



Services pour les aînés

Guide des services du
gouvernement du Canada
pour les aînés et leurs familles

2^e édition



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Canada

ISPB-344-01-06

À qui s'adresse le guide *Services pour les aînés*?

À vous :

- **si vous avez 50 ans ou plus;**
- **si vous vous préparez à la retraite;**
- **si vous vous occupez d'une personne âgée;**
- **si vous êtes un parent ou un ami d'une personne âgée.**

D'ici 2035, près du quart des Canadiens seront âgés de 65 ans ou plus. Le présent guide porte sur les programmes et services que le gouvernement du Canada offre aux aînés et à leurs familles. Ces derniers y trouveront de l'information sur divers sujets, comme le soutien du revenu, le logement, la santé et la sécurité. Une section vous explique aussi comment communiquer avec votre gouvernement provincial ou territorial pour connaître les programmes et services qu'il offre aux aînés.

Vous pouvez consulter ce guide en ligne, ou le télécharger, en visitant servicecanada.gc.ca et en cliquant sur « Je suis : Un aîné ». Vous pouvez également obtenir ce guide gratuitement :



- en gros caractères,
- en Braille,
- sur audiocassette,
- sur disquette.

Il suffit de téléphoner au **1 800 O-Canada (1 800 622-6232)** pour en commander un. Si vous utilisez un ATS, composez le **1 800 926-9105**.

Comment utiliser le guide

Ce guide présente des renseignements, des programmes et des services qui peuvent intéresser les aînés et les personnes qui se préparent à la retraite. Vous y trouverez de l'information sur les services et prestations auxquels vous avez peut-être droit.

La présentation du texte a été conçue pour en simplifier la lecture.

- Les sujets et les programmes sont indiqués en **caractères gras**.
- Les titres des livrets, dépliants et publications sont en *italiques*.
- Les numéros de téléphone et les adresses de sites Web qui vous permettent d'accéder aux services ou d'obtenir des publications sont présentés en **bleu**.

Si aucun numéro sans frais n'est fourni, composez le **1 800 O-Canada (1 800 622-6232)**. Si vous utilisez un ATS, composez le **1 800 926-9105**. Vous pouvez parler directement à un agent d'information du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h.

Nous voulons savoir ce que vous pensez de ce guide.
Écrivez-nous au :

Guide des *Services pour les aînés*
a/s Centre de renseignements du Canada
Ottawa ON K1A 0J9

Télécopieur : 1 800 269-6412

ATS : 1 800 926-9105

Courriel : guide@canada.gc.ca

N'oubliez pas de fournir votre adresse afin que nous puissions vous répondre.

Table des matières



FINANCES ET PENSIONS	6
Programme de la Sécurité de la vieillesse	6
Pension de la Sécurité de la vieillesse	6
Supplément de revenu garanti	6
Allocation et Allocation au survivant	6
Régime de pensions du Canada	7
Services en ligne du RPC et de la SV	9
Impôt fédéral	10
Seconde carrière	13
Se préparer à la retraite	14
SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE	17
Services de santé pour les aînés autochtones	18
Précautions particulières	20
LOGEMENT	22
Maintenir sa maison en bonne condition	22
Conseils sur la sécurité au foyer	23
La location et l'achat	24

SÉCURITÉ ET PROTECTION	26
Conseils de sécurité pour chacun	26
Se préparer en cas d'urgence	26
Prévention du crime	27
ANCIENS COMBATTANTS ET MILITAIRES DU CANADA ...	28
Anciens Combattants Canada	28
Programmes de soutien du revenu	29
Programmes et services de santé	29
Ministère de la Défense nationale et Forces canadiennes ...	30
Communiquer avec le personnel des Forces	30
Commémorer les efforts des anciens combattants et des membres des forces armées	31
Histoire militaire	32
CONSOMMATION	34
Information fiable pour le consommateur	34
Finances personnelles	34
Économies d'énergie	35
VOYAGES ET LOISIRS	37
Bénévolat et développement communautaire	37
Loisirs et culture	40
Parcs et lieux historiques nationaux du Canada	41
Voyages	42
ORDINATEURS ET APPRENTISSAGE	44
PUBLICATIONS CLÉS	45
RESSOURCES PROVINCIALES ET TERRITORIALES – DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS RELATIVES AUX AÎNÉS	46
COMMENT JOINDRE SERVICE CANADA	48

Finances et pensions



Le régime public de pensions du Canada vous assure des revenus de retraite modestes mais sûrs. Il comprend deux programmes principaux : la **Sécurité de la vieillesse** et le **Régime de pensions du Canada**. Notez que vous ne recevrez pas les paiements de ces prestations automatiquement – **vous devez en faire la demande**.

Programme de la Sécurité de la vieillesse

Le programme de la Sécurité de la vieillesse offre trois sortes de paiements :

Pension de la Sécurité de la vieillesse

Si vous avez au moins 65 ans, que vous résidez au Canada et que vous répondez à certaines conditions, vous avez droit à la pension de la Sécurité de la vieillesse. Il faut envoyer votre demande au moins six mois avant votre 65^e anniversaire. Si vous avez déjà vécu au Canada, mais que vous vivez actuellement dans un autre pays, vous avez peut-être droit à la pension.

Supplément de revenu garanti

Cette prestation mensuelle supplémentaire est destinée aux personnes qui reçoivent une pension de la Sécurité de la vieillesse et qui ont un revenu faible.

Allocation et Allocation au survivant

- **Allocation.** Si vous avez entre 60 et 64 ans et que votre époux ou conjoint de fait reçoit une pension de la Sécurité de la vieillesse et est admissible au Supplément de revenu garanti, vous pourriez avoir droit à l'Allocation. L'Allocation est un paiement mensuel versé en complément à vos revenus jusqu'à votre 65^e anniversaire.
- **Allocation au survivant.** Si vous avez entre 60 et 64 ans, que vous avez un faible revenu et que votre époux ou conjoint de fait est décédé, vous avez peut-être droit à l'Allocation au survivant.

Pour obtenir une pension de la Sécurité de la vieillesse et **tous** les paiements connexes, vous devez en faire la demande.

Si vous êtes admissible au Supplément de revenu garanti, vous avez peut-être droit à d'autres prestations et services offerts par votre province ou territoire. Communiquez avec votre gouvernement provincial ou territorial pour obtenir de plus amples renseignements (voir page 46).

Pour en savoir plus sur les prestations de la Sécurité de la vieillesse et sur la façon d'en faire la demande :

 **1 800 277-9915** ATS : **1 800 255-4786**

 **www.dsc.gc.ca** et cliquez sur « Aînés »

Régime de pensions du Canada

Au sujet du Régime de pensions du Canada

La plupart des travailleurs canadiens cotisent au Régime de pensions du Canada. Si c'est votre cas, vous avez droit à une pension de retraite.

Bien que la plupart des Canadiens présentent une demande de pension à 65 ans, vous pouvez le faire dès 60 ans. Toutefois, le montant de vos prestations sera réduit. Si vous présentez la demande entre 65 et 70 ans, ce montant sera augmenté.

Pour obtenir la pension de retraite, vous devez en faire la demande au moins six mois avant la date à laquelle vous voulez commencer à la recevoir.

Les personnes qui travaillent au Québec cotisent au Régime des rentes du Québec. Pour obtenir plus de renseignements sur ce régime, composez le **1 800 463-5185** (ATS : **1 800 603-3540**) ou allez à **www.rrq.gouv.qc.ca**.

Autres prestations du Régime de pensions du Canada

Si vous avez versé suffisamment de cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC), vous pourriez, ainsi que votre famille, avoir droit aux prestations ci-dessous.

- **En cas d'invalidité vous empêchant de travailler**, vous, ainsi que les enfants à votre charge, pourriez recevoir la **prestation d'invalidité** une fois par mois.
- **En cas de décès**, votre époux ou conjoint de fait et les enfants à votre charge pourraient recevoir chaque mois la **prestation de survivant**. Un paiement unique de la **prestation de décès** peut également être versé à votre succession.
- **En cas de décès de votre époux ou conjoint de fait**, le RPC offre un paiement unique de la **prestation de décès** pour vous aider à payer les funérailles. L'époux ou conjoint de fait du cotisant au RPC décédé peut également recevoir chaque mois la **prestation de survivant**.
- **En cas de décès d'un parent**, les enfants à charge âgés de 25 ans et moins peuvent aussi recevoir la **prestation d'enfant**.
- **Si vous êtes séparé ou divorcé, ou que votre union de fait a pris fin**, les cotisations au RPC versées par vous ou votre époux ou conjoint de fait peuvent être divisées à parts égales. Ce partage s'applique aux contributions que l'un et l'autre avez faites au cours de votre mariage ou de votre union de fait. Cela pourrait vous permettre d'augmenter vos prestations du RPC.
- **Si vous êtes marié ou vivez en union de fait**, le partage des pensions peut vous permettre des économies d'impôt. Vous et votre époux ou conjoint de fait pouvez présenter une demande de partage de vos pensions de retraite du RPC si vous êtes tous deux âgés de 60 ans ou plus.
- **Si vos enfants** sont nés après le 31 décembre 1958, le montant de vos prestations pourrait augmenter si vous demandez l'application de la **clause d'exclusion pour élever des enfants**. Cette clause tient compte des périodes pendant lesquelles vous n'étiez pas sur le marché du travail parce que vous élevez vos enfants (de moins de sept ans). Si c'est votre cas, vous devriez présenter une demande.

- **Si vous avez vécu à l'étranger** – Le Canada a conclu des accords de sécurité sociale avec environ 50 pays. Si vous avez vécu ou travaillé dans l'un de ces pays, vous, ou votre famille, pourriez être admissible aux prestations de vieillesse, de retraite, d'invalidité ou de survivant de ce pays, du Canada, ou des deux.

Pour faciliter les choses

Dépôt direct

Évitez les soucis. Inscrivez-vous au service de **dépôt direct** de la Sécurité de la vieillesse et du RPC.

- Vous obtiendrez toujours vos paiements de prestations à temps.
- Vos chèques ne seront jamais perdus, volés ni endommagés.

Inscrivez-vous lorsque vous présentez une demande de prestations de la Sécurité de la vieillesse ou du RPC.

Si vous recevez déjà les paiements de la Sécurité de la vieillesse ou du RPC :



1 800 277-9915 ATS : **1 800 255-4786**



www.dsc.gc.ca et cliquez sur « Formulaires », dans le menu de gauche, sur « Régime de pensions du Canada », puis sur le formulaire ISP 1011.

Nous aurons besoin du numéro de compte et de succursale de votre institution financière.

Le dépôt direct est offert seulement au Canada et aux États-Unis.

Services en ligne du RPC et de la Sécurité de la vieillesse

Voici tout ce que vous pouvez faire en ligne :

- Présenter votre demande de pension de retraite du RPC.
- Imprimer vos feuillets de renseignements fiscaux de la Sécurité de la vieillesse et du RPC.
- Mettre à jour vos renseignements personnels relatifs à vos prestations du RPC et de la Sécurité de la vieillesse.

- Vérifier le montant de vos cotisations au RPC.
- Utiliser la Calculatrice du revenu de retraite pour mieux planifier votre retraite.

 servicecanada.gc.ca et cliquez sur « Formulaires et services en ligne », dans le menu du haut.

Profitez-en pour essayer d'autres outils en ligne utiles :

- Utilisez le **Chercheur de prestations** pour connaître toute la gamme des programmes fédéraux, provinciaux ou territoriaux qui vous sont offerts.

 www.prestationsducanada.gc.ca

- Utilisez le **Calculateur en direct des prestations** afin d'obtenir une estimation du montant du crédit pour la TPS/TVH que vous pourriez recevoir.

 www.arc.gc.ca/benefits/calculator/menu-f.html

Pour en savoir plus sur le RPC et la Sécurité de la vieillesse et sur la façon d'en faire la demande :

 **1 800 277-9915** ATS : **1 800 255-4786**
 À l'extérieur de l'Amérique du Nord, composez le **(613) 957-1954**

 www.dsc.gc.ca et cliquez sur « Aînés ».

Lisez la page 29 pour plus de renseignements sur l'aide financière destinée aux anciens combattants.

Impôt fédéral

Avantages à produire une déclaration de revenus

Produire une déclaration de revenus et de prestations tous les ans – même si vous gagnez peu ou pas de revenus – vous permet de recevoir les paiements de prestations auxquelles vous avez droit. En voici quelques exemples :

- **Crédit pour la TPS/TVH** tous les trois mois.

- **Sécurité de la vieillesse – Supplément de revenu garanti, Allocation ou Allocation au survivant :**
 - Le gouvernement du Canada utilise votre déclaration de revenus pour établir si vous avez droit à ces prestations de la Sécurité de la vieillesse. Vous devrez quand même présenter une demande pour les recevoir.
 - Si vous recevez déjà ces prestations et que vous avez produit une déclaration de revenus au plus tard le 30 avril, votre demande de prestations sera automatiquement renouvelée. Toutefois, si Service Canada vous envoie un formulaire de renouvellement, vous devrez le remplir et le retourner même si vous avez soumis une déclaration de revenus.
- **Prestations provinciales ou territoriales** – Votre déclaration de revenus peut servir à établir si vous avez droit aux prestations offertes par votre gouvernement provincial ou territorial.
- **Inscription électorale** – Vous pouvez mettre à jour votre fiche d'électeur au niveau fédéral dans votre déclaration de revenus.

Pour tout renseignement sur les **régimes enregistrés d'épargne-retraite**, lisez la section sur la préparation à la retraite, à la page 14.

Paiements par acomptes provisionnels

La plupart des particuliers paient leur impôt tout au long de l'année au moyen de retenues d'impôt sur leurs revenus. Cependant, si vous touchez un revenu sur lequel l'impôt n'est pas retenu ou si l'impôt retenu est insuffisant, vous devrez peut-être payer votre impôt par acomptes provisionnels. Ce peut être le cas si vous recevez, entre autres, certaines prestations de pension ou des revenus de location, de placements ou d'un travail indépendant, ou si vous avez plus d'un emploi.

Les acomptes provisionnels sont des paiements périodiques d'impôt sur le revenu que des particuliers doivent verser à l'Agence du revenu du Canada pour combler le montant d'impôt qu'ils auraient autrement à payer au 30 avril de l'année suivante.

Pour en savoir plus :

 **1 800 959-7383** ATS : **1 800 665-0354**

 **www.arc.gc.ca** et cliquez sur « Formulaires et publications », dans le menu du haut, sur « Formulaires et publications classés par sujet », puis sur « Acomptes provisionnels ».

Pour faciliter les choses

Dépôt direct

Faites déposer votre remboursement d'impôt et votre crédit pour la TPS/TVH directement dans votre compte de banque. Pour vous inscrire au dépôt direct, il vous suffit de remplir la section à la dernière page de votre déclaration de revenus, ou de demander le formulaire *Demande de dépôt direct – Particuliers*. Vous pouvez l'obtenir auprès de l'Agence du revenu du Canada :

 **1 800 959-3376** ATS : **1 800 665-0354**

 **www.arc.gc.ca** et cliquez sur « Particuliers », puis sur « Dépôt direct ».

Production de la déclaration de revenus en ligne

Pour obtenir votre remboursement plus rapidement, produisez votre déclaration de revenus au moyen d'IMPÔTNET, le service de transmission des déclarations par Internet.

 **www.impotnet.gc.ca**

Production de la déclaration de revenus par téléphone

Si vous remplissez certaines conditions, vous pourriez produire votre déclaration de revenus au moyen d'un téléphone à clavier, grâce au service IMPÔTEL. Vous recevrez alors des renseignements à ce sujet avec votre trousse de déclaration.

 **1 800 714-7258** ATS : **1 800 665-0354**

 **www.arc.gc.ca/impotel**

Publications

Voici des publications de l'Agence du revenu du Canada qui pourraient vous intéresser :

- *Vous prenez votre retraite?*

- *Résidents canadiens qui séjournent dans le Sud*
- *Le paiement de l'impôt par acomptes provisionnels*

 **1 800 959-3376** ATS : **1 800 665-0354**

 www.arc.gc.ca/formulaires

Vous avez besoin d'aide pour remplir votre déclaration de revenus? Nous pouvons vous aider.

Pour les **personnes handicapées** qui utilisent un téléscripteur :

 **1 800 665-0354** pour obtenir des renseignements généraux sur l'impôt.

Les **personnes ayant une déficience visuelle** peuvent obtenir des publications en Braille, en gros caractères ou en format électronique (audiocassette ou disquette).

 **1 800 959-3376** du lundi au vendredi, de 8 h 15 à 17 h, heure de l'Est.

 www.arc.gc.ca/substituts

Le **Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt** de l'Agence du revenu du Canada offre un service gratuit de préparation des déclarations de revenus pour les Canadiens à faible revenu qui ont une situation fiscale simple. Pour en savoir plus sur ce programme :

 **1 800 959-7383** ATS : **1 800 665-0354**

Seconde carrière

Bon nombre d'aînés, par choix ou par nécessité, se lancent dans une seconde carrière.

Démarrer une entreprise

Si vous pensez à **démarrer une entreprise**, communiquez avec **Entreprises Canada**. Entreprises Canada offre aux entrepreneurs des renseignements, des conseils et de l'aide. Des agents d'information vous aideront à trouver des services, des règles, des règlements et des formulaires, ainsi que des sources de financement et de soutien.

Pour obtenir plus de renseignements au sujet du démarrage d'une entreprise, ou pour trouver le centre d'Entreprises Canada le plus proche :

 **1 888 576-4444** ATS : **1 800 457-8466**

 **www.EntreprisesCanada.gc.ca**

Recherche d'emploi

Vous êtes à la **recherche d'un emploi**? Consultez le site **Emplois, travailleurs, formation et carrières** du gouvernement du Canada pour obtenir de l'aide, des outils et des renseignements utiles. Vous pouvez :

- consulter une liste de plus de 35 000 offres d'emploi;
- utiliser le **concepteur de curriculum vitae** en ligne pour mettre à jour votre curriculum vitae;
- demander au service Alerte-Emploi de vous envoyer un courriel lorsque des emplois intéressants deviennent accessibles.

Pour plus de renseignements sur les programmes, services et ressources du gouvernement du Canada en matière d'emploi :

 **1 800 0-Canada (1 800 622-6232)** ATS : **1 800 926-9105**

 **www.servicecanada.gc.ca**, et cliquez sur « Emplois » ou sur « Formation et carrières ».

Se préparer à la retraite

Le gouvernement du Canada offre des outils et des renseignements pour vous aider à préparer votre retraite.

État de compte du cotisant

Si vous gagnez un salaire ou travaillez à votre compte, vous devez cotiser au Régime de pensions du Canada (ou au Régime des rentes du Québec si vous travaillez au Québec). Le RPC enregistre vos cotisations et les inscrit sur votre *État de compte du cotisant*.

L'*État de compte du cotisant* est un document important, car il vous fournit des renseignements financiers qui vous aideront à vous préparer à la retraite.

Vous y trouverez, entre autres, une estimation du montant que pourrait atteindre votre pension de retraite mensuelle à l'âge de 65 ans si vous continuez d'y cotiser au même rythme. Vous y trouverez aussi une évaluation des montants de prestations d'invalidité ou de survivant.



[servicecanada.gc.ca](https://www.servicecanada.gc.ca) et cliquez sur « Formulaires et services en ligne », dans le menu du haut, puis sur « Quel montant ai-je contribué à ma pension du gouvernement? »

Calculatrice du revenu de retraite canadienne

Le gouvernement du Canada a conçu cette calculatrice en ligne afin de vous aider à préparer votre retraite. Cet outil vous montre comment obtenir, étape par étape, une estimation de votre revenu de retraite provenant des sources suivantes :

- Sécurité de la vieillesse;
- Régime de pensions du Canada ou Régime des rentes du Québec;
- pension(s) d'employeur;
- régimes enregistrés d'épargne-retraite;
- autres sources de revenu permanent.

Le programme de la Sécurité de la vieillesse et le Régime de pensions du Canada (ou le Régime des rentes du Québec) offrent un revenu de base modeste et sûr auquel vous pouvez ajouter de l'épargne privée. La calculatrice vous permet d'évaluer votre situation financière pour que vous puissiez déterminer les étapes à suivre afin d'atteindre vos objectifs de retraite.



[servicecanada.gc.ca](https://www.servicecanada.gc.ca) et cliquez sur « Formulaire et services en ligne », dans le menu du haut, puis sur « Quel pourrait être mon revenu de retraite? »

Régime enregistré d'épargne-retraite

Le **Régime enregistré d'épargne-retraite** (REER) aide les gens, y compris les travailleurs autonomes, à économiser en vue de la retraite. Les REER sont des régimes enregistrés au fédéral et doivent répondre aux exigences de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Vous pouvez effectuer des cotisations déductibles du revenu imposable dans votre REER en fonction du montant du revenu

que vous gagnez. À votre retraite, vous obtiendrez alors un revenu de retraite établi d'après vos cotisations et le rendement des placements du régime.

L'année où vous atteignez 69 ans est la dernière année où vous pouvez verser des cotisations à votre REER. À la fin de cette année-là, vous devez faire l'un des choix suivants :

- utiliser votre REER pour acheter une rente viagère;
- utiliser votre REER pour acheter une rente répartie sur un certain nombre d'années;
- transférer votre REER dans une rente d'un fonds enregistré de revenu de retraite;
- encaisser votre REER et payer l'impôt dû sur le montant retiré.

Pour en savoir plus sur les REER, demandez le guide intitulé *REER et autres régimes enregistrés pour la retraite* :

 **1 800 959-3376** pour communiquer avec l'Agence du revenu du Canada ATS : **1 800 665-0354**

 **www.arc.gc.ca/formulaires**

La retraite à l'étranger

Si vous comptez prendre votre retraite à l'étranger, vous devez tenir compte de quelques détails. La publication intitulée *La retraite à l'étranger : contempler de nouveaux horizons* répond à de nombreuses questions que vous pourriez avoir au sujet de la retraite saisonnière ou permanente à l'étranger. Pour en obtenir un exemplaire :

 **1 800 267-8376** (au Canada) ou **(613) 944-4000**
ATS : **1 800 394-3472**

 **www.voyage.gc.ca** et cliquez sur « Publications », dans le menu de gauche, puis sur « Vivre à l'étranger ».

Pour en savoir plus sur les finances personnelles, la protection contre la fraude et les transactions bancaires, consultez la section « Consommation », à la page 34.

Santé et mieux-être

Où trouver des renseignements fiables sur la santé

De nos jours, il existe de nombreuses sources de renseignements sur la santé, dont la télévision et les sites Web. Trouver des sources fiables peut se révéler une tâche difficile. Voici quelques pistes :



- Le **Portail canadien sur la santé** présente des ressources sur les questions et préoccupations touchant les aînés en matière de santé. Il traite des maladies, des médicaments et des traitements médicaux, de la violence, de la mort, de l'incapacité, de condition physique, de santé mentale, de nutrition et de sécurité.

 www.chp-pcs.gc.ca et cliquez sur « Les aînés » dans le menu de gauche.

- Le **Réseau canadien de la santé** vous fournit des renseignements fiables qui vous aideront à rester en santé et à prévenir les maladies.

 www.reseau-canadien-sante.ca

- Vous voulez en savoir plus sur l'ostéoporose, les maladies cardiaques, les accidents vasculaires cérébraux, l'arthrite ou les médicaments? Comment combattre l'insomnie? L'**Agence de santé publique du Canada** peut répondre à toutes vos questions relatives à la santé des aînés.

 **1 866 225-0709** ATS : **1 800 267-1245**

 www.aspc.gc.ca et cliquez sur « Santé-aînés » dans le menu du haut.

- L'**Agence de santé publique du Canada** publie des documents qui aident les aînés à poursuivre l'activité physique, à bien manger, à cesser de fumer et à prévenir les blessures ou les maladies du vieillissement. Voici deux titres :
 - *Vieillir... passionnément!* – Cédérom de 54 publications sur la façon de vieillir en santé.

Pour commander un exemplaire :

 **1 800 0-Canada (1 800 622-6232) ATS : 1 800 926-9105**

 **www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines** et cliquez sur « Publications », dans le menu de gauche, puis sur la catégorie « Vieillesse en santé ».

Vous pouvez également commander par courriel à **seniorspubs@phac-aspc.gc.ca**.

- *Guide canadien d'activité physique pour une vie active saine pour les aînés*

Pour commander un exemplaire :

 **1 800 0-Canada (1 800 622-6232) ATS : 1 800 926-9105**

 **www.guideap.com** et cliquez sur « Guide pour les aînés ».

- Le **Conseil consultatif national sur le troisième âge** publie des rapports sur les questions touchant les aînés, ainsi qu'un bulletin sur le vieillissement intitulé *Expression*.

 **1 866 225-0709 ATS : 1 800 267-1245**

 **www.ccnta.ca** et cliquez sur « Publications » dans le menu de gauche, puis sur « Expression ».

Lisez la page 29 pour en savoir plus sur les services de santé pour les anciens combattants.

Services de santé pour les aînés autochtones

Le régime d'assurance-maladie provincial ou territorial permet à tous les résidents du Canada, y compris les Autochtones, d'accéder aux services hospitaliers ou aux services d'un médecin. Le gouvernement du Canada appuie les services de santé offerts aux aînés des Premières nations et Inuits et à leur collectivité. Parmi les programmes de **Santé Canada**, mentionnons :

- De nombreux **programmes et services de santé communautaires destinés aux membres des Premières nations vivant dans une réserve, ainsi qu'aux Inuits dans les collectivités inuites.**

Ces services sont offerts sur le plan local par des organismes des Premières nations et inuits.



www.hc-sc.gc.ca et cliquez sur « Santé des Premières nations et des Inuits » dans le menu de gauche, puis sur « Services de soins de santé ».

- Les membres des Premières nations qui habitent dans une réserve ou dans une communauté des Premières nations située au nord du 60^e parallèle et les Inuits qui habitent dans un peuplement ont droit à des soins de base à domicile et en milieu communautaire. Le **Programme de soins à domicile et en milieu communautaire des Premières nations et des Inuits** offre des services d'intervenants certifiés en soins personnels et en soins à domicile, sous la supervision d'infirmières autorisées. Renseignez-vous auprès de votre centre de santé local au sujet des soins à domicile et des soins communautaires offerts dans votre région, ou :



www.hc-sc.gc.ca, et cliquez sur « Santé des Premières nations et des Inuits », dans le menu de gauche, puis sur « Services de soins de santé » dans le menu de gauche, et sélectionnez « Soins à domicile et en milieu communautaire ».

- Le **programme de Services de santé non assurés** offre aux membres des Premières nations, aux Inuits et aux Innus admissibles la protection nécessaire relative aux biens et services d'ordre médical qui ne sont pas couverts par les régimes d'assurance-maladie privés, provinciaux ou territoriaux. Parmi ces biens ou services, mentionnons les médicaments, les soins dentaires, les soins de la vue, ainsi que l'équipement, les fournitures et le transport médicaux.



www.hc-sc.gc.ca et cliquez sur « Santé des Premières nations et des Inuits », dans le menu de gauche, puis sur « Services de santé non assurés ».

- Le diabète est une importante cause de maladie et d'invalidité parmi les Autochtones. L'**Initiative sur le diabète chez les Autochtones** soutient divers projets et programmes communautaires visant à prévenir le diabète et à en diminuer les complications.

Un programme similaire est aussi offert aux Métis, aux Autochtones hors réserve et aux Inuits vivant en milieu urbain.



www.hc-sc.gc.ca et cliquez sur « Index A à Z », dans le menu du haut, puis sur la lettre « D ».

Pour en savoir plus sur les programmes mentionnés ci-dessus :



1 866 225-0709 ATS : **1 800 267-1245**

D'autres programmes financés par le gouvernement du Canada aident les aînés des Premières nations à rester autonomes, en bonne santé et en sécurité. Si vous avez des questions au sujet **des soins à domicile, des services d'accueil (supervision et soins en milieu familial) et des soins institutionnels**, n'hésitez pas à communiquer avec l'administrateur de votre conseil de bande.

Pour obtenir d'autres renseignements utiles aux Autochtones, consultez le site suivant :



www.autochtonesaucanada.gc.ca

Précautions particulières

Il faut prendre des précautions particulières pour se protéger contre...

- **L'influenza (ou la grippe).** Quelque 500 à 1 500 Canadiens – surtout des aînés – meurent chaque année d'une pneumonie associée à la grippe. Bien d'autres peuvent mourir d'autres complications graves liées à la grippe.

Le vaccin contre la grippe est une solution sûre, efficace et saine pour les aînés. Il réduit grandement les risques auxquels vous êtes exposé. Les aînés sont vaccinés gratuitement.

Pour en savoir plus, consultez votre médecin ou communiquez avec votre service de santé :



1 800 454-8302 ATS : **1 800 465-7735**



www.phac-aspc.gc.ca/influenza/index_f.html (site de l'Agence de santé publique du Canada)

- Le **virus du Nil occidental** est généralement transmis par une piqûre de moustique infecté. Même si tout le monde court le risque de contracter ce virus, les aînés, les jeunes enfants et les personnes dont le système immunitaire est affaibli sont particulièrement vulnérables à ses effets.
Pour en savoir plus :

 **1 800 816-7292** (le printemps et l'été)

 **www.virusduNiloccidental.gc.ca**

Le saviez-vous?

- Le programme des **aides familiaux résidents** permet de faire temporairement venir au Canada des travailleurs qualifiés chargés de donner des soins à domicile aux personnes âgées, lorsqu'il n'y a personne au pays pouvant occuper ces postes.
Pour en savoir plus :

 **1 888 242-2100** ATS : **1 888 576-8502**

 **www.cic.gc.ca** (site de Citoyenneté et Immigration Canada)
Cliquez sur « Travailler », dans le menu de gauche.

- Le **temps** peut influencer grandement sur notre santé et notre sécurité. Fait-il trop chaud ou trop froid, ou le temps est-il à l'orage ou au smog? Veillez à votre santé et à votre sécurité – vérifiez la météo avant de sortir. Téléphonnez à Environnement Canada pour entendre un message automatisé public sur les conditions météorologiques, ou écoutez Radiométéo pour connaître les prévisions pour la journée ou les cinq prochains jours et les avertissements météorologiques.

 le numéro de téléphone pour ces services se trouve dans les pages du gouvernement dans l'annuaire téléphonique.

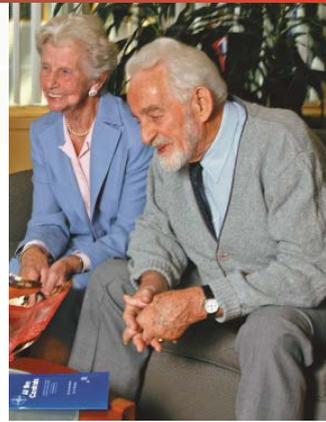
 **www.meteo.ec.gc.ca** (site du Service météorologique d'Environnement Canada)

- Le **smog** peut être particulièrement dangereux pour les aînés, surtout s'ils ont des problèmes respiratoires. Pour en savoir davantage au sujet de la qualité de l'air et de ses répercussions sur votre santé :

 **1 800 668-6767**

 **www.ec.gc.ca/cleanair-airpur**

Logement



Maintenir sa maison en bonne condition

Le gouvernement du Canada offre des programmes pour vous aider à faire de votre maison un lieu sûr, confortable et éco-énergétique.

- Le **programme Logements adaptés : aînés autonomes** aide les propriétaires à payer les modifications apportées au logement afin de faciliter l'autonomie des aînés à faible revenu.
- Le **Programme d'aide à la remise en état des logements pour personnes handicapées** aide financièrement les propriétaires-occupants admissibles et les locataires à rendre leurs logements accessibles aux personnes handicapées à faible revenu. De l'aide est aussi disponible pour la création de logements accessoires et de pavillons-jardins pour les aînés et les adultes handicapés à faible revenu.
- Le **Programme de réparations d'urgence** aide les propriétaires ou les occupants à faible revenu des régions rurales et éloignées à payer des réparations urgentes qui s'imposent pour rendre leur logement sûr.

Pour en savoir davantage au sujet de ces programmes :

 **1 800 668-2642** pour communiquer avec la Société canadienne d'hypothèque et de logement. ATS : **1 800 309-3388**

 www.schl.ca

Dans votre province ou territoire, le gouvernement du Canada finance peut-être d'autres programmes semblables appelés différemment. Lisez la page 46 pour savoir avec qui communiquer selon la province ou le territoire.

Les économies d'énergie se traduisent par des économies d'argent. Apprenez-en davantage sur le rendement énergétique de votre maison grâce aux programmes ci-dessous.

- Grâce au programme **ÉnerGuide pour les maisons**, vous pourrez recevoir la visite d'un expert indépendant qui évaluera le rendement énergétique de votre maison. Il recommandera des rénovations pouvant diminuer vos factures d'énergie et augmenter le confort de votre maison. Comme ce service est subventionné par le gouvernement du Canada, il coûte généralement 100 à 175 \$.
- Les **maisons R-2000** sont construites selon les normes R-2000 par des constructeurs compétents qui utilisent les technologies éprouvées pour que les maisons soient sans danger pour l'environnement, saines et écoénergétiques. Ressources naturelles Canada certifie le rendement énergétique de ces maisons.

Pour en savoir davantage au sujet des programmes ÉnerGuide et R-2000, ou pour commander des publications :

 **1 800 0-Canada (1 800 622-6232) ATS : 1 800 926-9105**

 **www.oee.rncan.gc.ca** (site de l'Office de l'efficacité énergétique de RNCan)

Conseils sur la sécurité au foyer

La plupart du temps, c'est chez eux que les aînés ont des accidents. Deux publications utiles peuvent vous aider à rendre votre maison sécuritaire :

- *Maintenir l'autonomie des aînés par l'adaptation des logements – Guide d'évaluation par les aînés*
- La série *Votre maison – Comment prévenir les chutes dans les escaliers*

Pour commander ces publications :

 **1 800 668-2642** pour communiquer avec la Société canadienne d'hypothèque et de logement. ATS : **1 800 309-3388**

 **www.schl.ca** et lancez une recherche en tapant « foyer », dans la case appropriée.

Vous pouvez aussi obtenir les publications suivantes :

- *Chez soi en toute sécurité*
- *La sécurité dans les escaliers*

 **1 800 0-Canada (1 800 622-6232) ATS : 1 800 926-9105**

 **www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines** et cliquez sur « Publications » dans le menu de gauche, puis sur « Ordre alphabétique » pour choisir le titre utile.

Vous pouvez aussi commander ces publications par courriel à l'adresse suivante : **seniorspubs@phac-aspc.gc.ca**.

Pour en savoir plus sur la sécurité au foyer, consultez la section sur la sécurité et la protection, à la page 26.

La location et l'achat

La Société canadienne d'hypothèque et de logement offre des publications et des renseignements pour vous aider à prendre des décisions importantes concernant votre logement.

- *Votre guide pour la location d'un logement*
Ce guide, offert seulement en ligne, fournit aux locataires et aux propriétaires de l'information sur leurs droits et responsabilités. Il présente aussi des feuilles de travail pratiques, des modèles de lettres, de bons conseils ainsi que des feuillets documentaires et des adresses utiles à l'échelle provinciale et territoriale.
- *Guide de l'habitation coopérative*
Contrairement aux logements locatifs privés, les coopératives sont des regroupements démocratiques et ce sont les résidents qui décident de son fonctionnement. Lisez ce guide pour en savoir davantage sur les droits et responsabilités des membres d'une habitation coopérative ainsi que des membres élus afin d'en gérer les affaires.

Pour obtenir un de ces guides :

 **1 800 668-2642 ATS : 1 800 309-3388**

 **www.schl.ca**

- *L'achat d'une maison étape par étape*
Cette publication énonce les étapes de l'achat d'une maison. Elle fournit aussi des conseils utiles, des exemples, des tableaux, des graphiques et des fiches d'inspection.
- *Logements en copropriété : Guide de l'acheteur*
Cette publication offre des renseignements sur l'achat d'un condominium de même que sur les questions importantes à poser et les gens à qui s'adresser.

Pour obtenir un de ces guides :



1 800 668-2642 ATS : **1 800 309-3388**



www.schl.ca

Sécurité et protection

Conseils de sécurité pour chacun

L'Agence de santé publique du Canada offre des publications visant à aider les aînés à assurer leur sécurité et leur protection :

- *Vous pouvez éviter les chutes* : Le tiers des aînés canadiens font une chute chaque année et se blessent sérieusement. Pourtant, les chutes sont évitables. Ce feuillet d'information décrit comment modifier votre domicile et votre mode de vie pour assurer votre sécurité.
- *Bruno et Alice* est un récit amusant sur la sécurité et la protection des aînés.

Pour commander une des publications de l'Agence et pour en voir la liste complète :

 **1 800 0-Canada (1 800 622-6232) ATS : 1 800 926-9105**

 **www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines** et cliquez sur « Publications », dans le menu de gauche.

Vous pouvez les commander par courriel à seniorspubs@phac-aspc.gc.ca.

Vous connaissez des personnes âgées victimes **d'abus ou de négligence**? Vous ne savez pas comment déceler les signes et où trouver de l'aide? Le **Centre national d'information sur la violence dans la famille** offre des publications et des renseignements à ce sujet.

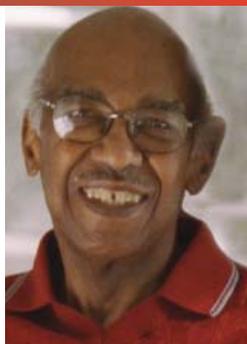
 **1 800 267-1291 ATS : 1 800 561-5643**

 **www.phac-aspc.gc.ca/nc-cn** et cliquez sur « Publications », dans le menu du haut.

Vous pouvez les commander par courriel à nctv-cnivf@phac-aspc.gc.ca.

Se préparer en cas d'urgence

Soyez prêt à faire face à toute éventualité, y compris aux catastrophes.



Il existe des livrets sur la manière de se préparer en cas d'urgences, de pannes d'électricité en hiver, de conduite en hiver, de grosses tempêtes, de tempêtes soudaines, de tremblements de terre et d'inondations.

Pour obtenir un de ces livrets :

 **1 800 830-3118** pour communiquer avec Sécurité publique et Protection civile Canada. ATS : **1 866 865-5667**

 **www.securitepublique.gc.ca** et cliquez sur « Citoyens », dans le menu de gauche.

Prévention du crime

La **Gendarmerie royale du Canada (GRC)** offre aux aînés des programmes de prévention du crime et d'aide aux victimes. Ces programmes donnent des renseignements et des services sur de nombreux sujets, y compris la sécurité au foyer, la protection contre les fraudes, les abus dont les aînés sont victimes et les préoccupations juridiques. Dans certaines régions, les services spécialisés vont de cliniques de prévention du crime à des visites amicales aux personnes qui ne sortent jamais.

Pour en savoir plus sur les services que la GRC offre aux aînés :

 Consultez les pages du gouvernement, dans votre annuaire téléphonique, pour communiquer avec le bureau de la GRC le plus proche.

 **www.grc.gc.ca**

Visitez le détachement ou le bureau de la GRC de votre localité.

Grâce à la **Stratégie nationale pour la prévention du crime**, le gouvernement du Canada collabore avec les collectivités afin de mieux sensibiliser le public et de prévenir le crime et la victimisation. Elle vise les groupes à risque, dont les aînés et les personnes handicapées.

Pour en savoir plus :

 **1 877 302-6272**

 **www.securitepublique.gc.ca/cnpc**

Anciens combattants et militaires du Canada

Anciens Combattants Canada

Anciens Combattants Canada offre des services et des prestations aux personnes suivantes :

- les anciens combattants et certains civils ayant servi dans un théâtre de guerre;
- les membres actuels et anciens des Forces canadiennes (force régulière et réserve);
- les membres de la GRC.

Dans bien des cas, les prestations et services s'appliquent aussi à la famille de ces personnes.

Pour en savoir plus sur ces prestations et sur les services du Ministère :

 **1 866 522-2022** pour communiquer avec le Centre national d'information aux clients.

 **www.vac-acc.gc.ca** et cliquez sur « Clients ».

Pour obtenir de l'aide en ce qui concerne une demande :

- Le **Bureau de services juridiques des pensions** offre gratuitement des conseils juridiques et de l'aide à la préparation d'une cause juridique. Vous pourrez aussi être représenté par un avocat pour les cas de révisions ou d'appels des pensions.

 **1 877 228-2250**

- Le **Service d'aide** offre des services de counselling professionnel aux anciens combattants, aux anciens militaires canadiens et à leur famille. Le service est confidentiel.

 **1 800 268-7708**, accessible 24 heures sur 24 ATS : **1 800 567-5803**



Programmes de soutien du revenu

- Le **Programme de pension d'invalidité** prévoit une prestation non imposable destinée aux personnes qui ont été handicapées à la suite de leur service militaire, que ce soit en temps de guerre ou de paix.
- Le **Programme des allocations d'ancien combattant** offre des paiements mensuels aux anciens combattants et aux civils à faible revenu qui ont servi. Ces paiements sont établis selon le nombre d'années de service militaire de la personne, son âge, son état de santé, son revenu, sa situation familiale, le nombre de personnes à sa charge et son lieu de résidence.
- Si vous recevez une allocation d'ancien combattant, vous pourriez aussi avoir droit au **Fonds de secours**, qui offre jusqu'à 1 000 \$ par année pour un abri, des vêtements et des soins d'urgence.

Programmes et services de santé

- En tant qu'ancien combattant, vous pouvez obtenir des **prestations pour des traitements et d'autres soins de santé**, y compris pour des soins médicaux, chirurgicaux ou dentaires, des prothèses et des adaptations au domicile. Vous pourriez aussi recevoir des prestations pour payer les frais de déplacements nécessaires à un examen ou à un traitement médical.
- Le **Programme pour l'autonomie des anciens combattants** aide selon leurs besoins les anciens combattants et les civils admissibles à rester autonomes et en santé dans leur foyer et leur collectivité. Le programme offre une gamme de services.
- Si vous recevez une pension d'invalidité, vous avez droit à des **avantages médicaux**, comme des médicaments d'ordonnance, lorsque ceux-ci sont liés à votre invalidité. Vous pourriez aussi avoir droit à ces avantages si vous recevez des services en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, si vous avez un faible revenu ou si vos dépenses ne sont pas couvertes par un régime de santé provincial.

- Le **service de soins en établissement** offre aux anciens combattants un lit dans un établissement de soins de longue durée ou à l'hôpital du Ministère. Pour profiter de ce programme, vous devez remplir les conditions d'admissibilité.
- Des **renseignements et des services de promotion de la santé** sont offerts aux anciens combattants pour les aider à veiller à leur santé. Vous y obtiendrez des renseignements sur la prévention des maladies, des blessures et des chutes, ainsi que des services de recommandation, d'évaluation, de counselling et de suivi.

Ministère de la Défense nationale et Forces canadiennes

Pour toute demande générale, communiquez avec le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes :

 (613) 995-2534 ATS : 1 800 467-9877

 www.forces.gc.ca

Courriel : information@forces.gc.ca

Communiquer avec le personnel des Forces

- Vous devez communiquer avec un membre des Forces canadiennes qui est à l'étranger, mais vous ne savez pas comment? Appelez la **Ligne d'information sur les missions**, gérée par l'Agence du soutien du personnel des Forces canadiennes.

 1 800 866-4546

- Vous aimeriez **inviter un membre des Forces canadiennes à présenter un exposé à votre association communautaire locale**? La Direction des communications extérieures et des relations publiques de la Défense nationale invite des conférenciers des Forces canadiennes à présenter des exposés à des groupes communautaires. Communiquez avec le bureau des affaires publiques de votre région :
 - Atlantique (Halifax) : (902) 427-6688
 - Québec (Montréal) : (514) 283-5280
 - Capitale nationale (Ottawa) : (613) 996-9266

- Ontario (Toronto) : (416) 635-4406
 - Prairies et Nord (Calgary) : (403) 974-2822
 - Pacifique et Yukon (Vancouver) : (604) 666-0174
- **Pourquoi ne pas écrire aux militaires?** Les membres des Forces canadiennes contribuent à la paix et à la sécurité dans le monde. Faites-leur savoir que vous appréciez leur service. Pour envoyer un courriel ou obtenir l'adresse postale :



www.forces.gc.ca et cliquez sur « Écrivez aux militaires », dans le menu de gauche.

Commémorer les efforts des anciens combattants et des membres des forces armées

- Le **Programme de funérailles et d'inhumation** aide à payer les frais liés aux funérailles, à l'inhumation et aux pierres tombales d'anciens combattants admissibles et de certains civils. Le Programme couvre entre autres les frais d'embaumement, du cercueil, de l'exposition, du transport local de la dépouille, du lieu de sépulture, d'entretien du lot (soins perpétuels) et d'une pierre tombale militaire. Il est administré par le **Fonds du Souvenir**.



1 800 465-7113

- Le **Mémorial virtuel de guerre du Canada** rend hommage aux réalisations et aux sacrifices de Canadiens qui ont défendu la liberté. Il contient des photos et des souvenirs d'un grand nombre de personnes, ainsi que des renseignements sur les tombes et monuments commémoratifs de plus de 116 000 Canadiens qui ont donné leur vie pour le pays.



www.memorialvirtuel.gc.ca

- La **Commonwealth War Graves Commission** marque et entretient les sépultures des membres des forces armées du Commonwealth qui sont morts au cours des deux guerres mondiales. Elle érige et entretient des monuments commémoratifs dédiés à ceux qui n'ont pas de sépulture connue et tient aussi des archives et des registres. Les coûts sont partagés

par l’Australie, le Canada, l’Inde, la Nouvelle Zélande, le Royaume-Uni et l’Afrique du Sud.

Pour connaître le lieu final de sépulture d’anciens combattants du Commonwealth décédés :

 **1 613 992-3224** (à frais virés)

 **www.cwgc.org** (anglais seulement)

Courriel : **cwgc-canada@vac-acc.gc.ca**

- Le **Cimetière militaire national des Forces canadiennes** est situé à Ottawa. Les personnes suivantes peuvent y être inhumées :
 - les membres des Forces canadiennes (régulières ou de la réserve);
 - les anciens membres libérés avec un certificat de bonne conduite;
 - les anciens combattants canadiens des deux guerres mondiales et de la guerre de Corée, y compris les marins de la marine marchande.

 **1 800 883-6094**

Histoire militaire

- Le nouveau **Musée canadien de la guerre** est l’un des plus grands musées consacrés à la compréhension des conflits humains. Pour en savoir plus sur ses collections et ses programmes :

 **1 800 555-5621** ATS : **(819) 776-7003**

 **www.museedelaguerre.ca**

- La **Bibliothèque du ministère de la Défense nationale d’Ottawa** possède environ 30 000 livres qui traitent surtout de l’histoire militaire canadienne. Ces livres font la joie des chercheurs, des historiens et des romanciers. Vous pouvez les emprunter en faisant la demande à votre bibliothèque municipale.

- La **Direction de l'histoire et du patrimoine** du ministère de la Défense nationale dispose de renseignements sur les musées, les honneurs et les récompenses militaires. Elle répond avec plaisir à vos demandes de renseignements historiques par téléphone ou par télécopieur.

 **1 877 741-8332** Téléc. : **(613) 990-8579**

 **www.forces.gc.ca** et cliquez sur « Histoire et patrimoine », dans le menu de gauche.

- La **Passerelle pour l'histoire militaire canadienne** est un service en ligne permettant d'accéder à des sites et à des ressources numérisées sur l'histoire militaire canadienne.

 **www.phmc.gc.ca**

- Avez-vous des **objets militaires** que vous aimeriez léguer à la postérité? Vous pourriez en faire don à un musée militaire canadien. Communiquez avec l'**Organisation des musées militaires du Canada** :

 **www.ommc.ca**

Courriel : **ommc@ns.sympatico.ca**

- Si vous prévoyez vendre ou donner une **arme à feu**, communiquez avec le Centre des armes à feu Canada :

 **1 800 731-4000**

 **www.cfc-cafc.gc.ca**

Consommation



Information fiable pour le consommateur

La **Passerelle d'information pour le consommateur canadien** vous fournit des renseignements en ligne qui sont exacts, fiables et pertinents. L'information provient de sources fédérales, provinciales et territoriales canadiennes, ainsi que d'organismes non gouvernementaux fiables.

Promenez-vous sur la Passerelle pour trouver de l'information sur des sujets comme les suivants :

- Les moyens de **vous protéger contre le télémarketing frauduleux** et autres façons de tromper le consommateur.



www.infoconsommation.ca, puis cliquez sur « **Fraudes et pratiques trompeuses** » et sélectionnez votre province ou votre territoire.

- Le **Courriel des plaintes**, un service en ligne interactif qui vous aide à formuler votre plainte plus efficacement. Le Courriel des plaintes vous guide dans une série d'étapes, depuis la rédaction de lettres à la communication efficace par téléphone.



www.infoconsommation.ca, puis cliquez sur « **Déposez une plainte** » pour accéder aux ressources et aux conseils d'experts dont vous avez besoin.

Finances personnelles

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada vous offre de l'information gratuite sur divers produits et services financiers. Cette information vous aidera notamment à mieux comprendre les transactions bancaires, les cartes de crédit et les hypothèques.

- Vous pouvez **encaisser gratuitement vos chèques du gouvernement du Canada** dans n'importe quelle banque au Canada – même si vous n'êtes pas un client.

Par conséquent, vous avez un recours si on refuse d'accéder à votre demande.

- Beaucoup de banques offrent des **forfaits de services bancaires aux aînés**. Utilisez le *Guide du coût des services bancaires* de l'Agence pour comparer les différents forfaits offerts aux aînés. Il permet entre autres de comparer les options et les frais selon les institutions.
- Toutes les banques et les sociétés de fiducie, de prêt et d'assurances sous réglementation fédérale doivent avoir un **processus de traitement des plaintes**. L'Agence dispose de renseignements sur les processus de traitement des plaintes de ces institutions.
- Certaines cartes de crédit offrent des **frais annuels plus bas aux aînés**. Utilisez le guide de l'Agence intitulé *Cartes de crédit : à vous de choisir* afin de comparer les options de plus de 200 cartes de crédit offertes par les institutions financières du Canada. On y compare les taux d'intérêt, les programmes de récompense, les options et les coûts pour chaque carte émise.

Pour en savoir plus sur ces questions ou d'autres sujets relatifs aux finances personnelles, ou pour commander des publications gratuites, communiquez avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada :

 **1 866 461-2232**, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h, heure de l'Est

 www.acfc.gc.ca

Courriel : info@acfc.gc.ca

Économies d'énergie

Économisez de l'énergie et de l'argent à la maison, au travail et sur la route. Le gouvernement du Canada offre des programmes pour vous aider à économiser de l'argent et à réduire les émissions de gaz à effet de serre qui causent les changements climatiques.

- **À la maison :** Des étiquettes normalisées sur les gros électroménagers, les appareils électroniques, les fenêtres et les appareils d'éclairage, de chauffage et de climatisation vous

permettent de comparer les modèles et de choisir les produits écoénergétiques pour votre logement.

L'étiquette d'évaluation **ÉnerGuide** fournit des renseignements comparatifs concernant le rendement énergétique d'un produit, et le symbole **ENERGY STAR**[®] désigne les produits les plus écoénergétiques.

- **Sur la route** : Les nouvelles voitures vendues au Canada ont toutes une étiquette **ÉnerGuide** sur la fenêtre latérale. Lisez-la pour comparer les taux d'efficacité en carburant.

Utilisez le *Guide de consommation de carburant*, publié chaque année, afin de comparer les taux de consommation de carburant des nouveaux véhicules et les coûts en carburant estimés annuellement ainsi que la consommation de carburant et les émissions de dioxyde de carbone.

Le **Programme Le bon Sens au volant** vous offre des conseils écoénergétiques utiles sur l'achat, la conduite et l'entretien de votre véhicule et sur les moyens d'économiser du carburant et de l'argent, tout en protégeant l'environnement.

Relevez le **Défi d'une tonne** et réduisez vos émissions de gaz à effet de serre de 20 %, soit d'environ une tonne. En faisant des choix écoénergétiques et intelligents en matière de consommation, nous pouvons aider à résoudre le problème des changements climatiques.

Pour commander des publications à ce sujet :



1 800 0-Canada (1 800 622-6232) ATS : 1 800 926-9105



www.oeer.ncan.gc.ca et cliquez sur « Publications », dans le menu de gauche.

Voyages et loisirs

Bénévolat et développement communautaire

Un grand nombre de personnes âgées contribuent énormément à la vie des Canadiens en faisant du **bénévolat**. L'action bénévole leur permet de rester en communication avec leurs concitoyens. Pour en savoir plus sur les activités de bénévolat près de chez vous :



 **1 800 670-0401** pour communiquer avec Bénévoles Canada.

 **www.benevoles.ca** et cliquez sur « Je veux faire du bénévolat ».

Apprenez-en davantage sur les programmes populaires ci-dessous de bénévolat et de développement communautaire :

- Le **programme Nouveaux Horizons pour les aînés** finance des projets communautaires dirigés par des aînés. Il encourage ces derniers à contribuer au mieux-être de leur collectivité en utilisant leurs compétences, leur expérience et leur sagesse. En favorisant la participation continue des aînés dans la collectivité, ce programme permet de réduire leur risque d'isolement social.

 **1 800 277-9915** ATS : **1 800 255-4786**

 **www.dsc.gc.ca** (site de Développement social Canada) et cliquez sur « Aînés ».

- Le **Programme de financement communautaire ÉcoAction** offre un appui aux groupes communautaires pour des projets axés sur :
 - la qualité de l'air et de l'eau;
 - les changements climatiques;

- la protection des habitats;
- les espèces en péril.

 **1 800 668-6767** pour communiquer avec Environnement Canada.

 www.ec.gc.ca/ecoaction

- Devenez un « **citoyen de la nature** ». Participez aux programmes de surveillance volontaire **Attention grenouilles, Veille au gel, Opération floraison** et **Veille aux vers** et aidez-nous à cerner les changements écologiques pouvant affecter l'environnement.

 **1 800 267-4088** pour communiquer avec Nature Canada.

 www.attentionnature.ca

- **Parcs Canada** vous invite à devenir bénévole. Vous pourriez :
 - participer à des cueillettes de données sur l'archéologie et la faune;
 - entreprendre des campagnes de nettoyage;
 - participer à des reconstitutions historiques;
 - sensibiliser les collectivités locales à la conservation des parcs et lieux historiques nationaux;
 - accueillir et renseigner les visiteurs sur un terrain de camping.

 **1 888 773-8888** ATS : **1 866 558-2950**

 www.pc.gc.ca et sélectionnez « Emplois à Parcs Canada », dans le menu de gauche.

- Plus de 75 000 Canadiens font du **bénévolat à la GRC** afin de garantir la sécurité des foyers et des collectivités au Canada. Vous aussi vous pouvez aider à rendre *votre* localité plus sûre.

 Consultez les pages du gouvernement, dans votre annuaire téléphonique, pour trouver le bureau de la GRC le plus près de chez vous.

 www.grc.gc.ca pour trouver le détachement ou le bureau de la GRC de votre localité.

- Près de 600 bénévoles travaillent pour le **Service correctionnel du Canada**. Le Service correctionnel reconnaît que l'appui de la collectivité aide les délinquants à devenir des citoyens responsables. Les comités consultatifs de citoyens, qui œuvrent bénévolement, représentent leur collectivité locale et agissent à titre d'observateurs impartiaux, de conseillers et d'agents de liaison auprès de la collectivité.

Pour savoir ce qu'il faut faire pour participer :



1 613 995-5272



www.csc-scc.gc.ca et sélectionnez « Ressources pour bénévoles et comités consultatifs de citoyens », dans le menu du haut.

- Citoyenneté et Immigration Canada aide les collectivités canadiennes à collaborer pour accueillir les nouveaux arrivants.

Le **Programme d'accueil** vous permet d'aider les nouveaux arrivants à utiliser les services locaux ou à s'exercer à parler en français ou en anglais. Vous pouvez également les aider à chercher du travail et à participer aux activités de la collectivité.

En tant que résident du Canada, vous pouvez **parrainer des parents** qui veulent immigrer ici. Pour parrainer quelqu'un, vous devez être un citoyen canadien ou un résident permanent. Vous devez aussi vous occuper de tout en ce qui concerne le logement, les soins et l'entretien et de tout autre besoin normal lié à l'installation du parent et des membres de sa famille. Cet engagement peut durer un certain nombre d'années.

Pour en savoir plus :



1 888 242-2100 ATS : **1 888 576-8502**



www.cic.gc.ca

Loisirs et culture

Que ce soit pour des activités à l'intérieur ou à l'extérieur, les ressources naturelles, historiques et culturelles du Canada sont importantes pour les aînés. Les programmes du gouvernement du Canada aident grandement les Canadiens à bien connaître leur pays, leur histoire et leur culture.

Voici un aperçu des ressources et services d'ordre récréatif et culturel dont peuvent bénéficier les aînés :

- Familiarisez-vous avec les programmes et services fédéraux, provinciaux et municipaux qui portent sur la **culture**, le **patrimoine** et les **loisirs**. Pour les programmes de subvention, ressources d'apprentissage, services, événements, nouvelles et publications provenant du gouvernement, essayez le service en ligne à guichet unique suivant :

 CultureCanada.gc.ca

- Trouvez un musée canadien et explorez tout un monde de richesse et de couleurs grâce au **Musée virtuel du Canada**. Découvrez le patrimoine canadien en faisant une visite virtuelle des musées, des jardins, des aquariums, des zoos et bien plus!

 **1 800 520-2446** (Canada et États-Unis)

 www.museevirtuel.ca

- Les **Collections numérisées du Canada** offrent des œuvres canadiennes en ligne. C'est une véritable bibliothèque, ouverte sept jours sur sept, 24 heures sur 24. Tout est accessible, et il n'y a jamais de retours en retard. On compte plus de 600 collections qui mettent en valeur l'histoire, la géographie, la science, la technologie et la culture du Canada.

 <http://collections.ic.gc.ca>

- Vous voulez dresser votre arbre généalogique ou connaître les états de service d'anciens membres de l'armée?

Bibliothèque et Archives Canada offre des services et des programmes qui rendent le patrimoine documentaire du Canada accessible à tous.

 **1 866 578-7777** ATS : **1 866 299-1699**

 www.collectionscanada.ca

- Le **Carrousel de la GRC**, avec ses chevaux et ses uniformes rouges, est un spectacle qui fait partie de notre patrimoine. Le Carrousel visite 40 à 50 localités canadiennes par année de mai à octobre. Pour en savoir plus sur les lieux et les heures de spectacle :

 **1 613 998-0754**

 www.grc.gc.ca, cliquez sur Index A-Z dans le menu du haut, puis sur « Équitation et Carrousel ».

Parcs et lieux historiques nationaux du Canada

Les **parcs et lieux historiques nationaux du Canada** sont heureux d'accueillir les aînés. Certains emplacements n'ont pas été aménagés ou demandent beaucoup d'efforts physiques, mais beaucoup d'autres sont tout à fait accessibles aux aînés et aux personnes handicapées. En fait, plus de 20 parcs nationaux – du parc national Pacific Rim, en Colombie-Britannique, jusqu'au parc national Terra-Nova, à Terre-Neuve-et-Labrador – ont des sentiers accessibles par fauteuil roulant et offrent un équipement audio pour les visites. Ils ont aussi des aires de stationnement et des installations sanitaires adaptées pour les personnes handicapées.

Pour en savoir plus et pour obtenir la une liste complète des parcs et lieux historiques nationaux du Canada :

 **1 888 773-8888** ATS : **1 866 558-2950**

 www.pc.gc.ca

Voyages

Les voyageurs peuvent accéder à une vaste gamme de programmes et services que leur offre le gouvernement du Canada pour assurer leur sécurité et veiller à ce qu'ils soient bien informés et passent de bons moments. Voici certaines ressources importantes pour les voyageurs :

- Si vous voyagez à l'extérieur du Canada, consultez le **Programme de médecine des voyages** pour obtenir :
 - de l'information sur les éclosions de maladies à l'échelle internationale;
 - des recommandations sur l'immunisation;
 - des conseils généraux sur la santé à l'intention des voyageurs internationaux;
 - des lignes directrices pour la prévention et le traitement de maladies particulières.



1 613 957-8739 Laissez un message et un agent vous rappellera.



www.santevoyage.gc.ca

- **Soyez bien préparé avant de partir en voyage!**

Consultez les **conseils aux voyageurs** pour obtenir des renseignements sur les conditions de santé et de sécurité ainsi que sur les exigences d'entrée dans plus de 200 destinations dans le monde.



1 800 267-6788 (au Canada et aux États-Unis) ou **(613) 944-6788**

ATS : **1 800 394-3472** (au Canada et aux États-Unis) ou

(613) 944-1310



www.voyage.gc.ca

Demandez le guide intitulé *Bon Voyage, mais...* pour obtenir des conseils pratiques sur les voyages, les numéros de téléphone importants et l'adresse des bureaux du gouvernement du Canada dans le monde. Ce guide vous aidera à planifier

vos voyages et à réduire au minimum les risques d'accident, de maladie, de problèmes juridiques et de difficultés linguistiques ou culturelles.

 **1 800 267-8376** (au Canada) ou **(613) 944-4000**

 **www.voyage.gc.ca** et cliquez sur « Publications », dans le menu de gauche, puis sur « Génériques ».

- Vous voulez savoir **ce que vous pouvez rapporter de l'étranger**? Lisez le livret *Je déclare*. Pour en obtenir un exemplaire :

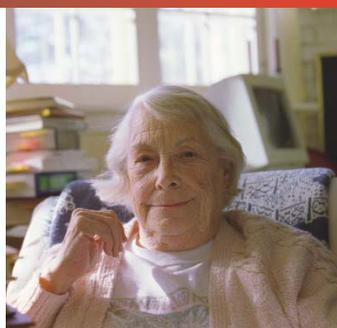
 **1 800 959-3376** pour communiquer avec l'Agence des services frontaliers du Canada ATS : **1 800 665-0354**

 **www.asfc.gc.ca** et cliquez sur « Vous allez en vacances? »

- **Essayez d'éviter les longues attentes à la frontière canado-américaine.** Pour avoir une idée du temps d'attente aux principaux postes frontaliers du Canada :

 **www.asfc.gc.ca** et cliquez sur « Temps d'attente à la frontière ».

Ordinateurs et apprentissage



Internet peut vous être très utile.

- Besoin d'un renseignement? Faites vos recherches tout en restant chez vous et vous obtiendrez une réponse en quelques minutes.
- Des problèmes de vision? Vous pouvez facilement rendre le texte à l'écran plus large et plus brillant pour pouvoir le lire.
- Vous voulez rester en communication avec votre famille et vos amis? Internet est un moyen abordable et facile de garder le contact.

Vous pouvez utiliser gratuitement un ordinateur et Internet. Pour savoir où vous pouvez accéder à des ordinateurs et à des séances de formation près de chez vous :

 **1 800 268-6608** ATS : **1 800 465-7735**

Pour obtenir le feuillet de renseignements intitulé *Les ordinateurs : pour être branché sur internet* ou tout autre feuillet sur les aînés et la technologie :

 **1 800 0-Canada (1 800 622-6232)** ATS : **1 800 926-9105**

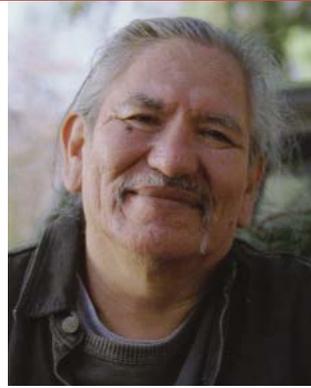
 www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines et cliquez sur « Publications » puis sur « Technologie » dans la liste par catégorie.

Vous pouvez suivre des cours de niveau universitaire ou collégial sans quitter votre foyer. Le **Campus branché** canadien vous offre plus de 2 700 cours en ligne proposés par plus de 80 universités et collèges canadiens. Grâce à un nouveau partenariat avec Campus Canada, vous pourrez transférer plus facilement vos crédits d'un établissement à un autre.

 www.campusconnection.ca

Publications clés

Pour recevoir l'une des publications gratuites ci-dessous, composez le **1 800 O-Canada (1 800 622-6232)**. Si vous utilisez un ATS, composez le **1 800 926-9105**.



- *Chez soi en toute sécurité*
- *En route pour les États-Unis : Conseils à l'intention des voyageurs canadiens*
- *Feuilles d'information sur la Seconde guerre mondiale*
- *Guide d'activité physique canadien pour une vie active saine pour les aînés*
- *Guide du consommateur canadien (cédérom, édition 2005)*
- *Régime de pensions du Canada (RPC) – Pension de retraite*
- *Résidents canadiens qui séjournent dans le Sud (Agence du revenu du Canada)*
- *Restez autonome chez soi : Le logement des aînés au Canada*
- *Se préparer, non s'inquiéter*
- *Services pour les personnes handicapées : guide des services du gouvernement du Canada pour les personnes handicapées et leurs familles*
- *Sur les traces de vos ancêtres au Canada*
- *Votre maison : Calendrier d'entretien pour la maison*

Ressources provinciales et territoriales – Demandes de renseignements relatives aux aînés



Alberta, Alberta Seniors Information Line

 **1 800 642-3853** ATS : **1 800 232-7215** (service ATS en anglais seulement)

 **www.seniors.gov.ab.ca** (site en anglais seulement)

Colombie-Britannique, Health and Seniors' Information Line

 **1 800 465-4911** (service en anglais seulement)

 **www.gov.bc.ca/seniors** (site en anglais seulement)

Île-du-Prince-Édouard, Info Î.-P.-É.

 **1 800 236-5196**

 **www.gov.pe.ca/infoipe/index.php3**

Manitoba, Seniors and Healthy Aging Secretariat, Seniors Information Line

 **1 800 665-6565** (service en anglais seulement)
ATS : **1 204 945-4796**

 **www.gov.mb.ca/shas**

Nouveau-Brunswick, Services Nouveau-Brunswick

 **1 888 762-8600**

 **www.snb.ca**

Nouvelle-Écosse, Seniors' Secretariat

 **1 800 670-0065**

 **www.gov.ns.ca/scs** (site en anglais seulement)

Nunavut, gouvernement du Nunavut

 **1 888 252-9869** (service en anglais seulement)

 www.gov.nu.ca

Ontario, Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario

 **1 888 910-1999** ATS : **1 800 387-5559**

 www.serviceontario.ca

Québec, Services-Québec

 **1 800 363-1363** ATS : **1 800 361-9596**

 www.gouv.qc.ca

Terre-Neuve-et-Labrador

 **1 709 729-2300** (à frais virés; service en anglais seulement)

 www.gov.nl.ca/services (site en anglais seulement)

Territoires du Nord-Ouest, Seniors' Information Line

 **1 800 661-0878** (service en anglais seulement)

 www.hlthss.gov.nt.ca/seniors ou consultez le www.nwtseniorssociety.ca (site en anglais seulement)

Saskatchewan

 **1 800 667-7766**

 www.health.gov.sk.ca/ps_seniors.html (site en anglais seulement)

Yukon, Service de renseignements

 **1 800 661-0408** (service en anglais seulement) ATS : **1 867 393-7460**

Si vous avez une déficience auditive et si vous vivez à l'extérieur de Whitehorse, appelez à frais virés par l'entremise de l'opératrice, ou composez directement et demandez qu'on vous rappelle immédiatement.

 www.gov.yk.ca/francais/

Comment joindre Service Canada

Service Canada est votre source de renseignements sur les services et prestations offerts par le gouvernement du Canada.

- **Composez le 1 800 O-Canada (1 800 622-6232) sans frais**

Si vous avez un **trouble de la parole ou une déficience auditive** et que vous utilisez un ATS, composez le **1 800 926-9105**.

Des agents courtois, bilingues et respectueux vous fourniront des renseignements opportuns et précis du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h.

- **Consultez le site servicecanada.gc.ca** pour obtenir de l'information sur les programmes et prestations du gouvernement, ou pour trouver les coordonnées du Centre Service Canada le plus près de chez vous. L'information y est classée par sujet, par ministère ou par ordre alphabétique. Vous pouvez aussi cliquer sur « **Je suis : Un aîné** » pour accéder au site consacré aux aînés. Ce site est une source fiable d'information utile aux aînés, à leurs familles, aux aidants naturels et aux fournisseurs de services.

C'est rapide et simple. Jetez-y un coup d'oeil et dites-nous ce que vous en pensez.

- **Visitez nos centres Service Canada**

Nous serons heureux de vous servir dans un de nos nombreux centres Service Canada et par l'entremise de nos services d'extension ou de nos partenaires de services communautaires.

Pour trouver un centre près de chez vous, consultez **servicecanada.gc.ca** ou composez le **1 800 O-Canada (1 800 622-6232)** ATS : **1 800 926-9105**.