

---

MARS 2023

# LISTE DES RESSOURCES D'AIDES

## ET DES SERVICES DISPONIBLES AU QUÉBEC



Chaire de recherche sur la maltraitance  
envers les personnes âgées

Research Chair on Mistreatment of Older Adults

## 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

Services d'intervention téléphonique gratuit pour joindre rapidement un intervenant psychosocial de la région.

8-1-1 (option 2)

INFO-SANTÉ

Services 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)

SERVICE  
CANADIEN DE  
PRÉVENTION DU  
SUICIDE

Les services de crises du Canada font partie d'un réseau national de services existants de détresse, de crise et de lignes de prévention du suicide. Ils s'engagent à soutenir toute personne qui habite au Canada et qui est touchée par le suicide, de la manière la plus attentionnée et la moins intrusive possible.

1-833-456-4566

## SITUATION DE MALTRAITANCE, D'INTIMIDATION OU D'ÂGISME POUR LA PERSONNE ÂNÉE

LIGNE AIDE ABUS  
ÂNÉS

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 consultation téléphonique gratuit pour joindre un infirmier concernant un problème de santé non urgent.

Selon la région



Chaire de recherche sur la maltraitance  
envers les personnes âgées

Research Chair on Mistreatment of Older Adults

## 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 la 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 les 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.

1-514-436-3744

**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

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 référencement, bilingues, gratuits, anonymes et confidentiels pour les victimes de violence conjugale et l'ensemble des personnes concernées.

1-800-363-9010

## POUR LES VICTIMES DE 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 référencement, 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 la région



<b>CENTRE ANTIFRAUDE DU CANADA</b>	Organisme central qui recueille l'information et les renseignements criminels sur les plaintes d'origine canadienne en matière de fraude.	<b>1-888-495-8501</b>
<b>AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS</b>	Services d'assistance et de protection recevant les plaintes concernant un représentant ou une entreprise de services financiers, et le signalement de fraudes.	<b>1-877-525-0337</b>
<b>OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR</b>	Services d'informations et de réception des plaintes liées à un produit ou un service acheté.	<b>1-888-672-2556</b>
<b>TRANSUNION CANADA</b>	Bureau de crédit qui offre un service d'aide aux victimes de la fraude : produits surveillance du crédit	<b>1-877-525-3823</b>

## POUR LES PROCHES AIDANTS D'ÂÎNÉS

<b>L'APPUI POUR LES PROCHES AIDANTS D'ÂÎNÉS</b>	Services 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.	<b>1-855-852-7784</b>
---	--	-----------------------

## AUTRES RESSOURCES ORGANISMES DE JUSTICE ALTERNATIVE

<b>ÉQUIJUSTICE REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE JUSTICE ALTERNATIVE DU QUÉBEC</b>	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.	<b>1-877-204-0250</b>
<b>IMAQ INSTITUT DE MÉDIATION ET D'ARBITRAGE DU QUÉBEC</b>	Services 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.	<b>1-855-482-3327</b>



## 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 ÂNÉS

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 âgés. Vous pouvez les télécharger gratuitement en indiquant « Bail avec une résidence privée pour âgés » dans le moteur de recherche.

1-800-683-2245

FÉDÉRATION DE  
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 âgés des services d'assistance et d'accompagnement pour les aider dans le règlement de leurs litiges en matière de baux.

1-877-204-0250

## ORGANISMES COMMUNAUTAIRES SPÉCIALISÉS DANS LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

SELON LA RÉGION

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  
Ânés  
1-888-489-ABUS

Pour connaître les organismes de votre région, vous pouvez contacter la Ligne Aide Abus Ânés.

(1-888-489-2287)

