratuits et confidentiels. | 1-800-361-6477 |
| CLSC Centre local de services communautaires | Services de santé et de services sociaux de première ligne, gratuits, qui visent l'amélioration de l'état de santé et de bien- être des citoyens. | Selon votre région |
| Pour les usagers du réseau de la santé et des services sociaux | | |
| CPQS Commissaire aux plaintes et à la qualité des services | Services de réception et de traitement des plaintes des usagers, relatives aux services octroyés dans le cadre du réseau de la santé et des services sociaux. | Selon votre région |
| CAAP Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes | Services d'assistance et d'accompagnement gratuits pour les personnes qui désirent déposer une plainte auprès d'un établissement de la santé et de services sociaux. | 1-877-767-2227 |
| CPM Conseil pour la protection des malades | Services qui visent à promouvoir et défendre des droits des usagers du réseau, afin d'augmenter leur pouvoir d'agir et d'améliorer la qualité des services. | 1-877-CPM-AIDE (1-877-276-2433) |
| RPCU Regroupement provincial des comités des usagers | Services de soutien et de formation qui visent la défense et la protection des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux : soutien aux comités des usagers et des résidents. | 1-877-276-2433 |

| | | |
|---|---|------------------------------------|
| Protecteur du citoyen | Institution indépendante et impartiale qui traite les plaintes à l'égard des services publics | 1-800-463-5070 |
| Pour les victimes de discrimination par leur employeur ou leur syndicat en milieu de travail | | |
| CNESST Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail | La CNESST est l'organisme auquel le gouvernement du Québec a confié la promotion des droits et des obligations en matière de travail. Elle en assure le respect auprès des travailleurs et des employeurs québécois | 1 844 838-0808 |
| Pour les victimes de violence conjugale | | |
| S.O.S. Violence conjugale | Services (téléphoniques) d'accueil, d'évaluation, d'information, de sensibilisation, de soutien et de référence, bilingues, gratuits, anonymes et confidentiels pour les victimes de violence conjugale et l'ensemble des personnes concernées. | 1-800-363-9010 |
| Pour les victimes d'actes criminels | | |
| CAVAC Centre d'aide aux victimes d'actes criminels | Services de première ligne à toute personne victime d'un acte criminel et ses proches, ainsi qu'aux témoins d'un acte criminel (que l'auteur du crime soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable). | 1-866-LE CAVAC (1-866-532-2822) |
| CALACS Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel | Services d'aide offerts aux femmes ayant été victimes d'agression à caractère sexuel ainsi qu'à leurs proches. Mission de lutte contre toutes formes d'agressions à caractère sexuel. | 1-877-717-5252 |
| Ligne sans frais - Agressions sexuelles | Ligne d'écoute, d'information et de référence, destinée aux victimes d'agression sexuelle, à leurs proches ainsi qu'aux intervenants. Services bilingues et confidentiels | 1-888-933-9007 |
| Pour les situations de fraude financière | | |
| Police municipale ou Sûreté du Québec | Services de réception et traitement des plaintes liées à la fraude, à l'extorsion ou au vol d'identité. | Selon votre région |
| Centre antifraude du Canada | Organisme central qui recueille l'information et les renseignements criminels sur les plaintes d'origine canadiennes en matière de fraude. | 1-888-495-8501 |
| Autorité des marchés financiers | Services d'assistance et de protection : dépôt d'une plainte concernant un représentant ou une entreprise de services financiers; signalement d'une fraude. | 1-877-525-0337 |
| Office de la protection du consommateur | Services d'informations et de réception des plaintes liées à un produit ou un service acheté. | 1-888-672-2556 |
| Transunion Canada | Bureau de crédit qui offre un service d'aide aux victimes de la fraude (SAVF) : produits surveillance du crédit. | 1-877-525-3823 |

| Pour les proches aidants d'aînés | | |
|--|--|---|
| L'APPUI pour les proches aidants d'aînés | Service téléphonique professionnel, confidentiel et gratuit qui s'adresse aux proches aidants de personnes âgées et à leur entourage, aux intervenants et aux professionnels de la santé. | 1-855-852-7784 |
| Autres ressources | | |
| Organismes de justice alternative | | |
| Équijustice Regroupement des organismes de justice alternative du Québec | Services de médiation citoyenne disponibles dans plusieurs régions du Québec, qui peuvent permettre aux personnes âgées d'être accompagnées dans une situation de maltraitance ou d'intimidation. | 1-877-204-0250 |
| Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ) | Service de sensibilisation aux modes de prévention et des règlements des différends destinés aux aînés. Séance de médiation de 3h auprès des aînés, de leur famille ou de proches par des professionnels. | 1-855-482-3327 |
| En cas d'inaptitude | | |
| Curateur public du Québec | Organisation qui vise à assurer la protection des personnes inaptes, la sauvegarde de leur autonomie et le respect de leurs droits. | 1-800-363-9020 |
| En cas de litige de baux en résidence privée pour aînés | | |
| Régie du logement du Québec | La Régie du logement du Québec met à disposition des personnes âgées et leurs proches trois fascicules expliquant les droits des locataires dans les résidences pour aînés. Vous pouvez les télécharger gratuitement en indiquant « Bail avec une résidence privée pour aînés » dans le moteur de recherche. | 1-800-683-2245 |
| Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes | Depuis le 1er avril 2019, les Centres d'assistance et d'accompagnement régionaux peuvent offrir aux personnes vivant en résidences privées pour aînés des services d'assistance et d'accompagnement pour les aider dans le règlement de leurs litiges en matière de baux. | 1-877-767-2227 |
| Organismes communautaires spécialisés dans la lutte contre la maltraitance | | |
| Certains organismes communautaires ont pour principale mission d'agir contre la maltraitance envers les personnes âgées. Toutefois, on ne trouve pas ce type d'organisation dans toutes les régions du Québec. | | Ligne Aide Abus Aînés 1-888-489-ABUS |
| Pour connaître les organismes de votre région, vous pouvez contacter la Ligne Aide Abus Aînés | | (1-888-489-2287) |