
FÉVRIER 2021

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 ÂÎNÉE

LIGNE AIDE ABUS ÂÎNÉS

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 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.

1-877-276-2433

**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

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 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.	<u>Selon votre région</u>
CENTRE ANTIFRAUDE DU CANADA	Organisme central qui recueille l'information et les renseignements criminels sur les plaintes d'origine canadienne en matière de fraude.	1-888-495-8501
AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS	Services d'assistance et de protection recevant les plaintes concernant un représentant ou une entreprise de services financiers, et le signalement de fraudes.	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 : produits surveillance du crédit.	1-877-525-3823
POUR LES PROCHES AIDANTS D'ÂÎNÉS		
L'APPUI POUR LES PROCHES AIDANTS D'ÂÎNÉS	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.	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
IMAQ INSTITUT DE MÉDIATION ET D'ARBITRAGE DU QUÉBEC	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.	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 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 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 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

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)