



Guide
des programmes et services
pour les personnes âgées
de l'Ontario



Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario

L'Ontario compte environ 1,6 million de personnes âgées, soit 40 pour cent des aînés au Canada. D'ici 2028, ce chiffre doublera.

Le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario a pour mission d'améliorer la qualité de vie des aînés de la province en :

- a. introduisant des initiatives stratégiques destinées aux personnes âgées et en les influençant. Ces initiatives concernent plusieurs ministères et contribuent de façon valable aux activités d'élaboration de politiques d'autres ministères;
- b. concevant et appuyant des programmes d'éducation du public portant sur
 - les programmes et services auxquels les personnes âgées ont droit
 - le vieillissement en santé et le mode de vie sain
 - les contributions continues des personnes âgées à la vie de la famille, de la collectivité et du pays;
- c. maintenant des rapports de travail étroits avec neuf des plus gros organismes de personnes âgées de la province, et en établissant des partenariats avec eux dans le domaine des initiatives stratégiques et de l'éducation du public.

Voici quelques-unes des initiatives stratégiques :

- Mise en œuvre de la « Stratégie ontarienne visant la maladie d'Alzheimer et les démences connexes », en collaboration avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.
- Mise en œuvre de la « Stratégie ontarienne de prévention des mauvais traitements à l'égard des personnes âgées », en collaboration avec le ministère du Procureur général.
- Projets des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables des aînés, y compris l'organisation, à Toronto, en juin 2002, de la 6^e réunion des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables des aînés.

- Programmes d'éducation du public et de formation du personnel portant sur le « Guide de planification préalable des soins » visant à aider les personnes âgées à faire des choix, pendant qu'elles en sont capables, sur les soins qu'elles veulent qu'on leur prodigue à l'avenir.

Voici quelques exemples des initiatives d'éducation et de sensibilisation du public :

- Continuer à mettre en œuvre le Projet Mémoire, afin de recruter 1 000 anciens combattants bénévoles qui viendront refaire vivre l'histoire et la raconter à plus de 50 000 élèves.
- Lancer une série de « séminaires à l'intention des personnes âgées de l'Ontario », afin d'éduquer les aînés sur le vieillissement sécuritaire et en santé, et les sensibiliser aux programmes et services qui leur sont destinés. Ces séminaires seront organisés dans les collectivités de la province et les sujets incluront l'utilisation sécuritaire des médicaments par les personnes âgées, la conduite sécuritaire, comment éviter les escroqueries et la planification préalable des soins.
- Offrir un *Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario*, soit un répertoire exhaustif de programmes et de services provinciaux, fédéraux, municipaux et communautaires destinés aux aînés.

Pour de plus amples renseignements sur le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario et ses activités, veuillez écrire à l'adresse suivante ou composer le numéro de téléphone ci-dessous :

**Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario
Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration**

777, rue Bay, bureau 601C

Toronto ON M7A 2J4

Téléphone : 416 326-7076

Site Web : www.personnesageesdelontario.ca

Ligne INFO - Personnes âgées

Numéro sans frais : 1 888 910-1999

Téléphone : 416 326-7076

Numéro sans frais ATS : 1 800 387-5559

Introduction

Le Secrétariat aux affaires des personnes âgées du ministère des Affaires civiles et de l'Immigration est déterminé à améliorer la qualité de vie des aînés et à éduquer les personnes âgées, les membres de leurs familles, les aidantes et aidants et les collègues à propos des programmes et services qui leur sont destinés. Le *Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario* vise à réunir en seul document toute une série de programmes et de services offerts aux personnes âgées par le gouvernement de l'Ontario, le gouvernement fédéral et les municipalités, de même que par des organismes communautaires et des prestataires de services.

Le présent guide a été conçu en consultation avec les ministères du gouvernement fédéral et du gouvernement provincial, des organismes principaux de personnes âgées, des fournisseurs de services et des membres du Comité de liaison avec les personnes âgées de l'Ontario. Le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario souhaite remercier le personnel, les responsables du ministère et les personnes âgées elles-mêmes des nombreuses heures qu'ils ont consacrées à revoir et réviser le guide pour veiller à ce qu'il soit exact et pertinent.

Comment utiliser le guide?

Le présent guide offre une introduction générale aux programmes et services destinés aux personnes âgées, de même que des numéros de téléphone, des adresses électroniques et des sources Internet qui vous permettront de vous renseigner sur des programmes ou services précis. Si vous ne connaissez pas ces technologies ou avez du mal à vous en servir, veuillez consulter les conseils figurant à l'annexe 1.

Le guide est divisé en 17 chapitres et trois annexes. Pour obtenir des renseignements sur un programme précis, veuillez consulter la table des matières au début du guide, pour trouver le domaine général, puis consulter la table des matières du chapitre en question située au début de chaque chapitre. Pour trouver les questions que les personnes âgées se posent le plus souvent, veuillez consulter la Foire aux questions, à l'annexe 2. Si vous souhaitez trouver un numéro de téléphone ou de télécopieur, une adresse postale ou l'adresse d'un site Web concernant un programme ou un service décrit dans le présent guide, veuillez consulter le répertoire pratique figurant à l'annexe 3. Les renseignements incluent le nom de l'organisme, son

adresse, son numéro de téléphone et, le cas échéant, un numéro sans frais, son numéro de télécopieur (ATS), son courriel et l'adresse de son site Web.

Remarque : Les prestataires de programmes et de services peuvent varier énormément d'une collectivité à l'autre. Dans la mesure du possible, le présent guide identifie une source d'information centrale qui peut vous adresser à l'organisme ou au bureau régional visé de votre région.

Comment se procurer ce guide?

Le guide est disponible sous format papier, de même qu'en ligne, à :
www.personnesageesdelontario.ca

Pour obtenir des copies supplémentaires, veuillez communiquer avec la Ligne Info - Personnes âgées :

Numéro sans frais : 1 888 910-1999

Téléphone : 416 314-7511

Numéro sans frais ATS : 1 800 387-5559

Comment améliorer ce guide?

Vos suggestions nous permettant d'améliorer le guide pour le rendre plus utile sont les bienvenues. Veuillez remplir la feuille de sondage détachable figurant à la dernière page du guide et nous l'envoyer par la poste ou par télécopieur à :

Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration

777, rue Bay, bureau 601C

Toronto ON M7A 2J4

Télécopieur : 416 326-7078

Renseignements complémentaires

Si vous avez des questions supplémentaires sur les programmes et les services destinés aux personnes âgées, veuillez composer le numéro de la Ligne Info - Personnes âgées, au 1 888 910-1999

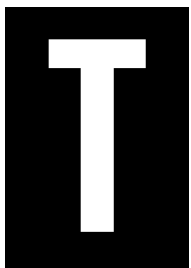


Table des matières

Secrétariat aux Affaires des personnes âgées de l'Ontario	i
Introduction	iii
1. Accès au gouvernement	3
2. Santé	15
3. Services communautaires de santé	57
4. Logement	67
5. Établissements de soins	81
6. Finances	91
7. Transport	115
8. Services aux anciens combattants	123
9. Soutien aux personnes handicapées	131
10. Services pour les personnes âgées nouvellement arrivées	137
11. Questions juridiques, droits de la personne et questions liées au décès	141
12. Information et protection des consommateurs	159
13. Services d'urgence, d'intervention d'urgence et de sécurité publique	165
14. Emploi, éducation continue et bénévolat	175
15. Vie active, loisirs et voyages	185
16. Hommage à la contribution des personnes âgées	203
17. Prestation de soins	211
Annexes	225
Annexe 1: Conseils pour l'utilisation du téléphone, de sources Internet et du courriel	226
Annexe 2 : Foire aux questions	229
Annexe 3: Répertoire des programmes et des services pour les personnes âgées	235

Accès au gouvernement

1.1 Gouvernement de l'Ontario	4
Par téléphone	4
Ligne INFO	4
Bureau de renseignements	4
Accès Ontario	5
En personne	5
Centres d'information du gouvernement	5
En ligne	6
Services en ligne	6
Regroupement des événements de la vie	6
Changement d'adresse intégré	7
Guichets ServiceOntario	8
Publications Ontario	8
Archives publiques de l'Ontario	9
Bureau du Registraire général de l'Ontario	10
Ombudsman Ontario	10
L'accès à l'information et la protection de la vie privée	11
1.2 Gouvernement du Canada	12
Info-aînés Canada	12
Services téléphonique et Internet	12
Téléphone	12
En personne	12
En ligne	12
1.3 Administration municipale	13
Services d'information communautaire	13
Centres d'information communautaire	13
Service d'information téléphonique 211	14

1.1 Gouvernement de l'Ontario

Le public dispose d'un certain nombre de moyens pour communiquer avec le gouvernement de l'Ontario dans le but d'obtenir des renseignements :

1. par téléphone,
2. en personne, ou
3. en ligne.

Par téléphone

Le gouvernement de l'Ontario offre un service d'information et d'orientation par téléphone pour avoir accès aux programmes et aux services du gouvernement provincial par l'intermédiaire de la Ligne INFO, le Bureau de renseignements et Accès Ontario, le bureau auxiliaire servant l'est de l'Ontario (pour les demandeurs utilisant l'indicatif régional 613).

Ligne INFO

La Ligne INFO offre des renseignements et des services d'aiguillage à propos des programmes, des services et des activités des ministères de la Santé et des Soins de longue durée, et des Services sociaux et communautaires, à l'enfance et à la jeunesse,

et des Affaires civiles et de l'Immigration, en répondant aux demandes de renseignements soumises au téléphone et en personne. Un numéro ATS est offert aux personnes ayant des troubles de l'ouïe ou de la parole. Un personnel multilingue est capable de répondre aux demandes de renseignements en autant que 20 langues. Vous pouvez demander des publications de ces ministères en composant le numéro de la Ligne INFO, en visitant l'Unité du service à la clientèle, ou en écrivant à cette unité.

Ligne INFO

Numéro sans frais :

1 888 910-1999

Téléphone : 416 314-7511

Numéro sans frais ATS :

1 800 387-5559

Télécopieur : 416 325-7136

Unité du service à la clientèle

900, rue Bay

M1-57, Édifice Macdonald

Toronto ON M7A 1N3

Bureau de renseignements

Le Bureau de renseignements offre un service de renseignements et d'orientation bilingue. Il fournit un point d'accès pour les renseignements sur les programmes et services du gouvernement, les adresses et le

personnel. Les services sont fournis par téléphone.

Numéro sans frais :

1 800 267-8097

Téléphone : 416 326-1234

Numéro sans frais ATS:

1 800 268-7095

ATS : 416 325-3408

Ouvert : du lundi au vendredi,
de 8 h 30 à 17 h.

Accès Ontario

Accès Ontario offre un service de renseignements et d'orientation bilingue pour les demandes de renseignements au téléphone et en personne. Il fournit un point d'accès pour les renseignements sur les programmes et services du gouvernement, les adresses et le personnel aux personnes utilisant l'indicatif régional 613. Deux terminaux pour les Entreprises branchées de l'Ontario sont disponibles pour les inscriptions commerciales. Accès Ontario offre une variété de publications gratuites ou payantes, et vend des permis de chasse et de pêche.

Palais de justice d'Ottawa

2^e étage, 161, rue Elgin

Ottawa ON K2P 2K1

Numéro sans frais (indicatif régional 613) : 1 800 268-8758

Téléphone : (613) 238-3630

ATS : (613) 566-2235

Télécopieur : (613) 566-2234

Ouvert : du lundi au vendredi,
de 8 h 30 à 17 h.

8:30 a.m. – 5 p.m.

En personne

Les bureaux du gouvernement sont situés à travers l'Ontario, avec des bureaux offrant un service monoposte.

Centres d'information du gouvernement

L'Ontario compte plus de 50 centres d'information du gouvernement pour faciliter la tâche de se faire servir en personne.

Contrairement aux bureaux traditionnels des ministères du gouvernement, les centres d'information du gouvernement fournissent une large gamme de renseignements généraux sur tous les ministères en un seul lieu. Les centres d'information du gouvernement sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h, et offrent :

- des réponses aux questions les plus fréquentes sur les services du gouvernement
- des publications gratuites, des renseignements et des formulaires gouvernementaux
- un service d'enregistrement d'une entreprise non constituée en personne morale par le biais d'un terminal libre-service des Entreprises branchées de l'Ontario
- un service de commande électronique de publications gouvernementales en utilisant POD (Publications Ontario en

direct), la librairie virtuelle du gouvernement de l'Ontario

- un lien vers divers sites Internet du gouvernement
- des services d'orientation vers des spécialistes du gouvernement en cas de besoin
- un accès en direct aux renseignements généraux sur les programmes, les services et le personnel du gouvernement
- des trousseaux d'information (formulaires), des renseignements généraux, des conseils aux personnes devant faire face à certains événements de la vie tels que : perdre son portefeuille, se marier, déménager, avoir un enfant, gérer ses dettes, prendre sa retraite, et quoi faire en cas de décès

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec le Centre d'information du gouvernement ou le Bureau de renseignements.

Pour le Centre d'information du gouvernement le plus proche, communiquez avec le

Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

Numéro sans frais :

1 800 268-1142

Téléphone : 416 326-8555

Site Web: www.gov.on.ca/MBS

Bureau de renseignements

Numéro sans frais : 1 800 267-8097

Téléphone : 416 326-1234

Numéro sans frais ATS :

1 800 268-7095

Numéro ATS : 416 325-3408

En ligne

Le gouvernement de l'Ontario, le gouvernement fédéral et la plupart des municipalités offrent un grand éventail de renseignements et de services sur le Web.

Services en ligne

Une passerelle Internet pour avoir accès en ligne aux services gouvernementaux est disponible à :

www.cbs.gov.on.ca/mcbs/francais/services_francais.htm

Ce site Web vous permet d'accomplir en ligne quelques tâches de routine, telles que :

- demander un certificat de naissance
- renouveler un permis de conduire
- enregistrer un changement de nom
- renouveler une carte Plein air, et bien plus encore.

Regroupement des événements de la vie

Des changements importants marquent la vie de tous les êtres

humains – il peut s’agir notamment d’une naissance, d’un mariage, d’une retraite, et même de la perte de son portefeuille. C’est ce qu’on appelle des événements de la vie. Le gouvernement de l’Ontario en a fait un nouveau moyen d’organiser l’information et les services liés aux événements de la vie afin de rassembler en un seul et même endroit tout ce qui est lié à un sujet donné.

Si vous devez faire face à un événement de la vie en particulier, les services en ligne administrés par le ministère des Services gouvernementaux vous offrent un point d’accès unique vous permettant d’obtenir des renseignements provenant de nombreux ministères et d’autres secteurs de compétence pour vous aider à faire face à cet événement.

Les services en ligne liés aux événements de la vie comprennent actuellement :

- Se préparer à la retraite
- Loisirs et activités pour adultes âgés
- Mariage
- Perdre son portefeuille
- Comment composer avec la violence conjugale
- Déménager
- Gérer ses dettes
- Vacances Ontario
- Que faire lorsque quelqu’un décède

Pour de plus amples renseignements, visitez la section « Événements de la vie » à la page d’accueil du gouvernement de l’Ontario www.ontario.ca ou visitez un centre d’information du gouvernement dans toute la province. Pour savoir où se trouvent les centres les plus proches, consultez l’annexe 3, ou appelez le Bureau de renseignements au 1 800 267-8097.

Changement d’adresse intégré

Le changement d’adresse intégré en ligne est une façon rapide et facile d’aviser le ministère des Transports (pour les permis de conduire ou certificats d’immatriculation), le ministère des Richesses naturelles (cartes Plein air) et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (cartes Santé) de votre changement d’adresse en Ontario. Les renseignements doivent être entrés une fois seulement sur le formulaire électronique et vous pouvez choisir d’aviser de votre changement d’adresse un ou l’autre de ces trois ministères. Veuillez ne pas faire votre changement d’adresse avant d’avoir déménagé. Pour avoir accès à ce service en ligne, consultez : www.serviceontario.ca.

Si vous avez des questions ou besoin d'aide pour utiliser ce service, veuillez consulter le document Foire aux questions disponible sur le site Web.

Guichets ServiceOntario

Vous pouvez utiliser l'un des 70 guichets ServiceOntario situés à travers la province pour avoir accès à un certain nombre de services du gouvernement de l'Ontario vous permettant de renouveler votre vignette d'immatriculation, commander des plaques d'immatriculation personnalisées, acheter des résumés de dossier de conducteur ou de véhicule, payer les amendes imposées par le tribunal en Ontario, changer votre adresse sur votre carte Santé de l'Ontario ou sur votre permis de conduire, et renouveler votre carte Plein air.

Vous avez simplement besoin de votre carte Visa, MasterCard, American Express ou encore de votre carte de débit pour tirer avantage de l'utilisation pratique et facile de ces machines. Les guichets ServiceOntario sont accessibles sept jours par semaine presque partout, avec des heures prolongées. Vous trouverez des guichets ServiceOntario dans les grands centres commerciaux et dans les bureaux du gouvernement de l'Ontario, à Queen's Park et Downsview.

Pour trouver le guichet ServiceOntario le plus proche, communiquez avec le

Ministère des Transports

Numéro sans frais :

1 800 268-4686

Téléphone : 416 235-4686

ATS : 905 704-2426

Site Web:

www.mto.gov.on.ca/french

ServiceOntario Publications

ServiceOntario Publications est le plus important distributeur de documentation sur le gouvernement de l'Ontario, offrant plus de 10 000 titres. ServiceOntario Publications est la source par excellence de la distribution et de la vente des textes législatifs de la province; il est l'éditeur électronique des lois à : www.e-laws.gov.on.ca.

La commande en direct est possible par le biais du site Web de ServiceOntario Publications à : www.publications.serviceontario.ca ou l'on peut visiter l'une des librairies de ServiceOntario Publications :

Toronto

ServiceOntario Centre

College Park Building

777, rue Bay, Market Level

Toronto ON M5G 2C8

Ouvert : du lundi au vendredi,

de 8 h 30 à 17 h,

sauf les jours fériés.

Ottawa

ServiceOntario Centre
Ottawa City Hall
110, ave Laurier O
Ottawa ON K1P 1J1
Ouvert : du lundi au vendredi,
de 8 h 30 à 17 h,
sauf les jours fériés.

ou communiquez avec :

ServiceOntario Publications

50, rue Grosvenor
Toronto ON M7A 1N8
Numéro sans frais :
1 800 668-9938
Téléphone : 416 326-5300
Numéro sans frais ATS :
1 800 268-7095
Télécopieur : 416 326-5317

Archives publiques de l'Ontario

Les Archives publiques de l'Ontario représentent la source la plus importante de la mémoire documentaire de l'Ontario. Les Archives publiques ont la responsabilité de gérer, classer, conserver, répertorier, décrire et assurer l'accès à l'histoire documentaire irremplaçable de la province remontant aux années 1700, d'une valeur de 340 millions de dollars, et détenue en fiducie pour le public. Les Archives contiennent actuellement les documents créés par les bureaux du gouvernement et le secteur privé, ainsi qu'un volume croissant de documents dans

d'autres médias (documents électroniques, films, photographies, vidéo, bandes sonores, cartes et dessins).

Les documents détenus par les Archives publiques de l'Ontario servent à de nombreuses recherches. Certains font une recherche sur leurs ancêtres, d'autres examinent l'impact des politiques du gouvernement provincial, découvrent quand une certaine compagnie a débuté ses opérations, quand un bâtiment a été construit, ou comment vivaient les premiers colons. Les gens peuvent voir des photographies ou des cartes de leur ville natale ou regarder d'anciennes images émouvantes d'une région de la province en particulier.

L'un des moyens d'avoir accès aux documents des Archives publiques est le biais du Service interprêt de microfilm des Archives publiques de l'Ontario. Le catalogue du Service interprêt de microfilm se trouve sur le site Web des Archives publiques à : www.archives.gov.on.ca. Grâce à ce site, les visiteurs peuvent également accéder en direct à des expositions et des bases de données liées aux documents archivés et aux photographies, et peuvent identifier les ressources documentaires.

Les Archives publiques de l'Ontario sont à la disposition des chercheurs tous les jours, en personne, dans leur salle de lecture, et par courrier, téléphone, télécopieur et courriel.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec :

Archives publiques de l'Ontario

77, rue Grenville
Toronto ON M5S 1B3
Numéro sans frais :
1 800 668-9933
Téléphone : 416 327-1600
Courriel :
reference@ontario.ca
Site Web: www.archives.gov.on.ca/french/index.html

Bureau du Registraire général de l'Ontario

C'est au Bureau du Registraire général de l'Ontario que l'on peut obtenir un certificat de naissance, de mariage ou de décès, et enregistrer un changement de nom.

Il est important que les personnes reconnaissent que l'un des meilleurs moyens d'arrêter le vol d'identité est de protéger ses documents personnels. L'on doit maintenant signaler les certificats perdus, volés, trouvés ou détruits. Cette information sera partagée avec d'autres programmes délivrant des documents vitaux. Quiconque trouve un certificat de naissance doit le faire parvenir au Bureau du Registraire général, ou le remettre à la police. Également, un nouveau formulaire pour les certificats de naissance, exigeant la signature d'un garant, a été mis en place.

Les formulaires de demande de certificat pour une nouvelle naissance, un décès ou mariage sont disponibles sur le site Web du ministère des Services gouvernementaux (www.mgs.gov.on.ca) ou en appelant ou écrivant au

Bureau du registraire général

C. P. 4600
189, chemin Red River
Thunder Bay ON P7B 6L8
Numéro sans frais :
1 800 461-2156
Téléphone : 416 325-8305

Les formulaires peuvent également être obtenus auprès des Centres d'information du gouvernement à travers la province (voir page 6 pour trouver l'adresse du centre le plus proche), et de la plupart des bureaux du greffe municipaux ou des bureaux d'enregistrement (pour le bureau le plus proche, consultez les pages bleues de votre annuaire téléphonique sous la rubrique « Enregistrement foncier »).

Ombudsman Ontario

« Travailler pour assurer l'équité et la responsabilité des services rendus par le gouvernement provincial. »

L'Ombudsman de l'Ontario est M. Clare Lewis, c.r. C'est un haut fonctionnaire de l'Assemblée législative, indépendant du gouvernement et des partis politiques.

L'Ombudsman a autorité sur tous les organismes du gouvernement provincial comme instance de dernier recours. Si vous avez essayé sans succès de résoudre le problème que vous avez avec un organisme du gouvernement provincial, communiquez avec l'Ombudsman. Mais avant de faire ceci, vous devriez parler avec l'organisme en question et utiliser toute procédure relative aux plaintes à votre disposition, y compris une procédure d'appel auprès du chef de cet organisme. Vous pouvez aussi communiquer avec la députée ou le député provincial(e) vous représentant à Queen's Park.

Les services d'Ombudsman Ontario sont gratuits et offerts en français et en anglais. Il est possible d'obtenir les services d'un interprète pour d'autres langues. Toutes les plaintes sont traitées de façon strictement confidentielle.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec

Ombudsman Ontario

Numéro sans frais (français) :

1 800 387-2620

Numéro sans frais (anglais) :

1 800 263-1830

Numéro sans frais ATS :

1 866 411-4211

Télécopieur : 416 586-3485

Site Web : www.ombudsman.on.ca

L'accès à l'information et la protection de la vie privée

Les renseignements personnels vous concernant, détenus par le gouvernement de l'Ontario, sont protégés par les dispositions relatives à la vie privée de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. La Loi est là pour veiller à ce que les ministères et les organismes gouvernementaux ne recueillent, utilisent, communiquent vos renseignements personnels et n'en disposent qu'avec l'autorisation légale voulue, et qu'ils soient accessibles seulement aux personnes autorisées.

Vous avez le droit d'accéder à vos renseignements personnels détenus par les ministères et les organismes gouvernementaux, sous réserve de certaines exceptions spécifiques. Vous avez également le droit de demander que l'information vous concernant soit rectifiée si vous estimez que cette information est incorrecte ou trompeuse.

Pour découvrir quels renseignements personnels sont détenus par des ministères et organismes gouvernementaux, consultez le *Répertoire des documents*, une publication de l'Ontario disponible localement dans les bibliothèques publiques. Ce répertoire décrit l'organisation et le type de documents maintenus par chaque ministère et

organisme régi par la Loi, aussi bien que le numéro de téléphone et l'adresse du coordonnateur ou de la coordonnatrice de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée.

Si vous avez des questions sur le fonctionnement général de la Loi, ou si vous avez besoin d'aide pour savoir comment communiquer avec le coordonnateur ou la coordonnatrice de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée d'un ministère ou organisme en particulier, vous pouvez téléphoner au bureau central de l'information et de la protection de la vie privée du gouvernement de l'Ontario au 416 327-2187.

1.2 Gouvernement du Canada

Info-aînés Canada

Info-aînés Canada est un site Web pour les aînés, leurs familles et les personnes soignantes. Le site offre :

- un vaste éventail de renseignements pour les aînés à partir d'un seul site,
- différents moyens de trouver l'information, et
- des liens avec les programmes et services de nombreux ministères fédéraux et provinciaux et des organismes

non gouvernementaux.

Visitez **Info-aînés Canada** à :
www.seniors.gc.ca

Services téléphoniques et Internet

Vos principales sources d'information sur les programmes et services du gouvernement du Canada sont par téléphone, en personne et en ligne.

Téléphone

Numéro sans frais :

1 800 O-Canada

(1 800 622-6232)

Numéro sans frais ATS :

1 800 465-7735

Ouvert : du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h. Le service est offert en français et en anglais.

En personne

Visitez un centre d'accès de Service Canada. Pour trouver votre centre d'accès le plus proche, visitez www.servicecanada.gc.ca ou composez le 1 800 O-Canada (1 800 622-6232).

En ligne

Visitez le site Web du gouvernement du Canada à : www.canada.gc.ca

Voir également le guide fédéral pour les aînés *Services pour les aînés : Guide des services du gouvernement du Canada pour les aînés et leurs familles* disponible en librairie ou en ligne à : www.communication.gc.ca/guides/seniors_aines/index_f.html.

1.3 Administration municipale

Votre administration locale joue en rôle majeur en matière de prestation d'importants services sociaux et de santé et d'activités économiques et de développement communautaire. Les programmes fournis dans votre secteur peuvent comprendre des services aux aînés, des programmes de santé et de bien-être, des services de logement et de santé publique, et Ontario au travail (aide sociale).

Pour en apprendre davantage sur les services et programmes municipaux qui peuvent être offerts dans votre secteur, consultez les pages bleues de votre annuaire téléphonique ou visitez www.yourlocalgovernment.com pour des liens (le cas échéant) avec votre municipalité.

Services d'information communautaire

Centres d'information communautaire

Les centres d'information communautaire (CIC) sont une source importante d'information sur les services dans votre communauté. Les CIC offrent des renseignements sur un large éventail de services offerts par tous les ordres de gouvernement, le secteur sans but lucratif, le secteur bénévole privé, des particuliers de la collectivité, et de manière sélective, le secteur des affaires.

L'information personnalisée est gratuite, confidentielle et offerte à tout le monde. Elle est fournie par téléphone, en personne, par correspondance ou sur Internet. Elle est disponible dans la langue appropriée à une communauté en particulier.

Voir l'annexe 3, pour obtenir une liste des centres d'information communautaire en Ontario. Si vous ne trouvez pas votre collectivité sur cette liste, communiquez avec le centre le plus proche pour être orienté vers le centre d'information communautaire de votre région, ou visitez le site Web de InformOntario à : www.informontario.on.ca, pour une liste des centres situés dans toute la province.

Service d'information téléphonique 211

Le United Way of Greater Toronto (Centraide) et Community Information Toronto offrent le 211, une nouvelle ligne téléphonique pour l'information et l'orientation communautaires. Lorsque vous cherchez les services communautaires, sociaux, de santé ou gouvernementaux, faites le 2-1-1 pour obtenir des renseignements gratuits et confidentiels et des services d'aiguillage. Le 211 est un service multilingue offert 24 heures sur 24, sept jours par semaine.

Au moment de l'impression de la présente publication, le service 211 n'est disponible qu'à Toronto. Pour de plus amples renseignements sur le service 211, visitez www.211toronto.ca, ou communiquez avec votre centre d'information communautaire local pour savoir si l'on prévoit d'offrir le service dans votre collectivité (voir l'annexe 3 pour obtenir une liste des centres d'information communautaire en Ontario).

2.1	Ministère de la Santé et des Soins de longue durée Services d'information	
	Ligne INFO	20
	Télésanté Ontario	20
	Services disponibles	20
	Réseau local d'intégration des services de santé	21
2.2	Services de santé communautaire	22
	Centres de santé communautaire	22
	Programmes de santé publique	22
	Bureaux de santé publique	22
	Détection précoce du cancer	23
	Prévention des blessures	23
	Vaccination contre les maladies évitables	23
2.3	Médecins	24
	Comment trouver un médecin?	24
	Services offerts par votre médecin	24
	Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario	25
2.4	Assurance-santé de l'Ontario (« OHIP »)	25
	Carte Santé de l'Ontario	25
	Services couverts par l'Assurance-santé	27
	Médecins	27
	Podiatres et ostéopathes	27
	Physiothérapie	27
	Soins dentaires dans les hôpitaux	27
	Soins ophtalmologiques	28
	Examens de l'ouïe	28
	Subventions pour frais de transport accordées aux résidents du nord de l'Ontario	28
	Permis de stationnement pour personnes handicapées	29

2.4	Assurance-santé de l'Ontario (« OHIP ») (suite)	
	Programme de renouvellement des permis de conduire des personnes âgées	29
	Couverture de l'Assurance-santé de l'Ontario à l'extérieur de la province	29
2.5	Médicaments gratuits	29
	Consommation de médicaments	29
	Médicaments consommés en milieu hospitalier	30
	Médicaments consommés dans la collectivité	30
	Programme de médicaments de l'Ontario	30
	Admissibilité	30
	Quotes-parts et franchises	30
	Médicaments couverts	31
	Médicaments génériques	32
	Produits pharmaceutiques à usage limité et examen clinique individuel	32
	Agents réactifs pour diabétiques	32
	Approvisionnement maximal de médicaments	33
	Programme de médicaments spéciaux	33
	Admissibilité	34
	Accès au programme	34
	Coûts	34
2.6	Soins dentaires	34
	Soins dentaires dispensés dans les hôpitaux	34
	Services dentaires dispensés dans les établissements de soins de longue durée	35
	Soins dentaires subventionnés	35
	Cliniques dentaires des universités et des collègues	35

2.7	Programme d'appareils et accessoires fonctionnels et Programme d'oxygénothérapie à domicile	36
	Matériel financé par ces programmes	36
	Admissibilité	36
	Programme d'appareils et accessoires fonctionnels	36
	Programme d'oxygénothérapie à domicile	36
	Aide financière	37
2.8	Services ambulanciers	37
	Appeler une ambulance	37
	Paie ment du transport en ambulance	37
2.9	Programmes hospitaliers	38
	Remplacement de l'articulation de la hanche et du genou	38
	Greffes	38
	Évaluation gériatrique médicale spécialisée effectuée en milieu hospitalier	39
	Centres de soins et de traitements destinés aux victimes d'agressions sexuelles et la violence familiale	39
2.10	Programmes de santé mentale	39
	Programmes gériatriques spécialisés dans le domaine de la santé mentale	40
	Services pour patients hospitalisés et externes dispensés en milieu hospitalier	40
	« Older Persons' Mental Health and Addictions Network of Ontario »	41

2.11 Défenseur des droits des patients	41
2.12 Stratégie ontarienne visant la maladie d'Alzheimer et les démences connexes	41
2.13 Stratégie ontarienne de prévention des accidents cérébrovasculaires	42
2.14 Soins chroniques	42
Quote-part	43
Réduction du montant de la quote-part	43
2.15 Soins palliatifs	43
2.16 Organismes du domaine de la santé	45
Action cancer Ontario	45
« Alzheimer Society of Ontario »	45
Association canadienne du diabète	46
Association canadienne pour la santé mentale, Division de l'Ontario	46
Association nationale autochtone du diabète	47
Conseil ontarien des services de santé pour les femmes	47
Fondation canadienne du foie	48
Fondation canadienne du rein	48
Fondation de l'Ontario des maladies du cœur	48
Institut national canadien pour les aveugles	48
La Marche des dix sous de l'Ontario	49
La Société d'arthrite – Division de l'Ontario	49
« Ontario Aids Network »	50
« Ontario Lupus Association »	50
« Ontario Pharmacists' Association »	51
« Ontario Women's Health Network »	51
Programmes régionaux de soins gériatriques de l'Ontario	52

2.16 Organismes du domaine de la santé (suite)

Réseau Trillium pour le don de vie	52
Société canadienne de la sclérose en plaques, Division de l'Ontario	52
Société canadienne de l'ouïe	53
Société canadienne du cancer, Division de l'Ontario	53
Société de l'ostéoporose du Canada	54
Société de la sclérose latérale amyotrophique de l'Ontario	54
Société Huntington du Canada	54
Société Parkinson du Canada, Division de l'Ontario	55
« The Ontario Association of Speech-Language Pathologists and Audiologists »	55
« The Ontario Lung Association »	56

2.1 Ministère de la Santé et des Soins de longue durée Services d'information

Ligne INFO

La Ligne INFO offre des renseignements et des services d'aiguillage à propos des programmes, des services et des activités des ministères de la Santé et des Soins de longue durée, des Services sociaux et communautaires, à l'enfance et à la jeunesse, et des Affaires civiles et de l'Immigration, en répondant aux demandes de renseignements soumises au téléphone et en personne. Un numéro ATS est offert aux personnes ayant des troubles de l'ouïe ou de la parole. Un personnel multilingue est capable de répondre aux demandes de renseignements en autant que 20 langues. Vous pouvez demander des publications de ces ministères en composant le numéro de la Ligne INFO, en visitant l'Unité du service à la clientèle ou en écrivant à cette unité.

Ligne INFO

Numéro sans frais :

1 888 910-1999

Téléphone : 416 314-7511

Numéro sans frais ATS :

1 800 387-5559

Télécopieur : 416 325-7136

Unité du service à la clientèle

900, rue Bay

M1-57, Édifice Macdonald

Toronto ON M7A 1R3

Pour plus de renseignements sur le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, visitez le site Web à www.health.gov.on.ca/indexf.html et www.santeontario.com.

Télesanté Ontario

Télesanté Ontario est un service téléphonique, gratuit et confidentiel, que vous pouvez appeler pour obtenir des conseils ou des renseignements généraux sur la santé, de la part d'une infirmière ou d'un infirmier autorisé(e). Le service est offert 24 heures par jour, sept jours par semaine, par l'intermédiaire d'un numéro sans frais (1 866 797-0000). Les services de Télesanté Ontario sont offerts dans l'ensemble de l'Ontario et il n'est pas nécessaire, lorsqu'on appelle, de fournir un numéro de carte Santé.

Services disponibles

Les infirmiers et les infirmières de Télesanté Ontario évaluent les symptômes des personnes qui les appellent et leur donnent des conseils quant aux mesures à prendre pour y remédier. Lorsque l'infirmière ou l'infirmier juge que la personne qui appelle a besoin de soins plus

urgents, elle ou il peut acheminer son appel vers les services d'urgence « 911 » locaux ou la diriger vers la salle d'urgence de l'hôpital le plus près de chez elle. L'infirmière ou l'infirmier peut aussi diriger les personnes qui appellent vers des services offerts dans la collectivité, le cas échéant.

En s'adressant à Télésanté Ontario, il est possible d'obtenir des renseignements sur des questions de santé générale comme la prise en charge continue d'une maladie chronique ayant déjà été diagnostiquée ainsi que des renseignements sur l'alimentation et les modes de vie sains. Lorsque les questions qui lui sont posées portent sur des médicaments ou sur l'interaction médicamenteuse, l'infirmière ou l'infirmier peut mettre en communication la personne visée avec une pharmacienne ou un pharmacien grâce à la ligne de Télésanté Ontario.

Les infirmières et les infirmiers de Télésanté Ontario sont en mesure d'offrir des services en français et en anglais et ont accès à des services de traduction dans plus de 100 autres langues. Les sourds, les sourds post-linguistiques ainsi que les malentendants ont directement accès à un appareil téléscripteur (ATS) par l'intermédiaire de

Télésanté Ontario

Numéro sans frais :
1 866 797-0000

Numéro sans frais ATS :
1 866 797-0007

Réseau local d'intégration des services de santé

Les Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) sont des sociétés à but non lucratif qui s'occuperaient de la planification, de l'intégration et du financement des services de santé locaux dans 14 différents secteurs géographiques de la province. Les RLISS travaillent en association avec une multitude des fournisseurs de services de santé dans les hôpitaux, les établissements de soins de longue durée, les centres de santé communautaire, les services de soutien communautaire et les agences des services de santé mentale, pour livrer des services de santé qui sont axés sur les patients, ciblés sur les résultats, intégrés et soutenables.

Les RLISS sont basés sur le principe selon lequel il est préférable que les soins communautaires soient planifiés, coordonnés et financés de manière intégrée à l'échelon local, parce que les membres de la collectivité locale connaissent mieux les besoins et les priorités de la collectivité en matière de services de santé.

Les RLISS établissent les priorités en matière de services de santé des collectivités auxquelles ils appartiennent. En commençant par des activités axées sur l'engagement communautaire, les RLISS travaillent à la planification des services avec les fournisseurs de soins de santé locaux et les membres de la collectivité. Les RLISS procèdent ensuite à la coordination des services de santé

locaux et accordent financement et ressources aux fournisseurs de soins locaux.

Vous trouverez l'adresse des Réseaux locaux d'intégration des services de santé le plus proche de chez vous à l'annexe 3 ou visitez son site Web à www.lhins.on.ca.

2.2 Services de santé communautaire

Centres de santé communautaire

Les centres de santé communautaire (CSC) sont des organismes sans but lucratif qui mettent en œuvre des programmes de santé primaire et de promotion de la santé destinés aux particuliers, aux familles et aux collectivités.

Les CSC fournissent aux familles des renseignements et des conseils qui les aident à avoir accès aux ressources qu'offrent les organismes communautaires. Ils dirigent les familles vers des groupes de soutien et d'entraide qui offrent des services d'information dispensés par les pairs ainsi que de soutien ou qui œuvrent à aider les gens à composer avec leurs problèmes de santé.

Pour de plus amples renseignements ou pour connaître le centre de santé communautaire le plus près de vous, veuillez communiquer avec la

Ligne INFO – Personnes âgées

Numéro sans frais :

1 888 910-1999

Numéro sans frais ATS :

1 800 387-5559

Sites Web :

www.health.gov.on.ca/indexf.html

et www.santeontario.com

Programmes de santé publique

Bureaux de santé publique

Un bureau de santé publique est chargé de la mise en œuvre à l'échelle locale des programmes et des services de santé publique dans une région géographique donnée. Il est dirigé par un conseil de santé se composant surtout de représentants de la collectivité.

On compte 36 bureaux de santé publique en Ontario. Ces organismes administrent des programmes de promotion de la santé et de prévention des maladies en vue de renseigner le public sur les modes de vie sains et de lutter contre les maladies transmissibles. Ils s'occupent également d'immunisation et de l'inspection des services d'alimentation, favorisent la croissance et le développement sains en

offrant notamment des programmes d'acquisition des compétences parentales, donnent de l'information sur la santé à tous les groupes d'âge et assurent également certains services de dépistage.

Pour de plus amples renseignements ou pour connaître l'emplacement du bureau de santé publique le plus près de vous, communiquez avec la

Ligne INFO – Personnes âgées

Numéro sans frais :
1 888 910-1999

Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559

ou visitez le site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à
www.health.gov.on.ca/indexf.html
et www.santeontario.com

Détection précoce du cancer

Ce programme, offert dans le cadre du système de santé publique de l'Ontario, fait la promotion du dépistage précoce du cancer du sein et du cancer du col de l'utérus. Il vise à sensibiliser l'ensemble de la population aux avantages du dépistage du cancer du sein chez les femmes âgées de 50 à 74 ans dans le cadre du Programme ontarien de dépistage du cancer du sein (PODCS). Les séances d'information organisées dans le cadre du programme visent à informer les femmes et leur famille sur les avantages du dépistage précoce

du cancer du sein.

Prévention des blessures

Ce programme vise à prévenir les blessures et l'abus de drogues et d'alcool. Il cherche à renseigner les personnes âgées sur la façon de demeurer en santé et autonomes en leur montrant comment éviter les blessures liées aux chutes qui mènent souvent à leur hospitalisation. Pour de plus amples renseignements sur la prévention des chutes, consultez la page 171 du guide. Aussi, pour de plus amples renseignements sur les programmes de lutte contre la toxicomanie, consultez la page 169.

Vaccination contre les maladies évitables

Il est généralement admis que les adultes de plus de 65 ans sont davantage à risque que d'autres personnes de souffrir de complications dues à la grippe et à la pneumonie. Pour se protéger contre le virus de la grippe, il est recommandé de se faire vacciner chaque année à l'automne, juste avant le début de la « saison de la grippe ». Le vaccin antigrippal est offert gratuitement à tous les résidents de l'Ontario. Comme la grippe sévit également dans les régions chaudes, les personnes qui séjournent dans le Sud pendant l'hiver sont également incitées à se faire vacciner contre la grippe avant leur départ.

Le vaccin contre la pneumonie protège contre une cause commune de pneumonie ainsi que contre d'autres infections systémiques. Le vaccin contre la pneumonie n'a pas à être renouvelé chaque année. On peut se faire vacciner à tout moment de l'année, y compris lorsqu'on se fait vacciner contre la grippe. Le vaccin contre la pneumonie est offert gratuitement aux adultes âgés de 65 ans et plus ainsi qu'aux personnes de moins de 65 ans souffrant de maladies comportant des risques élevés qui affaiblissent le système immunitaire comme une maladie cardiaque, rénale ou pulmonaire chronique. Consultez votre médecin pour voir si vous devriez vous faire vacciner.

2.3 Médecins

Comment trouver un médecin?

Recherche d'un médecin est un service gratuit offert par l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario.

Le service Recherche d'un médecin a un objectif double : faire connaître au public les noms des médecins et diffuser l'information pouvant être rendue publique au sujet de ces médecins.

Recherche d'un médecin

Numéro sans frais :

1 800 268-7096, poste 626

Téléphone : 416 967-2626

Site Web : [www.cpsso.on.ca/](http://www.cpsso.on.ca/Doctor_Search/dr_srch_hm.htm)

[Doctor_Search/dr_srch_hm.htm](http://www.cpsso.on.ca/Doctor_Search/dr_srch_hm.htm)

Services offerts par votre médecin

Le médecin de famille constitue pour la plupart des gens le premier point de contact avec le système de santé. Voici les raisons pour lesquelles une personne consulte normalement son médecin de famille :

- recevoir un traitement à court terme, soit obtenir du médecin une ordonnance ou des conseils sur la façon d'adopter un style de vie plus sain
- se faire diriger vers un spécialiste travaillant dans une clinique ou un hôpital
- se faire diriger vers un service de soins communautaires de longue durée par l'entremise d'un centre d'accès aux soins communautaires (CASC) ou vers d'autres services (pour de plus amples renseignements sur les CASC, voir la page 58).

Ordre des médecins et chirurgiens de l'ontario

L'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario est l'organisme d'autoréglementation du corps médical ontarien. Il a notamment l'importante responsabilité de faire enquête sur les plaintes portées par des particuliers contre les médecins membres de l'Ordre.

Si vous souhaitez discuter avec une personne des soins qui vous ont été prodigués par un médecin, de sa conduite ou du processus de dépôt des plaintes, veuillez communiquer avec le Service des enquêtes et des règlements de l'OMCO à l'adresse ci-dessous :

Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario

Le registraire
a/s Service des enquêtes
et des règlements
80, rue College
Toronto ON M5G 2E2
Numéro sans frais :
1 800 268-7096, poste 615
Téléphone : 416 967-2615
Courriel : investigations&
resolutions@cpsso.on.ca
Site Web : [www.cpsso.on.ca/
Info_Public/compform.htm](http://www.cpsso.on.ca/Info_Public/compform.htm)

2.4 Assurance-santé de l'Ontario (« OHIP »)

L' Assurance-santé de l'Ontario (« OHIP ») couvre un vaste éventail de services de santé. Le régime paie les coûts de tous les services médicalement nécessaires.

Carte Santé de l'Ontario

Pour avoir accès aux services de soins de santé payés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, vous devez posséder une carte Santé de l'Ontario valide. Vous devez montrer cette carte au moment de recevoir des soins. Si vous l'avez oubliée, on vous demandera, à l'hôpital ou au bureau de votre médecin, de remplir un *Formulaire de divulgation du numéro de carte Santé* pour que le ministère puisse payer au fournisseur de santé voulu les soins qui vous sont dispensés.

Pour être admissible à une carte Santé de l'Ontario, vous devez remplir les conditions suivantes :

1. être citoyen(ne) canadien(e), immigrant(e) reçu(e), réfugié(e) au sens de la Convention ou avoir un autre statut en matière d'immigration,
2. faire de l'Ontario votre domicile permanent et principal, et
3. être en Ontario pendant au moins 153 jours au cours d'une période de 12 mois donnée.

Les touristes, les personnes de passage ou les visiteurs en Ontario ne sont pas admissibles à l'Assurance-santé de l'Ontario.

Pour présenter une demande de carte Santé, veuillez procéder de la façon suivante :

- présentez-vous en personne au bureau de l'Assurance-santé le plus près de vous (pour connaître où se trouve votre bureau local, consultez les pages bleues de l'annuaire téléphonique à la rubrique « Santé », sous-rubrique « Carte Santé »),
- remplissez le formulaire *Inscription à l'Assurance-santé de l'Ontario*, et
- fournissez trois types de documents établissant :
 1. que vous êtes citoyen(ne) canadien(e) ou immigrant(e) au Canada
 2. que vous vivez en Ontario, et
 3. que vous êtes la personne que vous soutenez être.

Si vous vivez dans une région éloignée, le ministère peut prendre certaines dispositions spéciales.

Un délai de carence de trois mois s'appliquera si vous êtes :

- nouvellement arrivé(e) en Ontario, ou
- un(e) ancien(ne) résident(e) revenant vivre en Ontario après une absence de plus de 212 jours.

Si votre carte Santé a été perdue, volée ou endommagée, vous devez immédiatement le signaler au **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** au 1 800 268-1154 (numéro sans frais valide en Ontario seulement). À Toronto, appelez le 416 314-5518 ou le numéro sans frais ATS : 1 800 387-5559.

La carte Santé de l'Ontario ne vise que les soins de santé. Ne montrez pas votre carte ou ne divulguez pas votre numéro à qui que ce soit sauf à un fournisseur de soins de santé ou à un représentant du ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Les renseignements concernant votre santé sont protégés en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (pour plus de renseignements sur cette loi, voir page 11). Le ministère met en œuvre aussi des mesures de sécurité pour protéger tous les renseignements personnels qu'il recueille.

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec le bureau d'Assurance-santé du ministère de la Santé et des Soins de longue durée le plus près de chez vous. Pour obtenir le numéro de téléphone et l'emplacement de ce bureau, veuillez communiquer avec :

Ligne INFO – Personnes âgées

Numéro sans frais :
1 888 910-1999

Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
ou visitez le site Web du
ministère de la Santé et
des Soins de longue durée à
www.health.gov.on.ca/indexf.html
et www.santeontario.com

Services couverts par l'Assurance-santé

Médecins

L'Assurance-santé de l'Ontario paie pour tous les traitements et services nécessaires sur le plan médical dispensés par un médecin ainsi que pour toutes les analyses prescrites par votre médecin. Votre médecin ne peut pas vous faire payer quoi que ce soit pour un service assuré.

L'Assurance-santé de l'Ontario ne paie pas pour les services qui ne sont pas nécessaires sur le plan médical comme la chirurgie esthétique. Les médecins peuvent vous faire payer les services non assurés. Si votre médecin vous demande de payer pour un service, demandez-lui une ventilation de sa note d'honoraires. Si vous avez une assurance privée, il se peut qu'elle paie le service non assuré. Si vous vous posez des questions au sujet d'un service que votre médecin vous a facturé, veuillez communiquer avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée ou la Ligne INFO - Personnes âgées.

Podiatres et ostéopathes

Le ministère ne prend en charge qu'une partie des honoraires de ces professionnels de la santé. Vous devez déboursier la différence ainsi que le montant qui dépasse le maximum admissible annuel payé par l'Assurance-santé de l'Ontario. Renseignez-vous auprès de votre fournisseur de santé pour savoir ce que coûtent ses services avant qu'il ne vous les fournisse. Si vous avez une assurance privée, il est possible qu'elle couvre les coûts supplémentaires.

Physiothérapie

L'Assurance-santé de l'Ontario prend en charge les traitements de physiothérapie dispensés dans les hôpitaux pour les personnes âgées de 65 ans et plus. Elle couvre aussi certains services de physiothérapie offerts dans les cliniques de physiothérapie autorisées et dans les centres d'accès aux soins communautaires (pour de plus amples renseignements sur les centres d'accès aux soins communautaires, voir la page 58). Les services de physiothérapie dispensés dans les cliniques privées ne sont pas assurés.

Soins dentaires dans les hôpitaux

L'Assurance-santé de l'Ontario couvre certaines chirurgies dentaires effectuées en milieu hospitalier. Vous devez régler vous-même les frais de services reçus dans le cabinet de votre dentiste. Pour de plus amples renseignements sur les soins dentaires, voir la page 34.

Soins ophtalmologiques

L'Assurance-santé de l'Ontario prend en charge le coût d'un examen annuel de la vue effectué par un médecin ou un optométriste pour les personnes âgées de 65 ans et plus. Le coût des examens de la vue fournis par un optométriste aux personnes âgées de 20 à 64 ans ne sera plus pris en charge à compter du 1er novembre 2004. Les personnes âgées de 20 à 64 ans atteintes de troubles de la santé affectant la vision auront dorénavant droit à un examen de la vue régulier couvert par l'Assurance-santé. Les autres soins nécessaires au point de vue médical qui sont dispensés par un médecin comme la chirurgie de la cataracte sont assurés. Parmi les services non assurés, mentionnons les lunettes, les lentilles cornéennes et la chirurgie visant à corriger des troubles de réfraction comme la myopie. Le programme des appareils et accessoires fonctionnels couvre peut-être une partie du coût de certaines aides visuelles si vous y êtes admissible.

Examens de l'ouïe

L'Assurance-santé de l'Ontario couvre les tests diagnostiques prescrits et exécutés par un médecin. Certains tests exécutés dans un hôpital peuvent aussi être assurés. Les services fournis par les audiologistes comme la mise au point et l'évaluation des appareils auditifs ne sont pas assurés. Le programme des appareils et accessoires fonctionnels (voir la page 36) couvre peut-être une partie du coût

d'achat d'un appareil auditif si vous y êtes admissible.

Subventions pour frais de transport accordées aux résidents du nord de l'Ontario

Les subventions pour frais de transport accordées aux résidents du nord de l'Ontario prennent en charge une partie des frais de transport qui sont engagés par les résidents du nord de l'Ontario qui doivent parcourir de longues distances pour consulter un spécialiste médical.

Ce programme s'adresse aux résidents des districts territoriaux d'Algoma, de Cochrane, de Kenora, de Manitoulin, de Muskoka, de Nipissing, de Parry Sound, de Rainy River, de Sudbury, de Thunder Bay et de Timiskaming qui doivent parcourir au moins 100 km pour obtenir des services de santé spécialisés assurés qui ne sont pas offerts dans leur région.

Les résidents de ces régions ne peuvent pas obtenir une subvention pour frais de transport si le voyage aller-retour effectué pour obtenir les services médicaux voulus s'est fait par ambulance terrestre ou ambulance aérienne.

Vous pouvez vous procurer un formulaire de demande auprès de votre fournisseur de soins de santé ou du bureau local du ministère de la Santé et des Soins de longue durée ou en téléphonant au 1 800 461-4006. Les honoraires demandés par le

médecin pour remplir ce formulaire sont couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario : vous n'avez pas à prendre en charge ces frais.

Permis de stationnement pour personnes handicapées

Les honoraires demandés par le médecin pour remplir ce formulaire sont assurés par l'Assurance-santé de l'Ontario. Vous n'avez pas à prendre en charge vous-même ces frais. Pour plus de renseignements sur les permis de stationnement accessible, voir la page 118.

Programme de renouvellement des permis de conduire des personnes âgées

Les examens et les rapports médicaux qui vous sont nécessaires pour obtenir ou renouveler un permis de conduire ne sont pas assurés: votre médecin peut vous demander des honoraires pour ces services.

Couverture de l'Assurance-santé de l'Ontario à l'extérieur de la province

Pour connaître les services de santé qui sont assurés par l'Assurance-santé de l'Ontario lorsque vous vous trouvez à l'extérieur de la province, voir la page 200.

Pour de plus amples renseignements sur l'inscription à l'Assurance-santé de l'Ontario et sur les services assurés : communiquez avec le bureau de l'Assurance-santé de l'Ontario du ministère de la Santé et des Soins de longue durée le plus près de vous.

Pour connaître le numéro de téléphone et l'emplacement de ce bureau, communiquez avec :

Ligne INFO – Personnes âgées

Numéro sans frais :

1 888 910-1999

Numéro sans frais ATS :

1 800 387-5559

ou visitez le site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à www.health.gov.on.ca/indexf.html et www.santeontario.com

2.5 Médicaments gratuits

Consommation de médicaments

Il importe que vous disiez à votre médecin et à votre pharmacien quels sont les médicaments que vous consommez, y compris les médicaments en vente libre. Vous devriez aussi leur signaler toute allergie que vous pouvez avoir aux médicaments et leur décrire les réactions que ces médicaments suscitent chez vous. Il est préférable que vous fassiez remplir vos ordonnances à la même pharmacie pour que le pharmacien connaisse tous les médicaments que vous prenez et soit ainsi en mesure de surveiller les interactions médicamenteuses ou les effets secondaires de certains médicaments.

Médicaments consommés en milieu hospitalier

Lorsque vous êtes hospitalisé(e), les médicaments qui vous sont prescrits vous sont fournis par l'hôpital pourvu que la pharmacie de l'hôpital en possède un approvisionnement.

Médicaments consommés dans la collectivité

Le Programme de médicaments de l'Ontario (PMO) couvre les médicaments prescrits aux personnes âgées.

Programme de médicaments de l'Ontario

Admissibilité

Ce programme s'adresse aux personnes âgées de 65 ans et plus qui détiennent une carte Santé de l'Ontario valide. Vous n'avez pas à vous inscrire au programme pour y être admissible. Si le ministère de la Santé et des Soins de longue durée connaît votre adresse postale, vous serez avisé par courrier de votre admissibilité au PMO environ deux mois avant d'atteindre votre 65^e anniversaire. Si votre adresse a changé, veuillez communiquer avec le bureau du ministère de la Santé et des Soins de longue durée le plus près de vous. Pour connaître le numéro de ce bureau, consultez les pages bleues de l'annuaire téléphonique à la rubrique « Santé », sous-rubrique « Santé et soins de longue durée ».

Afin de commencer à bénéficier de ce programme, veuillez signaler à votre pharmacien que vous y êtes maintenant admissible et celui-ci confirmera que votre nom figure désormais dans le système informatique du gouvernement.

Quotes-parts et franchises

L'année de prestation du Programme de médicaments de l'Ontario (PMO) débute le 1^{er} août et se termine le 31 juillet suivant. Les personnes admissibles au programme peuvent se voir demander de prendre en charge une partie du coût de leurs médicaments d'ordonnance.

Vous serez inscrit(e) dans la catégorie de la quote-part la plus élevée si :

- vous êtes une personne âgée seule qui touche un revenu annuel supérieur à 16 018 \$ par année, ou
- vous êtes membre d'un couple de personnes âgées dont le revenu combiné est de plus de 24 175 \$ par année.

Si vous êtes inscrit(e) dans la catégorie de la quote-part la plus élevée, vous devrez payer une franchise de 100 \$ pour les ordonnances exécutées après le 1^{er} août de chaque année. Le système informatique du Programme de médicaments de l'Ontario tiendra compte de la partie de la franchise de 100 \$ que vous avez déjà payée. Cette somme figure sur votre reçu d'ordonnance. Après avoir payé cette franchise, vous devrez payer jusqu'à

6,11 \$ chaque fois que vous ferez exécuter, au cours de l'année de prestation, une ordonnance de produits pharmaceutiques admissibles.

Vous serez inscrit(e) dans la catégorie de la quote-part la moins élevée si :

- vous êtes une personne âgée seule qui touche un revenu de moins de 16 018 \$ par année, ou
- vous êtes membre d'un couple de personnes âgées dont le revenu combiné est inférieur à 24 175 \$ par année.

Si vous êtes inscrit(e) dans la catégorie de la quote-part la moins élevée, vous pouvez devoir payer jusqu'à 2 \$ pour chaque ordonnance exécutée.

Toutes les personnes âgées nouvellement admissibles au programme sont automatiquement inscrites dans la catégorie de la quote-part la plus élevée. Si vous pensez être admissible à la quote-part moins élevée de 2 \$, vous pouvez remplir un formulaire de demande et le faire parvenir au ministère. On peut se procurer un formulaire de demande de la quote-part de 2 \$ dans les pharmacies de l'Ontario ou en téléphonant au 1 800 268-1154.

Médicaments couverts

Dans le cadre du Programme de médicaments de l'Ontario (PMO), le ministère de la Santé et des Soins de longue durée assume la majeure partie du coût de plus de 3 300

produits pharmaceutiques d'ordonnance figurant dans le Formulaire des médicaments de l'Ontario et de divers produits pharmaceutiques à utilisation limitée, de nutrition et d'analyse du diabète. Le Formulaire des médicaments de l'Ontario énumère les produits pharmaceutiques couverts par le programme ainsi que les marques de médicaments qui sont considérés comme étant interchangeables; il sert de guide aux médecins et aux pharmaciens pour établir les médicaments devant être prescrits et ceux qui sont admissibles au remboursement.

Le médicament doit être prescrit par un prescripteur autorisé de l'Ontario et acheté dans une pharmacie de l'Ontario reliée en ligne au système informatique du réseau de santé du ministère de la Santé et des Soins de longue durée ou acheté à un médecin de l'Ontario autorisé à vendre des produits pharmaceutiques d'ordonnance.

Le Programme de médicaments de l'Ontario ne rembourse pas les médicaments d'ordonnance achetés à l'extérieur de l'Ontario. Vous devez acheter une assurance privée si vous voulez obtenir le remboursement des coûts des médicaments achetés à l'extérieur de la province.

Le Programme de médicaments de l'Ontario n'assume pas le coût des produits et des services suivants : seringues et autres fournitures pour diabétiques, tels que lancettes et glucomètres, lunettes, dentiers, aides auditives ou bas compressifs.

Médicaments génériques

Les médicaments génériques sont des produits médicamenteux qui contiennent les mêmes ingrédients médicinaux ou thérapeutiques que le médicament de marque déposée.

Les produits génériques peuvent avoir une apparence ou un goût différents de ceux des produits de marque déposée mais ils contiennent la même sorte et la même quantité de médicament(s) actif(s). Les produits génériques coûtent généralement moins cher que le même produit de marque déposée. Lorsque les produits génériques et les produits de marque déposée sont disponibles, le Programme de médicaments de l'Ontario (PMO) paye à la pharmacie le produit générique interchangeable le moins cher figurant dans le Formulaire des médicaments de l'Ontario. Si vous souhaitez utiliser le produit de marque déposée, vous devrez prendre en charge la différence entre le coût de ce produit et le produit générique.

Produits pharmaceutiques à usage limité et examen clinique individuel

Les produits pharmaceutiques à usage limité figurent sur le Formulaire des médicaments de l'Ontario et s'assortissent de critères cliniques particuliers ou de conditions régissant leur emploi. Le Programme de médicaments de l'Ontario assure le remboursement des produits pharmaceutiques à usage limité seulement

s'ils ont été prescrits à un prestataire admissible à ce programme conformément aux conditions et aux critères applicables à chaque produit et lorsque le formulaire d'ordonnance de produits pharmaceutiques à usage limité a été rempli.

Dans des circonstances exceptionnelles, il est possible de présenter une demande visant la couverture exceptionnelle d'un produit médicamenteux non approuvé qui normalement n'est pas couvert par le PMO. C'est ce qu'on appelle *l'examen clinique individuel* (section 8). Votre médecin demande en votre nom, pour une période déterminée, la couverture d'un produit médicamenteux que le PMO ne couvre pas normalement. Des experts médicaux examineront la demande de votre médecin et lui feront savoir si la couverture a été approuvée.

Pour de plus amples renseignements sur les produits pharmaceutiques à usage limité ou le processus de la section 8, veuillez communiquer avec la Direction des programmes des médicaments du **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** au 416 327-8109.

Agents réactifs pour diabétiques

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, par l'entremise du Programme de médicaments de l'Ontario (PMO), prend en charge le coût de certains agents réactifs pour diabétiques. Les agents réactifs pour

diabétiques sont des produits que les personnes atteintes de diabète utilisent pour mesurer la présence de sucre dans le sang ou de cétone dans l'urine. Veuillez noter que les seringues et les autres fournitures diabétiques telles lancettes et glucomètres ne sont pas couverts en vertu du PMO.

Le PMO prend en charge vos coûts d'agents réactifs pour diabétiques si vous remplissez les conditions suivantes :

- vous souffrez de diabète, et
- un médecin de l'Ontario vous a prescrit des agents réactifs pour diabétiques figurant dans le formulaire des médicaments.

Consultez votre médecin pour qu'il vous prescrive des agents réactifs pour diabétiques. Votre pharmacienne ou pharmacien vous dira quels agents réactifs pour diabétiques sont couverts.

Approvisionnement maximal de médicaments

En vertu du Programme de médicaments de l'Ontario, l'approvisionnement maximal de médicaments ne peut pas dépasser 100 jours. Si votre médecin vous prescrit un nouveau médicament, il voudra peut-être vous prescrire un approvisionnement pour un nombre de jours moins élevé jusqu'à ce qu'il sache comment vous réagissez à ce médicament.

Pour des renseignements sur l'approvisionnement maximal en médicaments pouvant être obtenu lorsque vous voyagez en dehors de la province, voir la page 172.

Pour de plus amples renseignements sur le

Programme de médicaments de l'Ontario

Numéro sans frais :

1 800 268-1154

Téléphone : 416 327-8109

Numéro sans frais ATS :

1 800 387-5559

Site Web :

www.health.gov.on.ca/indexf.html

Programme de médicaments spéciaux

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, par l'entremise du Programme de médicaments spéciaux, prend intégralement en charge le coût de certains médicaments utilisés pour le traitement d'affections particulières. Ce programme couvre ce qui suit :

- plusieurs médicaments utilisés dans le traitement de la fibrose kystique et de la thalassémie
- l'AZT, la dtL, la ddC et la pentamidine, pour les personnes séropositives
- l'érythropoïétine, pour les personnes souffrant de néphropathie au stade terminal

- la cyclosporine, pour les personnes qui ont eu une transplantation d'organe ou de moelle osseuse
- l'hormone de croissance, pour les enfants ayant des troubles de croissance
- la clozapine, pour le traitement de la schizophrénie
- l'αglucérase pour les personnes atteintes de la maladie de Gaucher

Admissibilité

Le Programme de médicaments spéciaux couvre les dépenses que vous engagez pour les médicaments susmentionnés si vous remplissez les conditions suivantes :

- vous êtes résident ou résidente de l'Ontario et couvert(e) par l'Assurance-santé de l'Ontario,
- vous souffrez de l'une des maladies ou affections couvertes, vous répondez aux critères cliniques établis, et/ou
- vous avez obtenu d'un centre ou médecin désigné l'autorisation de vous procurer un produit médicamenteux particulier.

Accès au programme

Renseignez-vous sur ce programme auprès de votre médecin. Demandez-lui si vous pouvez en bénéficier et qui offre les traitements près de chez vous.

Coûts

Le Programme de médicaments spéciaux ne prévoit pas de franchise ni de quote-part. Si vous remplissez les conditions d'admissibilité, vous n'avez aucuns frais à payer pour les traitements que vous recevez.

Pour de plus amples renseignements sur le

Programme des médicaments spéciaux

Numéro sans frais :

1 800 268-1154

Téléphone : 416 314-5518

Numéro sans frais ATS :

1 800 387-5559

Site Web :

www.health.gov.on.ca/french/publicf/pubf/drugsf/specdrugf.html

2.6 Soins dentaires

Soins dentaires dispensés dans les hôpitaux

L'Assurance-santé couvre certaines chirurgies dentaires qui doivent être nécessairement effectuées à l'hôpital. Le patient assume le coût des services dentaires dispensés dans le cabinet du dentiste.

Services dentaires dispensés dans les établissements de soins de longue durée

Les établissements de soins de longue durée évaluent votre santé dentaire dans le cadre des évaluations médicales et infirmières faisant partie du processus d'admission. Ils offrent aussi contre rémunération des soins dentaires dispensés par des dentistes qualifiés. Ces soins comprennent un examen annuel et des services préventifs comme le détartrage et le nettoyage des dents ainsi que l'ajustement des prothèses dentaires.

Si vous avez besoin de soins dentaires ou d'autres services qui ne sont pas offerts par votre établissement, vous devriez demander à ce qu'on vous dirige vers un dentiste ou un autre professionnel de votre choix. L'établissement où vous demeurez peut aussi obtenir des services dentaires d'urgence pour vous au besoin, mais ce sera à vous de prendre en charge ces frais. Vous devez autoriser et payer ces services ou votre représentant doit le faire pour vous.

Soins dentaires subventionnés

Certaines municipalités de l'Ontario prennent en charge une partie des soins dentaires de certaines personnes âgées. Les personnes ayant besoin d'une aide financière devraient discuter la question avec leur dentiste pour savoir si cette aide est disponible dans leur région et pour savoir où se renseigner sur les conditions d'admissibilité et le processus de demande.

Cliniques dentaires des universités et des collèges

Les cliniques dentaires de plusieurs universités et collèges sont ouvertes au public. Les services offerts dans ces cliniques varient. Les honoraires demandés sont normalement moins élevés que dans les cliniques privées. Veuillez communiquer individuellement avec ces cliniques pour connaître les services offerts, les honoraires demandés ainsi que les rendez-vous disponibles. Pour une liste des cliniques dentaires des universités et des collèges en Ontario, voir l'annexe 3.

Les Centres d'information communautaire locaux peuvent être en mesure de vous indiquer les services de soins dentaires offerts dans votre région. Pour une liste de ces centres en Ontario, voir l'annexe 3.

2.7 Programme d'appareils et accessoires fonctionnels et Programme d'oxygénothérapie à domicile

Le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (PAAF) et le Programme d'oxygénothérapie à domicile (POD) sont administrés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Grâce à ces programmes, les résidents et résidentes de l'Ontario qui ont un handicap physique de longue durée peuvent obtenir une aide financière pour se procurer des appareils et des accessoires fonctionnels de base à prix compétitifs qui répondent à leurs besoins et qui sont essentiels à leur autonomie. Les appareils et les accessoires qui sont couverts par le programme visent à donner plus d'autonomie et de contrôle aux personnes dans leurs activités quotidiennes. Ils peuvent leur permettre d'éviter de vivre dans des établissements de soins coûteux et permettre de demeurer dans un milieu communautaire.

Matériel financé par ces programmes

Le PAAF couvre le coût de plus de 8 000 accessoires ou fournitures dans des catégories suivantes : aides à la mobilité; fournitures pour diabétiques insulo-dépendants; prothèses auditives; appareils d'assistance respiratoire; aides visuelles et aides à la communication.

Le POD couvre l'oxygène et les appareils d'assistance respiratoire tels les concentrateurs, les cylindres, les systèmes d'oxygène liquide et les fournitures connexes telles que les masques et les tubes.

Admissibilité

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels

Sont admissibles toutes les personnes résidant en Ontario qui ont une carte Santé valide à leur nom et qui ont un handicap physique d'une durée de six mois ou plus. Chaque catégorie d'appareils ou d'accessoires comporte des critères d'admissibilité particuliers.

Programme d'oxygénothérapie à domicile

Sont admissibles toutes les personnes résidant en Ontario qui ont une carte Santé valide à leur nom et qui ont une maladie ou une déficience chronique nécessitant une oxygénothérapie de longue durée.

Aide financière

Le PAAF rembourse jusqu'à 75 pourcent des coûts du matériel tel les fauteuils roulants, les appareils orthopédiques et les appareils d'assistance respiratoire. Pour les autres appareils tels que les prothèses auditives, le programme rembourse un montant préétabli. Dans le cas des fournitures d'ostomie et des aiguilles et des seringues pour les personnes âgées, le PAAF verse directement une subvention annuelle à la personne.

Le Programme d'oxygénothérapie à domicile rembourse 100 pourcent des coûts d'oxygène et du matériel connexe des personnes âgées, des prestataires d'aide sociale et des personnes qui reçoivent des soins à domicile ou qui résident dans un établissement de soins de longue durée.

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

5700, rue Yonge, 7^e étage
Toronto ON M2M 4K5
Numéro sans frais :
1 800 268-6021
Téléphone : 416 327-8804
Site Web :
www.health.gov.on.ca/indexf.html

2.8 Services ambulanciers

Appeler une ambulance

Pour obtenir des services ambulanciers d'urgence seulement, composez le 911 ou regardez à la rubrique « Numéros d'urgence » dans les premières pages de votre annuaire téléphonique pour trouver le numéro à composer dans votre région.

Tous les résidents et les résidentes de l'Ontario qui doivent se déplacer à l'intérieur de l'Ontario par ambulance pour obtenir des services nécessaires au point de vue médical et qui détiennent une carte Santé de l'Ontario valide doivent payer une partie (quote-part) du coût des services ambulanciers.

Paiement du transport en ambulance

Si vous détenez une carte Santé de l'Ontario valide et si un médecin traitant juge que votre recours à une ambulance est essentiel du point de vue médical, vous n'avez pas à payer les déplacements en ambulance effectués entre des établissements médicaux de l'Ontario (exemple : entre deux hôpitaux), mais vous devrez payer une quote-part de 45 \$ dans le cas des déplacements en ambulance entre votre domicile et un hôpital.

Vous êtes exempté de la quote-part si vous êtes bénéficiaire d'aide sociale provinciale, si vous êtes un client ou une cliente inscrit(e) d'un programme de soins à domicile ou si vous vivez dans un établissement de soins de santé de l'Ontario.

Si vous ne détenez pas une carte Santé de l'Ontario valide ou si le médecin traitant juge que votre recours à une ambulance n'est pas essentiel au point de vue médical, vous devrez payer 240 \$ dans le cas d'une ambulance terrestre et le coût total d'un trajet en ambulance aérienne.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec la

Ligne INFO – Personnes âgées

Numéro sans frais :

1 888 910-1999

Numéro sans frais ATS :

1 800 387-5559

ou visitez le site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à www.health.gov.on.ca/indexf.html et www.santeontario.com

2.9 Programmes hospitaliers

Les hôpitaux ontariens offrent plusieurs programmes prioritaires susceptibles d'intéresser les personnes âgées.

Remplacement de l'articulation de la hanche et du genou

Cinquante-cinq hôpitaux de l'Ontario remplacent au total environ 20 200 articulations de la hanche et du genou par année dans le but d'améliorer la mobilité et l'autonomie des adultes qui souffrent d'arthrose grave. Les médecins de famille doivent diriger les patients ayant besoin de ce genre de traitement vers des chirurgiens orthopédistes.

Greffes

Huit hôpitaux en Ontario font des greffes d'organes. Une nouvelle loi régissant les dons d'organes et de tissus ainsi que les greffes a été présentée à la fin 2000. Il s'agit de la *Loi sur le réseau Trillium pour le don de vie*. Le Réseau Trillium pour le don de vie (RTDV) a été créé pour planifier, promouvoir, appuyer et coordonner les dons d'organe et de tissus en Ontario.

Pour de plus amples renseignements sur les dons d'organe et de tissus, voir la page 150 du présent texte.

Évaluation gériatrique médicale spécialisée effectuée en milieu hospitalier

Plusieurs hôpitaux de la province offrent des programmes pour malades hospitalisés et pour malades externes et des programmes d'intervention offrant des services médicaux d'évaluation, de traitement et de réadaptation adaptés destinés aux personnes âgées ayant des affections médicales complexes ou qui sont à risque de perdre leur autonomie en raison de chutes fréquentes, de confusion inexplicée, de perte de mobilité ou d'autres facteurs non expliqués. Communiquez avec votre médecin de famille si vous avez besoin de ces services dispensés en milieu hospitalier.

Centres de soins et de traitements destinés aux victimes d'agressions sexuelles et la violence familiale

Trente-et-un centres de soins et de traitements destinés aux victimes d'agressions sexuelles et la violence familiale, établis dans des hôpitaux offrent, 24 heures sur 24, des soins médicaux d'urgence, établissent des rapports juridiques, offrent des

conseils de gestion de crise et dispensent un soutien émotionnel aux adultes victimes d'agressions sexuelles en Ontario. La plupart des hôpitaux offrent aussi des services de traitement de la violence familiale.

Le Réseau ontarien des centres de soins et de traitements destinés aux victimes d'agressions sexuelles et la violence familiale a un site Web comportant de l'information sur les agressions sexuelles et la violence familiale et donne la liste des centres de soins et de traitements destinés aux victimes d'agressions sexuelles et la violence familiale en Ontario auprès desquels il est possible d'obtenir de l'aide. L'adresse du site Web du réseau est www.sacc.to/gylb/satc/Listing.asp?ProvincelD=9. Si vous n'avez pas accès à un ordinateur, communiquez avec votre hôpital qui vous indiquera où se trouve le centre le plus près de vous.

2.10 Programmes de santé mentale

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée finance divers programmes destinés aux personnes âgées souffrant de maladies mentales.

Programmes gériatriques spécialisés dans le domaine de la santé mentale

Les Programmes gériatriques spécialisés dans le domaine de la santé mentale, grâce à une approche interdisciplinaire et multidisciplinaire, offrent aux personnes âgées atteintes de maladies mentales graves, à leurs familles et à ceux qui s'occupent d'eux des services d'évaluation, de consultation et d'information. Dans la plupart des cas, les personnes âgées atteintes de maladies mentales ainsi que leurs familles peuvent être dirigées directement vers ces programmes ou elles peuvent y être dirigées par leur médecin de famille. Pour savoir si ce genre de programme existe dans votre région, communiquez avec votre médecin de famille.

Services pour patients hospitalisés et externes dispensés en milieu hospitalier

La plupart des hôpitaux de la province comptent des lits psychiatriques pour offrir des traitements à court terme, aigus, aux personnes atteintes de maladies mentales. Un certain nombre d'hôpitaux psychiatriques provinciaux et d'hôpitaux psychiatriques spécialisés de la province comptent des lits

psychogériatriques pour patients hospitalisés, destinés aux personnes âgées atteintes de maladies mentales graves qui doivent être hospitalisées à plus long terme.

Bon nombre d'hôpitaux généraux, d'hôpitaux psychiatriques provinciaux et d'hôpitaux psychiatriques spécialisés offrent des programmes psychiatriques aux patients externes, destinés aux personnes âgées souffrant de maladies mentales dont des programmes de traitement de jour et des cliniques pour patients externes. Ces services sont offerts aux personnes âgées souffrant de maladies mentales, et notamment aux pensionnaires des établissements de soins de longue durée.

Pour avoir accès aux services psychiatriques hospitaliers destinés aux personnes âgées, communiquez avec votre médecin de famille. En cas d'urgence psychiatrique, communiquez avec le service d'urgence hospitalier le plus près de vous ou rendez-y vous.

En outre, certains Centres d'accès aux soins communautaires (CASC) offrent des services de santé mentale destinés aux personnes âgées. Pour connaître l'emplacement du CASC le plus près de vous, appelez la Ligne INFO – Personnes âgées au 1 888 910-1999. Pour de plus amples renseignements sur les CASC, voir la page 58.

« Older Persons' Mental Health and Addictions Network of Ontario »

Le « Older Persons' Mental Health and Addictions Network of Ontario » (OPMHAN) est un organisme de collaboration regroupant plus de soixante organismes provinciaux et régionaux ayant pour mission d'améliorer le système de soins offert aux personnes âgées qui vivent dans la communauté, qui sont vulnérables à une maladie mentale et/ou à une toxicomanie ou qui y font face, et aux personnes qui s'occupent d'elles et ont leur sort à cœur.

« Older Persons' Mental Health and Addictions Network of Ontario »

Randi Fine
Téléphone : 416 593-4094
Courriel : opmhan@sympatico.ca
Site Web : www.opmhan.ca

2.11 Défenseur des droits des patients

Chaque hôpital de la province emploie un défenseur des droits des patients impartial dont le rôle est de répondre aux préoccupations ou aux questions (ne portant pas sur leurs soins primaires) des patients au cours de leur séjour hospitalier. Le défenseur des droits des patients aide les

patients à entrer en communication avec le service voulu de l'hôpital auquel il convient de transmettre leurs préoccupations.

Pour obtenir le nom du défenseur des droits des patients de votre hôpital, appelez son central téléphonique au numéro figurant dans les pages blanches de votre annuaire téléphonique.

2.12 Stratégie ontarienne visant la maladie d'Alzheimer et les démences connexes

La maladie d'Alzheimer est la démence la plus commune chez les personnes âgées. Il s'agit d'une maladie cérébrale dégénérative mortelle. En Ontario, plus de 100 000 personnes souffrent de cette maladie; 90 pourcent d'entre elles ont plus de 65 ans. Compte tenu de la croissance démographique et du vieillissement de la population de la province, on prévoit une recrudescence de cette maladie et des démences connexes au cours des années à venir.

Le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario a établi un partenariat avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée en vue de la mise en œuvre de la

Stratégie ontarienne visant la maladie d'Alzheimer et les démences connexes. La stratégie est un plan d'action en dix points conçu pour mieux répondre aux besoins des personnes qui souffrent de la maladie d'Alzheimer ou d'une autre démence connexe, ainsi qu'aux besoins de leurs soignantes et soignants et de leurs familles.

Pour de plus amples renseignements sur la *Stratégie ontarienne visant la maladie d'Alzheimer et les démences connexes*, visitez le site du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario, à www.personnesageesdelontario.ca, ou appelez la Ligne INFO – Personnes âgées à 1 888 910-1999.

2.13 Stratégie ontarienne de prévention des accidents cérébrovasculaires

Le gouvernement fait preuve de leadership, en faisant face à l'un des plus graves problèmes de santé que peuvent connaître les Ontariennes et les Ontariens, en réformant les services de traitement d'accidents cérébrovasculaires dans la province.

La Stratégie de prévention des accidents cérébrovasculaires comporte les objectifs suivants :

- appuyer les programmes qui favorisent la santé et le bien-être et contribuent à la prévention des accidents cérébrovasculaires,
- entraîner une diminution des taux de morbidité et de mortalité chez les personnes qui ont de fortes chances de souffrir d'un accident cérébrovasculaire par l'acquisition de nouvelles connaissances et la mise en œuvre de nouvelles thérapies,
- anticiper les besoins futurs d'une population vieillissante qui croît continuellement, et
- offrir des soins aigus ainsi que des services de réadaptation aux victimes d'accidents cérébrovasculaires près de leur lieu de résidence.

Pour de plus amples renseignements sur les accidents cérébrovasculaires, communiquez avec la **Fondation de l'Ontario des maladies du cœur** au 416 489-7100.

2.14 Soins chroniques

Les soins aux malades chroniques sont fournis dans les hôpitaux, aux personnes atteintes de maladie ou d'incapacité de longue durée qui ne peuvent être traités à domicile ou dans des établissements de soins de longue durée. En plus de recevoir des soins médicaux, ces personnes sont logées et nourries et leurs besoins fondamentaux sont comblés.

Quote-part

Une quote-part a été établie pour les patients des hôpitaux ou services de soins aux personnes souffrant de maladies chroniques. Il s'agit de la contribution financière que versent les patients pour leur logement (services) et leurs repas.

Réduction du montant de la quote-part

Il y a deux types de réductions : la réduction totale et la réduction partielle.

La réduction totale s'applique aux patients :

- qui reçoivent des prestations familiales ou de l'assistance générale en bien-être social
- qui ont un revenu mensuel inférieur à un certain niveau établi annuellement
- dont le coût total de l'hospitalisation ou de la quote-part est assumé par une tierce partie (telle que la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, le ministère des Anciens combattants ou tout autre organisme du gouvernement fédéral)

Il est également possible d'obtenir une réduction partielle de la quote-part, celle-ci étant déterminée en fonction du revenu mensuel de la patiente ou du patient et de ses

personnes à charge ainsi qu'en fonction du nombre de personnes à charge.

Un membre du personnel hospitalier aidera les patients à remplir les formulaires permettant d'établir l'admissibilité à une réduction de la quote-part.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec la

Ligne INFO – Personnes âgées

Numéro sans frais :

1 888 910-1999

Numéro sans frais ATS :

1 800 387-5559

ou visitez le site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à www.health.gov.on.ca/indexf.html et www.santeontario.com

2.15 Soins palliatifs

Les soins palliatifs ou les soins dispensés aux malades en phase terminale sont un ensemble de services visant à reconforter la personne mourante et à atténuer ses douleurs.

Les soins palliatifs peuvent comporter les services suivants :

- des soins infirmiers et des soins personnels dispensés à domicile ou au lieu de résidence de la personne mourante,
- des services spécialisés dispensés

dans un hôpital, soit dans un service de soins palliatifs ou par l'entremise d'une équipe des soins palliatifs qui s'occupe des patients hospitalisés,

- un soutien social et émotionnel souvent dispensé par des organismes de bénévoles,
- des services spirituels et religieux,
- une aide aux familles dont l'un des membres est décédé.

Les soins palliatifs, y compris la gestion de la douleur et des symptômes, sont dispensés à l'intérieur du système de santé tandis que les familles, les amis et les bénévoles contribuent de façon importante à améliorer la qualité de vie de la personne mourante.

Si vous avez vous-même besoin de soins palliatifs ou si vous connaissez quelqu'un qui en a besoin, veuillez communiquer avec le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) ou discutez avec votre médecin des services offerts dans votre collectivité.

Pour connaître l'emplacement du CASC le plus près de vous, appelez

Ligne INFO – Personnes âgées :

Numéro sans frais :

1 888 910-1999

Numéro sans frais ATS :

1 800 387-5559

ou visitez le site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à www.health.gov.on.ca/indexf.html et www.santeontario.com

Pour de plus amples renseignements sur les soins palliatifs, communiquez avec :

« Ontario Palliative Care Association »

194, rue Eagle

Newmarket ON L3Y 1J6

Numéro sans frais :

1 888 379-6666

Téléphone : (905) 954-0938

Télécopieur : (905) 954-0939

Courriel : opca@neptune.on.ca

Site Web :

www.ontariopalliativecare.org

« Hospice Association of Ontario »

27, rue Carlton, bureau 201

Toronto ON M5B 1L2

Numéro sans frais :

1 800 349-3111

Téléphone : 416 304-1477

Télécopieur : 416 304-1479

Courriel : info@hospice.on.ca

Site Web : www.hospice.on.ca

Service en français :

Les Centres d'accueil héritage

33, place Hahn

Toronto ON M5A 4G2

Téléphone : 416 365-3350

2.16 Organismes du domaine de la santé

Action cancer Ontario

Action cancer Ontario est le chef de file de la province dans le domaine de l'intégration et de la coordination des services de lutte contre le cancer; c'est le principal conseiller sur les questions liées au cancer du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. L'organisation œuvre notamment dans les domaines suivants : prévention, dépistage, traitement, soutien, recherche, éducation et élaboration de lignes directrices sur les soins de cancérologie. Action cancer Ontario administre les centres régionaux de cancérologie de la province ainsi que le Programme de médicaments nouvellement admissibles, le Programme ontarien de dépistage du cancer du sein, le Programme ontarien de dépistage du cancer du col de l'utérus, le Réseau ontarien d'étude sur le cancer et l'hérédité ainsi que le Registre des cas de cancer de l'Ontario.

Action cancer Ontario

620, av. University
Toronto ON M5G 2L7
Téléphone : 416 971-9800
Télécopieur : 416 971-6888
Courriel : publicaffairs@
cancercare.on.ca
Site Web : www.cancercare.on.ca

« Alzheimer Society of Ontario »

L'« Alzheimer Society of Ontario (ASO) » est un organisme sans but lucratif qui compte 39 sections locales réparties dans tout l'Ontario. Sa mission est d'améliorer la qualité de vie des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et de démences connexes ainsi que celle de leurs soignantes et soignants. Les sections locales offrent des renseignements et des services d'aiguillage, une bibliothèque, l'accès au Registre d'errance Alzheimer, à des groupes de soutien, à du counselling individuel, à de l'information ainsi que de la formation au sujet de la maladie d'Alzheimer et des démences connexes, des stratégies de traitement et de réduction des risques et des liens à divers programmes de soins de relève et de traitement des démences. Pour obtenir le numéro de téléphone de la section de la Société Alzheimer de votre localité, communiquez avec l'« ASO » au 416 967-5900, ou visitez le site Web de l'« Alzheimer Society of Ontario » à www.alzheimer.ca

« Alzheimer Society of Ontario »

1200, rue Bay, bureau 202
Toronto ON M5R 2A5
Téléphone : 416 967-5900
Télécopieur : 416 967-3826
Courriel : staff@alzheimeront.org
Site Web :
www.alzheimerontario.org

Service en français :

Société Alzheimer de Cornwall et
District/Région
C.P. 1852
Cornwall ON K6H 6N6
Téléphone : 613 932-4914

Service en français :

Centre francophone de Toronto
22, rue College
Toronto ON M5G 1K3
Téléphone : 416 922-2672
Éducation sur le diabète

Association canadienne du diabète

L'Association canadienne du diabète, qui compte plus de 150 sections dans tout le pays, joue un rôle de premier plan dans la lutte contre le diabète en offrant une aide à plus de deux millions de Canadiennes et de Canadiens qui sont directement affectés par cette maladie ainsi qu'à ceux qui leur sont chers. La Société œuvre dans le domaine de la recherche, de l'éducation, de la prestation de services et de la défense des droits des patients. Pour communiquer :

Association canadienne du diabète

National Life Building
522, avenue University,
bureau 1400
Toronto ON M2G 2R5
Numéro sans frais :
1 800 226-8464
Téléphone : 416 363-3373
Télécopieur : 416 363-3393
Courriel : info@diabetes.ca
Site Web : www.diabetes.ca

Association canadienne pour la santé mentale, Division de l'Ontario

L'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) vise à promouvoir la santé mentale des résidentes et des résidents de l'Ontario et représente la source d'information primaire sur la santé mentale et les maladies mentales. À cette fin, par l'entremise de ses sections locales, l'Association diffuse de l'information auprès des consommateurs, des survivants des maladies mentales, des membres de leurs familles, des décisionnaires, des chefs d'entreprise et des médias.

Association canadienne pour la santé mentale, Division de l'Ontario

180, rue Dundas O., bureau 2301
Toronto ON M5G 1Z8
Numéro sans frais :
1 800 875-6213
Téléphone : 416 977-5580
Télécopieur : 416 977-2264
Courriel : info@ontario.cmha.ca
Site Web : www.ontario.cmha.ca

Service en français :

Filiale Prescott-Russel

Numéro sans frais :

1 800 493-8271

Filiale Cochrane Timiskaming-
Timmins

Téléphone : 705 267-8100

Site Web : www.cmhact.ca

Association nationale autochtone du diabète

L'Association nationale autochtone du diabète (ANAD) vient en aide aux diabétiques d'origine autochtone en créant des réseaux et en dispensant de l'aide aux particuliers, aux familles et aux collectivités, tout en respectant leurs croyances, leurs traditions et leurs valeurs.

Association nationale autochtone du diabète

174, rue Hargrave

Winnipeg MB R3C 3N2

Numéro sans frais :

1 877 232-NADA (6232)

Téléphone : (204) 927-1220

Télécopieur : (204) 927-1222

Courriel : diabetes@nada.ca

Site Web : www.nada.ca

Conseil ontarien des services de santé pour les femmes

Le Conseil ontarien des services de santé pour les femmes vise à améliorer l'accès des femmes aux

soins et aux renseignements de santé dont elles ont besoin. Le Conseil a été créé en 1998 par le ministère de la Santé de l'Ontario dans le but d'améliorer la santé des femmes tout au long de leur vie. Le Conseil offre plusieurs sources d'information utile pour les consommateurs et notamment une base de données en ligne contenant des renseignements sur les questions de santé liées à la santé des femmes qu'on peut consulter à www.womenshealthcouncil.on.ca ainsi qu'un Inventaire des ressources sur les services de santé et les services communautaires auquel on a accès à www.owhn.on.ca. Les renseignements contenus dans ces bases de données figurent également dans neuf annuaires de ressources régionaux présentés sous forme papier et qui s'intitulent : *In Our Hands: A Guide to Women's Health and Community Services*. Ces annuaires sont publiés par le Conseil pour la santé des femmes de l'Ontario (voir ci-dessous). On peut se les procurer en téléphonant au 1 877 860-4545.

Secrétariat du Conseil ontarien des services de santé pour les femmes

101, rue Bloor O., 5^e étage

Toronto ON M5S 2Z7

Téléphone : 416 326-6868

Télécopieur : 416 327-3200

Courriel : researchunit@ontario.ca

Site Web : www.womenshealthcouncil.on.ca/francais/index.html

Fondation canadienne du foie

La Fondation canadienne du foie (FCF) œuvre à réduire l'impact et l'incidence des maladies du foie. Elle appuie la recherche portant sur les causes, le diagnostic, la prévention et le traitement de plus de 100 maladies du foie.

Fondation canadienne du foie

2235, av. Sheppard E., bureau 1500
Toronto ON M2J 5B5
Numéro sans frais :
1 800 563-5483
Téléphone : 416 491-3353
Télécopieur : 416 491-4952
Courriel : clf@liver.ca
Site Web : www.liver.ca/fr/home.aspx

Fondation canadienne du rein

La Fondation canadienne du rein est un organisme bénévole national voué à améliorer la santé et la qualité de vie des personnes atteintes de maladies du rein. Soutenue par le public et soucieuse de répondre aux besoins de ceux auxquels elle vient en aide, la Fondation finance de l'information clinique fondée sur les recherches, fournit des services adaptés aux besoins spéciaux des personnes atteintes de maladie du rein, réclame pour eux l'accès à des soins de santé de qualité et fait activement la promotion pour les dons d'organes.

La Fondation canadienne du rein

15, promenade Gervais, bureau 700
Toronto ON M3C 1Y8
Numéro sans frais :
1 800 387-4474
Téléphone : 416 445-0373
Télécopieur : 416 445-7440
Courriel : centralontario@kidneycob.on.ca
Site Web : www.kidneycob.on.ca

Fondation de l'Ontario des maladies du cœur

La Fondation de l'Ontario des maladies du cœur est un organisme bénévole communautaire ayant pour mission de réduire les risques de décès prématuré et d'incapacité dus aux maladies du cœur en recueillant des fonds pour financer les activités de recherche et de promotion de la santé.

Fondation de l'Ontario des maladies du cœur

1920, rue Yonge, 4^e étage
Toronto ON M4S 3E2
Téléphone : 416 489-7111
Télécopieur : 416 489-6885
Site Web : ww2.heartandstroke.ca/Page.asp?PageID=903

Institut national canadien pour les aveugles

L'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) offre des services de réadaptation gratuits aux personnes

qui sont aveugles, qui souffrent d'une déficience visuelle et qui sont à la fois sourdes et aveugles dans le but d'accroître leur autonomie.

Institut national canadien pour les aveugles

1929, avenue Bayview
Toronto ON M4G 3E8
Téléphone : 416 486-2500
Télécopieur : 416 480-7677
Site Web : www.cnib.ca

La Marche des dix sous de l'Ontario

La Marche des dix sous de l'Ontario (MDSO) est l'un des plus importants organismes communautaires de réadaptation de l'Ontario. Elle offre un vaste éventail de services dans toute la province dans le but de favoriser l'autonomie et la participation communautaire des personnes handicapées. Parmi les programmes et services qu'elle offre : Services autodirigés d'auxiliaires non médicaux, Services de relève « Befriending® », Services post-polio, y compris le Registre des survivants de la polio, le Registre des professionnels des soins de la santé, des conférences éducatives, « Conductive Education® » et Services d'accessibilité dont les appareils d'adaptation et la modification des véhicules à moteur.

La Marche des dix sous de l'Ontario, bureau provincial

10, boulevard Overlea
Toronto ON M4H 1A4
Numéro sans frais :
1 800 263-3463
Téléphone : 416 425-3463
Télécopieur : 416 425-1920
Courriel : provincialoffice@dimes.on.ca
Site Web : www.dimes.on.ca

La Société d'arthrite - Division de l'Ontario

La Société d'arthrite est le seul organisme canadien sans but lucratif voué à recueillir des fonds pour la recherche portant sur les causes et la cure de l'arthrite. Depuis 1948, elle a recueilli plus de 100 millions de dollars pour financer des projets de recherche sur l'arthrite dans tout le Canada. En Ontario, la Société d'arthrite met en œuvre un vaste éventail de programmes et de services qui comportent des soins dispensés par des physiothérapeutes et des ergothérapeutes spécialisés dans le traitement de l'arthrite ainsi que des travailleurs sociaux.

La Société d'arthrite - Division de l'Ontario

393, avenue University, bureau 1700
Toronto ON M5G 1E6
Numéro sans frais :
1 800 321-1433
Téléphone : 416 979-7228
Télécopieur : 416 979-8366
Site Web : www.arthritis.ca/ontario

« Ontario AIDS Network »

Le service d'écoute téléphonique offre des services de counselling anonymes et gratuits, de l'information ainsi que des services d'aiguillage vers des organismes communautaires. Il répond en toute confidentialité aux demandes de renseignements provenant de personnes qui s'interrogent sur une vaste gamme de sujets liés à la transmission et au dépistage du VIH/sida, aux maladies transmises sexuellement et aux pratiques sexuelles.

« Ontario AIDS Network »

25, rue Adelaide E., bureau 915
Toronto ON M5C 3A1

Courriel :

info@ontarioaidsnetwork.on.ca

Site Web :

www.ontarioaidsnetwork.on.ca

Service d'écoute téléphonique sur le sida et la santé sexuelle

Numéro sans frais (français) :

1 800 267-SIDA (7432)

Heures d'écoute :

du lundi au vendredi,

de 10 h à 20 h

Numéro sans frais (anglais) :

1 800 668-AIDS (2437)

Heures d'écoute :

lundi à vendredi, de 9 h à 23 h 30

Samedi et dimanche, de 11 h à 16 h

« Ontario Lupus Association »

L'Ontario Lupus Association (OLA) soutient et informe les patients atteints du lupus, leurs familles, leurs amis et le grand public en répondant à des demandes de renseignements par téléphone, en organisant des séances de réseautage et de counselling, en tenant des réunions de groupe de soutien aux fins de discussion, d'apprentissage et de partage; en produisant et distribuant des renseignements sur le lupus; et en organisant des ateliers et des forums d'information. L'OLA cherche à sensibiliser le public à la maladie elle-même en participant à des foires sur la santé, en faisant des présentations devant des organismes communautaires et en suscitant l'intérêt des médias. L'association encourage également la recherche en finançant, chaque année, le Geoff Carr Fellowship, qui offre à un étudiant en rhumatologie l'occasion de participer à des travaux de recherche cliniques sur le lupus en Ontario, et d'acquérir des connaissances spécialisées sur la gestion des patients atteints du lupus' et en octroyant des subventions de formation et de soutien aux cliniques du lupus de l'Ontario afin de contribuer aux projets dont l'objectif est d'avancer la cause de la recherche sur le lupus.

La mission de l'Ontario Lupus Association est de faire don aux collectivités de l'Ontario de services de soutien, d'éducation, de sensibili-

sation et de recherche, et par là, de contribuer aux efforts en vue de découvrir les causes et le traitement de la maladie du lupus.

« Ontario Lupus Association »

590 Alden Road, bureau 204
Markham ON L3R 8N2
Téléphone : 905 415-1099
Télécopieur : 905 415-9874
Courriel :
lupusontario@bellnet.ca
Site Web : www.lupusontario.org

« Ontario Pharmacists' Association »

La « Ontario Pharmacists' Association (OPA) » est l'association professionnelle à adhésion facultative qui regroupe les pharmaciennes et les pharmaciens de métier et en cours de formation de la province. Elle incite ses membres à offrir des soins de santé de qualité optimale en les encourageant à établir des partenariats, à participer à des activités communes, à innover et à faire preuve de leadership dans le domaine de l'éducation et de la communication. L'« OPA » a, en collaboration avec le gouvernement de l'Ontario, organisé la tenue dans diverses régions de l'Ontario d'ateliers destinés à informer les personnes âgées sur l'usage sans risque des médicaments.

« Ontario Pharmacists' Association »

23, chemin Lesmill, bureau 301
Don Mills ON M3B 3P6
Téléphone : 416 441-0788
Courriel : mail@opatoday.com
Site Web :
www.ontpharmacist.on.ca

Service en français :

Regroupement des pharmaciens et pharmaciennes francophones de l'Ontario
C.P. 550
Hearst ON P0L 1N0
Téléphone : 705 372-1212

« Ontario Women's Health Network »

Le « Ontario Women's Health Network » est un réseau composé de personnes et d'organismes qui œuvrent à promouvoir la santé des femmes en leur faisant connaître les outils et les ressources en matière de santé et en transmettant leurs préoccupations en matière de santé aux autorités voulues.

« Ontario Women's Health Network »

180, rue Dundas O., bureau 1900
Toronto ON M5G 1Z8
Téléphone : 416 408-4840
Télécopieur : 416 408-212
Courriel : OWHN@opc.on.ca
Site Web : www.ownh.on.ca

Programmes régionaux de soins gériatriques de l'Ontario

Les Programmes régionaux de soins gériatriques de l'Ontario (PRSG) offrent divers services gériatriques spécialisés qui visent à dépister et à traiter divers aspects fonctionnels, médicaux et psychosociaux des maladies et des incapacités qui affligent les personnes âgées dont les besoins sont multiples et complexes. Les PRSG sont mis en œuvre dans cinq régions, soit celles de Toronto, Kingston, Hamilton, Ottawa et London. Pour de plus amples renseignements sur les évaluations cognitives, la planification des soins et les services aux personnes âgées ou pour connaître l'emplacement d'un bureau régional, visitez le site Web des PRSG à www.rgps.on.ca ou communiquez avec le bureau régional le plus près de vous :

Programmes régionaux de soins gériatriques de l'Ontario

Toronto : 416 480-6026
Kingston : (613) 548-7222
Ottawa : (613) 761-4458
Hamilton : (905) 777-3837
London : (519) 685-4292

Réseau Trillium pour le don de vie

Le Réseau Trillium pour le don de vie (RTDV) est un organisme relevant du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Créé en février 2001 par la *Loi sur le réseau Trillium pour le don de vie*, le Réseau Trillium pour le don de vie a pour mission de planifier, de promouvoir, de coordonner et d'appuyer les dons d'organes et de tissus dans toute la province ainsi que d'améliorer le système des dons de manière à ce qu'il permette de sauver davantage de vies.

Réseau Trillium pour le don de vie

522, rue University, bureau 900
Toronto ON M5G 1W7
Numéro sans frais :
1 800 263-2833
Téléphone : 416 363-4001
Télécopieur : 416 363-4002
Courriel : info@giftoflife.on.ca
Site Web : www.giftoflife.on.ca

Société canadienne de la sclérose en plaques, Division de l'Ontario

La Société canadienne de la sclérose en plaques (SCSP) s'efforce d'offrir des services et des programmes visant à améliorer la qualité de vie des personnes atteintes de la sclérose en plaques. Elle offre notamment de l'information sur le

sujet, un financement et un soutien. Les bénévoles et le personnel de la Société s'emploient à répondre aux besoins des personnes atteintes de la sclérose en plaques ainsi que ceux des membres de leur famille, de leurs soignantes et soignants et des professionnels de la santé.

Société de la sclérose en plaques du Canada, division de l'Ontario

175, rue Bloor E., bureau 700
Tour Nord
Toronto ON M4W 3R8
Numéro sans frais :
1 800 268-7582
Téléphone : 416 922-6065
Télécopieur : 416 922-7538
Courriel : info.ontario@mssociety.ca
Site Web : www.mssociety.ca

Société canadienne de l'ouïe

La Société canadienne de l'ouïe (SCO) offre des services visant à favoriser l'autonomie des sourds, des sourds post-linguistiques et des malentendants et vise à prévenir la perte de l'ouïe. La SCO offre un vaste éventail de services dans 27 bureaux répartis dans tout l'Ontario, y compris des services d'audiologie, un programme d'appareils auditifs (fournitures et mises au point), des appareils techniques, des services d'interprètes de l'Ontario, des cours sur les aides auditives, des soins de l'ouïe, du counselling, des services sociaux généraux et des services d'emploi.

Société canadienne de l'ouïe

271, chemin Spadina
Toronto ON M5R 2V3
Numéro sans frais :
1 877 347-3427
Numéro sans frais ATS :
1 877 347-3429
Courriel : info@chs.ca
Site Web : www.chs.ca

Société canadienne du cancer, Division de l'Ontario

La Société canadienne du cancer finance des recherches portant sur tous les types de cancer, offre des renseignements crédibles sur le traitement et la réduction des risques du cancer et fournit de l'aide aux personnes atteintes du cancer. La Société aide les personnes atteintes de cancer en leur fournissant de l'information, un soutien émotionnel et un moyen de transport. Veuillez téléphoner à la Société canadienne du cancer ou visitez son site Web pour avoir accès à ses services ou pour connaître l'emplacement de son bureau le plus près de vous.

Société canadienne du cancer, Division de l'Ontario

1639, rue Yonge
Toronto On M4T 2W6
Numéro sans frais :
1 800 268-8874
Téléphone : 416 488-5400
Télécopieur : 416 488-2872
Site Web : www.ontario.cancer.ca/
ccs/internet/frontdoor/0,,3543
__langld-fr,00.html

Société de l'ostéoporose du Canada

La Société de l'ostéoporose du Canada, organisme de bienfaisance enregistré, est le seul organisme national au service des personnes atteintes d'ostéoporose ou qui risquent de développer cette maladie. La Société offre notamment aux victimes de l'ostéoporose et au grand public des publications gratuites, une ligne d'information bilingue sans frais, des programmes éducatifs et un service d'aiguillage vers les groupes d'entraide et les ressources communautaires.

Société de l'ostéoporose du Canada

1090, rue Don Mills, bureau 301
Toronto ON M3C 3R6
Numéro sans frais (français) :
1 800 977-1778
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 463-6842
Téléphone : 416 696-2663
Télécopieur : 416 696-2673
Courriel : info@osteoporosis.ca
Site Web : www.osteoporosis.ca/french/home/default.asp?s=1

Société de la sclérose latérale amyotrophique de l'Ontario

Le rôle de la Société de la sclérose latérale amyotrophique de l'Ontario est de s'assurer que toutes les personnes atteintes de SLA en

Ontario aient à leur disposition ce qu'il faut pour vivre dans la dignité, en ayant une liberté de choix. Nous facilitons l'accès aux meilleurs mécanismes de soutien, soins et traitements pour celles et ceux qui vivent avec la SLA grâce au programme d'équipement, aux groupes de soutien et aux renseignements et recommandations communautaires. La Société ontarienne de la sclérose latérale amyotrophique s'implique dans la défense des intérêts, la sensibilisation et l'éducation. Elle mobilise une base de bénévoles motivés pour soutenir son travail et réunit des fonds pour les services de soutien de la SLA et pour la recherche sur la SLA.

Société de la sclérose latérale amyotrophique de l'Ontario

265, blvd. Yorkland, bureau 300
North York ON M2J 1S5
Numéro sans frais :
1 800 267-4257
Téléphone : 416 497-2267
Télécopieur : 416 497-1256
Courriel : info@alsont.ca
Site Web : www.alsont.ca

Société Huntington du Canada

La Société Huntington du Canada est un réseau national de bénévoles et professionnels. La Société a pour objectif de trouver de nouveaux traitements qui aboutiront un jour à la découverte d'une cure pour la maladie de Huntington ainsi que

d'améliorer la qualité de vie des personnes atteintes de cette maladie et celle de leurs familles.

Société Huntington du Canada

151, rue Frederick, bureau 400
Kitchener ON N2H 2M2

Numéro sans frais :

1 800 998-7398

Téléphone : (519) 749-7063

Télécopieur : (519) 749-8965

Courriel : info@hsc-ca.org

Site Web : www.hsc-ca.org

Société Parkinson du Canada, Division de l'Ontario

La Division de l'Ontario de la Société Parkinson du Canada œuvre à améliorer le sort des victimes de la maladie de Parkinson et à trouver une cure à cette maladie en offrant des services de soutien, ainsi que des services d'information, de défense des droits et de recherche. La Société diffuse de l'information sur la maladie de Parkinson elle-même, distribue des publications, organise des conférences et peut diriger ceux qui s'adressent à elle à des groupes de soutien et à des services communautaires.

Société Parkinson du Canada, Division de l'Ontario

4211, rue Yonge, bureau 316
Toronto ON M2P 2A9

Numéro sans frais :

1 800 565-3000

Téléphone : 416 227-9700

Télécopieur : 416 227-9600

Courriel :

General.info@parkinson.ca

Site Web : www.parkinson.ca

« The Ontario Association of Speech-Language Pathologists and Audiologists »

La « Ontario Association of Speech-Language Pathologists and Audiologists (OSLA) » est une association professionnelle bénévole. L'« OSLA » offre de l'information sur divers troubles de la communication ainsi qu'un service d'aiguillage pour les clients, les familles et les soignantes et les soignants voulant s'adresser à un orthophoniste ou un audiologiste privé.

« The Ontario Association of Speech-Language Pathologists and Audiologists »

410, rue Jarvis

Toronto ON M4Y 2G6

Numéro sans frais :

1 800 718-6752

Téléphone : 416 920-3676

Numéro sans frais (service d'aiguillage) : 1 877 740-6009

Service d'aiguillage :

416 920-0361

Courriel : mail@osla.on.ca

Site Web : www.osla.on.ca

« The Ontario Lung Association »

La « Ontario Lung Association » s'intéresse à la prévention et au contrôle de l'asthme ainsi que des maladies pulmonaires chroniques attribuables au tabagisme et se préoccupe de la qualité de l'air compte tenu de son incidence sur la santé pulmonaire. Elle offre notamment un service d'écoute gratuit diffusant des conseils et de l'information sur l'asthme, la bronchite chronique et l'emphysème (BPCO). Elle distribue aussi des documents gratuits ou peu coûteux sur la santé pulmonaire et le renoncement au tabac.

« The Ontario Lung Association »

573, rue King E., bureau 201

Toronto ON M5A 4L3

Numéro sans frais :

1 800 972-2636

Téléphone : 416 864-9911

Télécopieur : 416 864-9916

Courriel : olalung@on.lung.ca

Site Web : www.on.lung.ca

Services communautaires de santé

3.1	Services communautaires de santé	58
3.2	Centres d'accès aux soins communautaires	61
	Services de soutien à domicile	62
	Services de relève	62
	Programmes de jour pour les adultes	62
3.3	Services communautaires de santé pour les populations autochtones	63
	Centres de soins de santé autochtones	63
	Services de soutien communautaires offerts par des organismes autochtones	63
	Services de soutien communautaires offerts par les Premières nations	64
	Programmes de services aux Autochtones diabétiques	64

3.1 Services communautaires de santé

Les services communautaires, également connus sous le nom d'« aide à domicile », de « soins de santé à domicile », de « soins à domicile » ou de « services itinérants », viennent en aide aux aînés et aux personnes ayant des handicaps physiques pour leur permettre de vivre de manière indépendante et de rester chez eux aussi longtemps que possible. Leur but est de rendre des services de santé à domicile aux personnes handicapées, malades ou ayant des contraintes dues à leur âge et qui, sans ces services, seraient obligées de se rendre ou de rester à l'hôpital.

Il existe de nombreux organismes de services communautaires de soutien en Ontario. Les prestataires de services peuvent être des agences gouvernementales, des municipalités, des foyers pour personnes âgées, des œuvres charitables, des groupes à but non lucratif ou des organismes à but non lucratif. Les services de soutien fournis peuvent varier dans chaque collectivité. Il peut s'agir, entre autres, des services suivants :

Services d'aide à domicile et services communautaire - pour vous

aider dans les tâches quotidiennes à la maison :

- aide ménagère et services de ménage
- rondes de sécurité et programmes de contact téléphonique
- systèmes d'intervention en cas d'urgence
- services d'aide et d'intervention
- entretien et réparations ménagères
- popote roulante
- repas-rencontres

Services communautaires – pour vous aider à communiquer avec vos amis ou à découvrir les programmes communautaires :

- service de jour pour adultes
- service de jour pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer
- visites amicales
- transport aux rendez-vous importants
- programme intergénérationnel
- services sociaux et récréatifs

Services de santé – pour vous apporter une aide particulière à domicile quand vous êtes malade, convalescent, handicapé ou si vous commencez à ressentir les effets du vieillissement :

- service d'aide personnelle;
- services d'auxiliaires;

- soins des pieds;
- service de nuit pour les personnes atteintes de démence ou de la maladie d'Alzheimer;
- soins palliatifs;
- logement avec services de soutien.

Services de relève pour les soignantes et soignants – pour aider vos prestataires de soins, par le biais de :

- services de relève (à domicile);
- soutien et conseils;
- formation, renseignements et éducation;
- services de bénévoles visiteurs pour les foyers.

La Direction des programmes de soins de longue durée du ministère de la Santé et des Soins de longue durée fournit de nombreux services communautaires. Il s'agit de services de visite à domicile de qualité pour les personnes qui, sans ces services, auraient besoin d'aller ou de rester plus longtemps à l'hôpital; ils aident les aînés et les personnes handicapées à vivre de manière indépendante et à rester à leur domicile aussi longtemps que possible. Les services de soins et de soutien à domicile sont disponibles dans votre collectivité par l'intermédiaire des Centres d'accès aux soins communautaires (CASC).

Un gestionnaire de cas des CASC vous recommandera le ou les services les plus appropriés à votre situation en se basant sur une étude détaillée de

vos besoins. Certains de ces services peuvent être pris en charge par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, indépendamment de votre situation financière.

Vous pouvez également communiquer directement avec un prestataire de services pour retenir des services supplémentaires, en général à vos frais. Une aide peut être obtenue en fonction de votre situation financière et de votre prestataire de services individuel.

Pour de plus amples renseignements sur les services de santé communautaires dans votre région, parlez avec votre CASC local ou communiquez avec les organismes de prestation de services aux aînés suivants :

« Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors »

L'« Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors (OANHSS) » peut fournir des renseignements sur les établissements de soins de longue durée à but non lucratif, le logement et les services communautaires pour les aînés.

Association ontarienne de soutien communautaire

7050, chemin Weston, bureau 700
Woodbridge ON L4L 8G7
Téléphone : 905 851-8821
Télécopieur : 905 851-0744
Site Web : www.oanhss.org

Association ontarienne de soutien communautaire

L'Association ontarienne de soutien communautaire (AOSC) est l'organisation-cadre pour plus de 360 organismes locaux de services sociaux et de santé à travers l'Ontario.

Association ontarienne de soutien communautaire

970, avenue Lawrence O.,
bureau 104
Toronto ON M6A 3B6
Numéro sans frais :
1 800 267-6272
Téléphone : 416 256-3010
Télécopieur : 416 256-3021
Courriel : ocsainfo@ocsa.on.ca
Site Web : www.ocsa.on.ca

Service en français

Access Alliance Multicultural
Community Health Centre
Téléphone : 416 324-8677

Centre de santé communautaire
de l'Estrie
Téléphone : (613) 937-2683
Site Web : www.cscestrie.on.ca

Centre de santé communautaire
Hamilton/Niagara (CSCHWN Inc)
Téléphone : (905) 734-1141
ou (905) 528-0163

Centre de santé communautaire
de Sudbury
Téléphone : (705) 670-2274
Site Web : www.csc.sudbury.com

Centre de santé communautaire de
Temiskaming

Téléphone : (705) 647-5775

Satellites :

Earlton: (705) 563-8110

Kirkland Lake : (705) 567-1414

Larder Lake : (705) 643-2442

Virginiatown : (705) 634-2223

Centre Francophone de Toronto

Téléphone : 416 922-2672

Centre des services communautaire
de Vanier

Téléphone : (613) 744-2892

Site Web : www.cscvanier.com

**« Ontario Home Care
Association »**

La Ontario Home Care Association (OHCA) représente les organismes qui assurent la prestation de divers services de santé et de services sociaux dans tout l'Ontario. Les services sont dispensés dans divers milieux, sur place, au foyer, au travail, dans les établissements de soins de longue durée et dans les hôpitaux de soins de courte durée.

**« Ontario Home Care
Association »**

19, avenue Melrose Sud
Hamilton ON L8M 2Y4

Téléphone : 905 543-9474

Télécopieur : 905 545-1568

Courriel :

suevan@homecareontario.ca

Site Web : www.homecareontario.ca

L'Ordre de Victoria

VON est un organisme de soins de santé sans but lucratif et un organisme de bienfaisance enregistré offrant une vaste gamme de solutions en matière de soins de la santé, et ce, 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Bureau National de VON Canada

110 avenue Argyle
Ottawa ON K2P 1B4
Téléphone : (613) 233-5694
Télécopieur : (613) 230-4376
Courriel : national@von.ca
Site web: www.von.ca

Croix-Rouge canadienne

La Croix-Rouge canadienne offre des services communautaires de soutien à domicile en Ontario afin d'aider des gens à vivre de la façon la plus autonome possible.

Croix-Rouge canadienne

Siège social

170, rue Metcalfe, bureau 300
Ottawa ON K2P 2P2
Téléphone : 613 740-1900
Télécopieur : 613 740-1911
Courriel : feedback@croixrouge.ca
Site Web: www.croixrouge.ca

« The Care Guide »

« The CareGuide.com » est disponible en ligne et sous forme imprimée (*The Care Guide*). Répertoire exhaustif de services de logement et de soins pour les aînés, *The Care Guide* est une ressource intéressante pour aider les gens à surmonter les difficultés en matière de logement et de soins

adéquats pour eux-mêmes ou pour leurs proches. Ce guide comprend des articles offrant des conseils, des astuces, des outils interactifs d'analyse des besoins ainsi que des répertoires et des liens directs avec des services communautaires de soutien et de soins à domicile, des logements autonomes ou avec services de soutien, des maisons de retraite, des centres de soins de longue durée, des logements avec assistance, des prestataires de soins concernant la maladie d'Alzheimer et des soins palliatifs. À l'origine disponible uniquement en ligne à l'adresse www.TheCareGuide.com, *The Care Guide* est maintenant également disponible gratuitement sous forme d'un guide papier.

« The Care Guide »

20, rue Rivermede, bureau 202
Vaughan ON L4K 3N3
Numéro sans frais :
1 800 311-CARE (2273)
Téléphone : 416 287-2273
Télécopieur : 416 284-2571
Courriel : info@thecareguide.com
Site Web : www.TheCareGuide.com

3.2 Centres d'accès aux soins communautaires

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée offre des programmes de soins de longue durée à travers ses 43 Centres d'accès aux soins communautaires (CASC). Les Centres d'accès aux soins communautaires coordonnent les services pour les aînés, pour les personnes handicapées et les personnes qui ont besoin de services de santé au sein de la communauté pour les aider à vivre de manière indépendante à leur domicile aussi longtemps que possible.

Un gestionnaire de cas des CASC constitue le point d'accès unique à l'information, aux services communautaires de soutien tels que les services à domicile, les services de relève et les programmes de jour pour les adultes ainsi que le placement en centres de soins de longue durée.

Les gestionnaires de cas peuvent déterminer en collaboration avec vous l'admissibilité de vos besoins et s'occuper de l'essentiel :

- soins itinérants et services de soutien à votre domicile;
- services pour les personnes en convalescence après une opération chirurgicale ou une maladie grave;
- services de soutien pour permettre aux personnes ayant un handicap physique de vivre de manière indépendante à leur domicile;

- une variété de services qui aident les personnes âgées fragiles à continuer à vivre de manière indépendante chez elles;
- soins en établissement pour ceux qui ont besoin de services infirmiers permanents pour satisfaire à leurs besoins (voir la page 82 pour de plus amples renseignements sur les établissements de soins de longue durée);
- renseignements et recommandations si vous souhaitez bénéficier de services supplémentaires.

Pour trouver le CASC le plus proche de chez vous, appelez la **Ligne INFO - Personnes âgées**

Numéro sans frais :
1 888 910-1999

Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559

Consultez le site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à www.health.gov.on.ca/indexf.html et à www.santeontario.com pour obtenir des renseignements sur les CASC de votre région ou consultez l'annexe 3.

Services de soutien à domicile

Le gestionnaire de cas travaillera avec vous pour déterminer l'admissibilité de votre demande et organiser une variété de services de santé et d'aide personnelle à votre domicile qui peuvent comprendre des soins infirmiers, de la physiothérapie, de l'ergothérapie, de l'orthophonie, des soins palliatifs, des services diété-

tiques, des services sociaux, des services d'aide personnelle tels que le bain ou l'habillement, et des services d'assistance tels que la préparation des repas ou l'alimentation.

Vous pouvez recevoir des services de soutien à domicile si :

- vous êtes résident de l'Ontario et avez une carte Santé de l'Ontario;
- des soins appropriés peuvent être administrés à votre domicile; et
- vos besoins ne peuvent pas être satisfaits par des soins en clinique externe.

S'il est établi que vous n'êtes pas admissible pour un programme ou un service, le personnel du CASC vous aidera à étudier les autres options.

Services de relève

Les services de relève permettent aux personnes soignantes de prendre une pause dans leurs responsabilités exigeantes d'assistance et de soutien d'un parent âgé ou d'un autre membre de la famille. Les soins de relève peuvent être proposés à domicile ou hors du domicile. Communiquez avec votre gestionnaire du CASC pour de plus amples renseignements sur les services de relève.

Programmes de jour pour les adultes

Les programmes de jour pour les adultes offrent des programmes individuels supervisés au sein d'un groupe pour aider les adultes à atteindre et maintenir leur niveau maximum de fonctionnement, afin d'éviter un placement prématuré et inapproprié en établissement. Ils fournissent également des services de relève et des renseignements aux personnes soignantes. Ces services sont composés d'activités sociales, récréatives et physiques planifiées, de repas, de services de transport (le cas échéant), de mesures d'aide personnelle ou de soins auxiliaires et de services de santé mineurs (par ex. contrôle des médicaments).

Certains programmes de jour pour les adultes ont pour mandat de servir spécifiquement les personnes atteintes d'une lésion cérébrale acquise, de la maladie d'Alzheimer et d'autres troubles cognitifs progressifs ou démences, ou les personnes âgées fragiles. D'autres programmes offrent des services complets pour tous les cas ci-dessus. Communiquez avec votre gestionnaire de cas du CASC pour de plus amples renseignements sur les programmes de jour pour les adultes.

3.3 Services communautaires de santé pour les populations autochtones

Les Premières nations, les populations autochtones et les populations métis peuvent accéder à des services de soins de longue durée par l'intermédiaire des Centres d'accès aux soins communautaires (CASC), d'organismes de soutien communautaire comme les Centres de soins de santé autochtones, ou d'organismes autochtones.

Centres de soins de santé autochtones

Les Centres de soins de santé autochtones offrent des soins primaires culturellement adaptés aux familles autochtones à travers la province. Les programmes peuvent inclure les soins prénatals et postnatals, l'alimentation, l'éducation sanitaire, la prévention des maladies, le counselling et les soins traditionnels. Pour obtenir la liste des Centres de soins de santé autochtones, consultez l'annexe 3.

Services de soutien communautaires offerts par des organismes autochtones

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée finance certains organismes et agences autochtones en Ontario qui offrent des services communautaires de soins de longue durée aux populations autochtones qui habitent

hors-réserves ainsi qu'aux personnes métis. Les services de soutien sont offerts dans différents sites et lieux à travers la province.

Par exemple, l'« Ontario Federation of Indian Friendship Centres » coordonne la mise en œuvre d'une série de services communautaires de soins de longue durée dans ses 26 centres membres situés à travers la province. La « Metis Nation of Ontario » fournit des services de soutien communautaires dans ses 12 sites situés à travers la province.

Services de soutien communautaires offerts par les Premières nations

Les Premières nations administrent et fournissent différents services sociaux et de santé au nom de leurs membres y compris des services communautaires et en établissement de soins de longue durée au sein de leurs collectivités. La diversité et le type de services disponibles varient selon les collectivités.

Certaines collectivités et organisations des Premières nations sont financées directement par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour fournir des services de soins de longue durée à leurs communautés. Bien que les services d'entretien soient les plus fréquents, certaines reçoivent un financement provincial pour fournir des services de soutien communautaires (programmes de repas, visites amicales, rondes de sécurité) et parfois des services de santé professionnels.

Programmes de services aux Autochtones diabétiques

Les collectivités et organisations autochtones offrent une variété de programmes culturellement et linguistiquement adaptés mettant en valeur l'éducation sanitaire, l'intervention précoce et la prévention des complications.

L'Initiative de lutte contre le diabète chez les Autochtones du Sud offre des services itinérants grâce à cinq employés régionaux. Pour connaître le programme le plus proche de chez vous, communiquez avec le bureau de l'**Initiative de lutte contre le diabète chez les Autochtones du Sud** au 1 888 514-1370.

L'« **Ontario Federation of Indian Friendship Centres (OFIFC)** » offre des services d'éducation sur le diabète à travers les programmes de santé itinérants, de soins de longue durée et de soins prénatals de ses 29 centres membres. Pour savoir où se trouve le centre le plus proche de chez vous, communiquez avec la permanence centrale de l'« OFIFC » au 416 956-7575. Site Web : www.ofifc.org

L'**Association des Métis autochtones de l'Ontario** offre une éducation préventive sur le diabète en partenariat avec le « Dryden Diabetes Education Centre Healing Trails Program ». Le programme est offert à Red Lake, Wabigoon, Thunder Bay, Timmins, Cochrane,

Chapleau, Sault Ste. Marie, Wawa, Iron Bridge, Sudbury, Windsor, Bancroft et Renfrew. Pour de plus amples renseignements : 1 800 423-3361. Site Web : www.oma.org

Les programmes sur le diabète sont offerts par les collectivités des Premières nations à travers l'Ontario :

L'« **Anishinabek Health Commission of the Union of Ontario Indians** » dispense des programmes à 43 Premières nations. Téléphone : (705) 497-9127 Site Web : www.anishinabek.ca/uo

Le « **Grand Council Treaty #3** » dispense des programmes préventifs et éducatifs à 24 communautés de Premières nations. Numéro sans frais : 1 800 665-3384 Site Web : www.treaty3.ca

La « **Nishnawbe Aski Nation** » dispense des programmes à 48 Premières nations. Téléphone : (807) 623-8228 Site Web : www.nan.on.ca

L'« **Association of Iroquois and Allied Indians** » dessert huit collectivités affiliées. Téléphone : (519) 434-2761 Site Web : www.aiai.on.ca

4

Logement

4.1	Rester chez soi	68
	Aide aux propriétaires	68
	Sécurité à la maison	69
4.2	Choix de logement pour les aînés	69
	Types de choix de logement	70
	Communautés de retraités ou avec le mode de vie des adultes	70
	Logement avec bail à vie	71
	Maisons de retraite	71
	Location dans une maison de retraite	72
	Trousse d'information sur les maisons de soins	73
	Services des maisons de retraite	73
	Service de réponse aux plaintes et d'information	75
	Logement social pour les aînés	76
	Coopérative d'habitation	76
	Logement avec services de soutien	77
4.3	Relations entre locateurs et locataires	78
	<i>Loi sur la protection des locataires</i>	78
	Tribunal du logement de l'Ontario	78
	Application des normes des biens-fonds pour les locataires	79

4.1 Rester chez soi

Les besoins en matière de logement évoluent tout au long de la vie. De nombreux aînés continuent de vivre chez eux aujourd'hui avec l'aide de certains services itinérants de santé et de soutien et en installant des aménagements spécifiques à leur domicile. Communiquez avec le gestionnaire de cas de votre Centre d'accès aux soins communautaires local pour vous aider à organiser des services de soins adaptés. Pour de plus amples renseignements, voir les Centres d'accès aux soins communautaires, à la page 58).

Aide aux propriétaires

En tant qu'organisme fédéral responsable de l'habitation, la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) aide les Canadiennes et les Canadiens depuis plus de 50 ans à améliorer leur logement et leurs conditions de vie.

Pour les aînés qui souhaitent continuer à vivre de manière indépendante et améliorer la sécurité de leur logement, la SCHL propose les programmes suivants :

- Le *Programme Logements adaptés : aînés autonomes* offre une aide financière aux propriétaires-occupants et aux propriétaires-bailleurs pour leur permettre d'apporter de petites modifications à leur logement (par ex., rampes, barres d'appui) afin que les personnes âgées à faible revenu puissent rester plus longtemps chez elles.
- Le *Programme de réparations d'urgence* aide les propriétaires ou les occupants à faible revenu en milieu rural ou dans une région éloignée à effectuer des réparations d'urgence pour rendre leur logement sûr.
- Le *Programme d'aide à la remise en état des logements* offre une aide financière aux propriétaires-occupants à faible revenu ou aux propriétaires-bailleurs de logements occupés par des ménages à faible revenu pour leur permettre d'effectuer des réparations pour rendre leur logement conforme aux normes de salubrité et de sécurité ou de modifier leur logement pour le rendre accessible aux personnes ayant un handicap.

Pour de plus amples renseignements sur un programme spécifique et sur les critères d'admissibilité, appelez le 1 800 668-2642 ou visitez le site Web www.cmhc.ca

Sécurité à la maison

La Société canadienne d'hypothèques et de logement fournit également des renseignements sur les questions de sécurité à la maison. Appelez le 1 800 668-2642 pour commander les publications suivantes ou allez sur le site Web www.cmhc.ca et cliquez sur « Consommateur » dans le menu à gauche, puis sur « Aîné » :

Maintenir l'autonomie des aînés par l'adaptation des logements – Guide d'évaluation par les aînés – Utilisez ce guide étape par étape pour examiner votre logement et identifier les aménagements qui vous conviennent.

Maintenir l'autonomie des aînés par l'adaptation des logements – Cette cassette vidéo explique comment vous pouvez aménager votre logement pour effectuer vos activités quotidiennes dans le confort et la sécurité (10,95 \$).

Maintenir l'autonomie des aînés : Guide de l'adaptation des logements – Ce livret explique comment travailler avec un ergothérapeute, un architecte d'intérieur et un entrepreneur du bâtiment pour adapter votre logement aux normes de salubrité, de sécurité, de confort et d'indépendance.

La maladie d'Alzheimer chez soi : Comment créer un environnement adapté au malade – Ce livret explique comment adapter un logement pour des personnes ayant la maladie d'Alzheimer.

Gare au crime : Protégez votre résidence contre le vol – Ce livret vous aidera à améliorer la sécurité et la sûreté de votre logement (9,95 \$).

En sécurité chez soi – Ce livret décrit les services communautaires qui peuvent vous aider à vous sentir en sécurité chez vous.

4.2 Choix de logement pour les aînés

Si vous trouvez que votre maison ou votre appartement vous demande plus d'efforts que vous ne pouvez en fournir, vous devriez peut-être envisager de déménager. Les aînés qui sont capables de vivre de manière indépendante ont une variété de choix de logements à leur disposition, qui peuvent inclure des services de santé et de soutien (si nécessaire).

Les choix de logements indépendants incluent :

- une vie indépendante (tel que votre propre maison, condominium, appartement ou coopérative d'habitation) avec l'assistance de services communautaires de santé (Pour de plus amples renseignements voir les Services communautaires de santé, à la page 56),

- communautés de retraités ou avec le mode de vie des adultes;
- maisons de retraite;
- logement social pour les aînés;
- logement avec services de soutien.

Une personne âgée qui n'est plus capable de vivre de manière indépendante à son propre domicile, qui nécessite plus de soutien que ce qui est habituellement offert dans un logement avec services de soutien ou qui est à risque dans son logement actuel peut avoir besoin d'être placée dans un établissement de soins de longue durée. Pour de plus amples renseignements, consultez la partie consacrée aux établissements de soins de longue durée, page 82.

Si vous avez des difficultés à déterminer quel choix convient le mieux pour vous-même ou pour un membre de votre famille, un des professionnels ci-dessous peut vous aider :

- une ou un gestionnaire de cas dans votre Centre d'accès aux soins communautaires local (voir page 58 pour de plus amples renseignements sur les Centres d'accès aux soins communautaires)
- une travailleuse ou un travailleur social(e) dans un centre gériatrique ou dans un organisme de conseils à la famille;
- une infirmière ou un infirmier en santé communautaire;

- une travailleuse ou un travailleur social(e) dans un hôpital ou une coordinatrice ou un coordinateur de la planification de la mise en congé de votre hôpital local.

Il peut être utile de vous adresser au centre d'évaluation «TheCareGuide.com» pour trouver le bon logement ou les bons programmes de soins. Pour de plus amples renseignements voir «The Care Guide», page 61.

Types de choix de logement

Cette liste décrit les choix de logements disponibles les plus courants. Il peut en exister d'autres qui ne sont pas répertoriés ici.

Communautés de retraités ou avec le mode de vie des adultes

Les communautés de retraités ou avec le mode de vie des adultes fournissent des résidences de vie autonome pour les retraités ou les semi-retraités dans une communauté vivante de personnes âgées bien portantes. Les résidences peuvent être des pavillons, des maisons en rangée, des petites maisons ou des condominiums offrant les avantages de l'accès à la propriété avec des activités récréatives et communautaires sur place. Les agréments peuvent être par exemple

une sécurité permanente, une interaction sociale avec les pairs ainsi que des activités récréatives et de loisirs. Les types de propriétés dans une communauté avec le mode de vie des adultes peuvent être une simple propriété ou bien un style condominium, un bail foncier ou encore un bail à vie. Votre agent immobilier local peut vous fournir des renseignements sur une communauté de retraités ou quant au mode de vie des adultes dans votre région.

Logement avec bail à vie

Le bail à vie est une forme de tenure immobilière généralement utilisée pour les personnes âgées, qui est semblable dans la forme à un condominium. D'ordinaire, le logement avec bail à vie est exploité par des organismes à but non lucratif ou de bienfaisance. Le droit d'occuper un appartement est accordé à un locataire en échange d'un paiement initial et du paiement de frais d'entretien mensuels.

Le ministère des Affaires municipales et du Logement a entrepris des recherches sur le logement avec bail à vie en Ontario. Si vous envisagez cette option, communiquez avec la **Direction du logement à but lucratif du ministère des Affaires municipales et du Logement**, au 416 585-6541.

Maisons de retraite

Les maisons de retraite sont des entreprises privées qui vendent aux consommateurs diverses combinaisons de logements, de services de soutien et de soins personnels.

Les maisons de retraite sont presque toutes des établissements à but lucratif, et les services de soins et de soutien dans ces établissements ne sont ni financés ni réglementés par le gouvernement provincial.

Contrairement aux établissements de soins de longue durée, le gouvernement ne finance pas les maisons de retraite. Vous devrez payer intégralement le coût de votre logement et de vos services de soins. Les tarifs des logements dans les maisons de retraite sont, toutefois, assujettis au contrôle des loyers.

Les résidences de retraite varient beaucoup en termes de soins et de services fournis, d'agréments offerts, de types de logement (des chambres partagées aux appartements spacieux), de répartition du personnel et d'aménagements matériels (allant des maisons transformées aux tours d'habitation). Les prix varient beaucoup selon le type de logement et la variété des services choisis.

Location dans une maison de retraite

Le logement dans une maison de retraite est réglementé uniquement en tant que location dans la *Loi sur la protection des locataires* (LPL). Ce logement est considéré comme une « maison de soins » selon les termes de cette Loi. Les mêmes règles qui s'appliquent à tout type de location s'appliquent également aux locations dans une maison de retraite avec quelques exigences supplémentaires. La LPL traite des questions de location à usage d'habitation mais ne traite pas des normes de soins. La LPL contient certaines règles spécifiques sur les maisons de retraite, en complément de la protection contre les évictions injustes, les augmentations de loyer et le mauvais entretien. Pour de plus amples renseignements sur la LPL, voir la page 78.

Toutes les maisons de retraite doivent fournir aux locataires une entente de location précisant :

- le montant du loyer, à l'exception des coûts pour les services et les repas ainsi que la date de paiement du loyer (en général mensuel ou hebdomadaire);
- une liste de tous les services de soins et repas pour lesquels vous devez payer, le cas échéant, ainsi que le coût de chacun d'entre eux;
- la durée de validité du contrat ainsi qu'une déclaration stipulant que vous avez le droit de discuter du contrat avec quelqu'un avant

de le signer et que vous pouvez l'annuler dans les cinq jours suivant la signature.

L'entente de location peut aussi inclure d'autres contrats entre vous et votre locateur qui sont autorisés par la *Loi sur la protection des locataires*. Les pensionnaires peuvent quitter la maison de retraite à condition qu'ils en avertissent par écrit la maison de retraite 30 jours avant la date du départ. Aucun bail à long terme n'est nécessaire.

En complément du logement, les maisons de retraite peuvent fournir une large variété de services de soins et de soutien. Les soins proposés dans ces établissements ne sont ni financés ni réglementés par le gouvernement provincial. Toutefois, en plus de la *Loi sur la protection des locataires* décrite ci-dessus, la province réglemente d'autres aspects des maisons de retraite de la même manière qu'elle réglemente les autres établissements qui fournissent des logements et de la nourriture. Par exemple, le code de prévention des incendies et la *Loi sur la protection et la promotion de la santé* (LPPS) s'appliquent aux maisons de retraite de la même manière qu'ils s'appliquent aux restaurants, aux hôtels, aux maisons pour les personnes âgées et aux maisons de soins infirmiers.

Selon les termes de la LPPS, les bureaux de santé publique (médecins hygiénistes) font appliquer les Lignes directrices touchant les programmes et services de santé obligatoires. Ces

normes s'appliquent dans une large variété d'établissements, dont les maisons de retraite, et sont applicables indépendamment du fait qu'une municipalité locale ait ou non voté un quelconque règlement relatif aux soins dans les maisons de retraite. Ces lignes directrices s'appliquent uniquement à la préparation saine des repas, à l'hygiène et à la qualité de l'eau dans les maisons de retraite, mais pas aux soins. Les municipalités sont libres de voter des règlements concernant les soins dans les maisons de retraite locales et un petit nombre de municipalités l'a déjà fait.

Trousse d'information sur les maisons de soins

Toutes les maisons de retraite doivent vous fournir une trousse d'information avant la signature de l'entente de location. Il est conseillé de lire avec attention cette trousse d'information, car elle contient des informations importantes sur les services et le personnel dans la maison de retraite. La trousse doit contenir :

- une liste des différents types de logements disponibles et des variantes de services de soins et de repas inclus dans les charges;
- les prix des différents types de logement et des variantes de services de soins et de repas;
- les niveaux minimums de personnel et les compétences du personnel;

- une description du système d'intervention en cas d'urgence, s'il existe, ou une déclaration faisant état de l'absence d'un système d'intervention en cas d'urgence;
- les liste et prix des services supplémentaires et des repas disponibles auprès du locateur selon la formule du paiement par l'utilisateur; et
- les procédures internes, si elles existent, pour traiter les plaintes, y compris une déclaration établissant si les locataires disposent d'un droit d'appel d'une décision initiale, ou une déclaration faisant état de l'absence de procédure interne pour traiter les plaintes.

Services des maisons de retraite

La plupart des maisons de retraite proposent un logement, des repas, des programmes sociaux ou récréatifs, une supervision permanente, des services de laverie et de ménage et un certain niveau de services de soins et de soutien tels qu'une assistance dans les activités de la vie quotidienne ou une assistance à la médication. Des services infirmiers ou de soins personnels additionnels peuvent être disponibles moyennant un coût supplémentaire. Les locataires peuvent aussi être admissibles à des services financés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée à travers les Centres d'accès aux soins communau-

taires (voir page 58) (par ex., des visites d'infirmières ou d'infirmiers ou de thérapeutes).

Généralement, les maisons de retraite offrent un ensemble de logement et de services. Une étude réalisée en 2001 a montré que le loyer moyen d'un logement privé en Ontario était de 2 005 \$ par mois, mais que certains loyers pouvaient dépasser 5 000 \$ par mois. Les logements semi-privés ont un loyer moyen de 1 373 \$ par mois. Les maisons de retraite peuvent vous offrir la flexibilité de souscrire ou de ne pas souscrire à certains services spécifiques et vous pouvez acheter des services et des aides qui ne sont pas inclus dans votre offre de base.

Tout le monde peut s'inscrire dans une maison de retraite; vous n'avez pas besoin de fournir des preuves médicales que vous avez besoin de soins lors de votre inscription. La maison, toutefois, peut analyser vos besoins pour s'assurer que vous n'avez pas besoin de plus d'aide qu'elle ne pourrait vous en fournir.

Pour de plus amples renseignements sur les maisons de retraite dans votre collectivité, consultez les ressources suivantes :

« Ontario Retirement Communities Association »

L'« Ontario Residential Care Association (ORCA) » est une organisation bénévole à but non lucratif qui définit des normes et inspecte les maisons de retraite en Ontario. Toutes les maisons membres de l'« ORCA » doivent respecter les normes de l'ORCA pour conserver leur statut de membre. L'« ORCA » propose aussi un répertoire de ses maisons de retraite accréditées. Appelez l'« ORCA » pour obtenir une copie gratuite de ce répertoire.

« Ontario Retirement Communities Association »

2155, boulevard Leanne, bureau 118
Mississauga ON L5K 2K8
Numéro sans frais :
1 800 361-7254
Téléphone : 905 403-0500
Télécopieur : 905 403-0502
Courriel : info@orca-homes.com
Site Web : www.orca-homes.com

« Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors »

L'« Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors (OANHSS) » peut fournir des renseignements sur les établissements de soins de longue durée, les logements et les services communautaires à but non lucratif pour les aînés.

« Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors »

7050, chemin Weston, bureau 700
Woodbridge ON L4L 8G7
Téléphone : 905 851-8821
Télécopieur : 905 851-0744
Site Web : www.oanhss.org

Votre CASC local peut aussi vous être utile en vous fournissant une liste des maisons de retraite disponibles dans votre communauté.

Service de réponse aux plaintes et d'information

N'importe qui en Ontario, y compris les aînés, leur famille et les résidents de maisons de retraite, peuvent appeler le numéro sans frais du service de réponse aux plaintes et d'information pour obtenir de l'aide en matière de résolution des plaintes concernant une maison de retraite ou pour obtenir des informations sur les services et les choix disponibles. Le service est financé par l'« ORCA » et s'applique à toutes les résidences de retraite de la province, en plus des maisons de retraite membres de l'« ORCA ».

Le numéro sans frais fonctionne cinq jours par semaine, de 9 h à 17 h, et avec un répondeur les soirs et les fins de semaine.

Les appelants peuvent obtenir de l'aide sur les points suivants :

- comprendre les différences entre une maison de retraite, une maison de soins infirmiers, un foyer pour personnes âgées et les autres types de logement disponibles pour les aînés;
- comment trouver la meilleure option;
- ce que vous pouvez attendre d'une résidence de retraite;
- quels choix sont disponibles dans votre collectivité;
- les services et niveaux de soins fournis dans les différents établissements;
- des renseignements sur les règlements locaux et provinciaux régissant les maisons de retraite;
- résolution des problèmes auxquels vous pouvez faire face dans une maison de retraite de l'Ontario.

Pour de plus amples renseignements sur le

Service de réponse aux plaintes et d'information

Numéro sans frais :
1 800 361-7254

Site Web : www.orca-homes.com

Votre CASC local peut aussi vous être utile en vous fournissant une liste des maisons de retraite disponibles dans votre collectivité.

Logement social pour les aînés

Le logement social est un logement à un coût abordable disponible pour les aînés, ainsi que pour les familles et les personnes seules ayant un revenu faible ou modeste. Les propriétaires de ce type de logement peuvent être des locateurs privés ayant des logements avec supplément au loyer, des municipalités possédant des logements publics ou des sociétés à but non lucratif ou des coopératives qui possèdent des ensembles de logement. Ils reçoivent une subvention de la municipalité ou une subvention à frais partagés du gouvernement fédéral pour offrir des logements avec un loyer indexé sur le revenu (logement à LIR).

Les administrations municipales sont désormais responsables du financement et de l'administration de tous les logements sociaux. Cette responsabilité incombe aux gestionnaires de services municipaux regroupés. Il y a 47 gestionnaires de services municipaux regroupés à travers la province.

Communiquez avec votre bureau municipal pour découvrir comment vous pouvez faire une demande de logement social dans votre collectivité. Voir l'annexe 3 pour obtenir une liste des centres d'accès coordonné – logement social à travers l'Ontario à la page 280.

Coopérative d'habitation

Une coopérative d'habitation est une association légale formée dans le but de fournir des logements à ses membres d'une façon suivie. Une coopérative est différente des autres types d'associations de logement par la structure de son capital social et par son engagement à suivre une formule coopérative.

De nombreuses coopératives d'habitation ont leur numéro de téléphone dans les pages jaunes de l'annuaire téléphonique. Les agences de logement locales, les centres d'information ou les fédérations d'habitation coopérative peuvent vous donner les noms des coopératives présentes dans votre région. Dans de nombreux centres ontariens, vous pouvez aussi trouver des informations sur les coopératives d'habitation par l'intermédiaire des centres d'accès coordonné, qui relèvent de l'administration municipale (voir l'annexe 3).

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec le

Bureau de la région de l'Ontario de la Fédération de l'habitation coopérative du Canada à l'adresse suivante :

720, avenue University, bureau 313
Toronto ON M5S 2T9

Numéro sans frais :

1 800 268-2537

Téléphone : 416 366-1711

Télécopieur : 416 366-3876

Courriel : info@chfc.ca

Site Web : www.chfc.ca

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) administre huit projets de coopérative d'habitation pour les aînés en Ontario. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec le bureau local de la SCHL ou appelez le 1 800 668-2642. Ou visitez le site Web à : www.cmhc.ca

Logement avec services de soutien

Les programmes de logement avec services de soutien proposent des services de soutien personnels sur place aux personnes âgées vivant en tant que propriétaires dans des édifices résidentiels spécifiques tels que les édifices pour les personnes âgées. Les programmes de logement avec services de soutien sont conçus pour aider les personnes à vivre de manière indépendante dans leur propre appartement. Les services comprennent une aide personnelle et des services auxiliaires, des services de ménage essentiels et un personnel disponible en permanence pour administrer les soins réguliers planifiés et les soins d'urgence.

La plupart des programmes de logement avec services de soutien sont administrés par des organismes à but non lucratif et la prestation de services de soutien est financée par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Par conséquent, il est possible que l'aide personnelle ou les services auxiliaires et de ménage

essentiels soient gratuits. Toutefois, les locataires doivent payer leur loyer, leur nourriture et leurs vêtements. Pour la partie du service relative au logement, il existe en général une relation locataire-locateur dans laquelle le locataire est tenu de payer le loyer basé sur ses revenus ainsi que les autres coûts habituels de la vie dans la communauté.

Le logement avec services de soutien peut être offert dans un immeuble d'appartements, un condominium ou des ensembles de logements de petite et grande envergure. Pour de plus amples renseignements sur ce type de logement dans votre collectivité, communiquez avec votre Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) ou avec les organismes de prestataires de services pour les personnes âgées suivants :

« Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors (OANHSS) »

7050, chemin Weston, bureau 700
Woodbridge ON L4L 8G7
Téléphone : 905 851-8821
Télécopieur : 905 851-0744
Site Web : www.oanhss.org

Association ontarienne de soutien communautaire (AOSC)

970, avenue Lawrence O.,
bureau 104
Toronto ON M6A 3B6
Numéro sans frais :
1 800 267-6272
Téléphone : 416 256-3010
Télécopieur : 416 256-3021
Courriel : ocsainfo@ocsa.on.ca
Site Web : www.ocsa.on.ca

Service en français :

Service d'entraide communautaire
282, rue Dupuis
Vanier ON K1L 7H9
Téléphone : (613) 744-2892
Service spéciaux à domicile
Bureau régional de Barrie
Téléphone : (705) 737-1311

4.3 Relations entre locateurs et locataires

Loi sur la protection des locataires

La Loi sur la protection des locataires réglemente les relations entre locateurs et locataires à travers l'Ontario. Elle protège les locataires d'habitation contre les évictions injustes, les augmentations de loyer et le mauvais entretien et contient des règles strictes contre le harcèlement.

Tribunal du logement de l'Ontario

Le Tribunal du logement de l'Ontario est une agence indépendante responsable de la résolution des différends entre locateurs et locataires à travers la médiation et l'arbitrage.

Le Tribunal traite toutes les demandes déposées en vertu de la *Loi sur la protection des locataires* et émet des ordonnances pour résoudre les différends entre locateurs et locataires. Il fournit également des informations aux locateurs et aux locataires sur leurs droits et obligations aux termes de la Loi.

Les locataires doivent savoir que si leur locateur leur présente un formulaire d'éviction, selon les termes de la *Loi sur la protection des locataires*, ils n'ont que cinq jours pour déposer leur plainte.

Des informations pour les locateurs et les locataires sont distribuées par le Tribunal à travers un réseau de 17 bureaux locaux, un service téléphonique de renseignements accessible par un numéro sans frais au 1 888 332-3234, et le site Web www.orht.gov.on.ca/scripts/index_.asp?LG_ID=2

Application des normes des biens-fonds pour les locataires

La *Loi sur la protection des locataires* exige des locateurs qu'ils maintiennent leurs édifices et leurs logements loués dans un bon état de réparation et qu'ils s'assurent que les normes de salubrité, de sécurité et d'entretien sont respectées. Si un locateur ne respecte pas les normes d'entretien, un locataire peut déposer une demande auprès du Tribunal du logement de l'Ontario pour qu'il émette soit une ordonnance qui accorde une réduction du loyer et autorise des réparations et la prise en charge des coûts par le locateur, soit une ordonnance qui exige du locateur qu'il effectue les réparations dans un certain délai.

La *Loi sur la protection des locataires* a également élargi les pouvoirs des municipalités pour appliquer les normes d'entretien et renforcé les amendes contre les locateurs qui persévèrent dans le non-respect des normes. Les locataires ayant des doutes sur la qualité de l'entretien de leur logement ou ensemble domiciliaire doivent communiquer avec leur bureau municipal des normes des biens-fonds et demander qu'une inspection soit effectuée. Vous trouverez le numéro de téléphone de votre bureau local

des normes des biens-fonds dans les pages bleues de votre annuaire téléphonique sous la rubrique « Application des règlements ».

Les locataires vivant dans des régions sans normes des biens-fonds municipales peuvent communiquer avec l'Unité de l'entretien et des normes du ministère des Affaires municipales et du Logement au 1 800 387-4451. Si un inspecteur estime que des réparations sont nécessaires, un ordre de travaux sera établi, décrivant les réparations que le locateur est tenu d'effectuer.

Établissements de soins

5.1	Établissements de soins de longue durée	82
	Admissibilité et accès aux établissements de soins de longue durée	83
	Tarif d'hébergement	83
	Services offerts dans les établissements de soins de longue durée	84
	Brefs séjours/Services de relève	85
	<i>Déclaration des droits des pensionnaires</i>	85
	Rapports publics sur les maisons de soins de longue durée	86
	Plaintes	86
	Conseils des pensionnaires	87
	Conseils des familles	87
	Listes d'attente	88
	Possibilités de transfert	88
	Établissements de soins de longue durée situés dans des collectivités des Premières nations	88
5.2	Soins aux personnes atteintes de maladies chroniques	89

5.1 Établissements de soins de longue durée

Les établissements de soins de longue durée s'occupent des personnes qui ne sont plus en mesure de vivre par elles-mêmes chez elles malgré tous les services de soutien communautaires offerts en Ontario. Les établissements de soins de longue durée accueillent les personnes qui ont besoin de services infirmiers sur place 24 heures sur 24, d'aide quotidienne pour les soins personnels ou qui sont susceptibles de se blesser si elles demeurent chez elles.

Les établissements de soins de longue durée sont financés et réglementés par le gouvernement provincial. On les désigne parfois par leurs anciens noms : maisons de soins infirmiers, foyers municipaux pour personnes âgées et foyers de bienfaisance pour personnes âgées.

- Les maisons de soins infirmiers sont réglementées par le gouvernement provincial et sont assujetties aux dispositions de la *Loi sur les maisons de soins infirmiers*. Elles peuvent être

exploitées par des entreprises sans but lucratif ou à but lucratif, et notamment par des entrepreneurs qui ne possèdent qu'une seule maison de soins infirmiers ou qui en possèdent plusieurs. Environ 90 pour cent des maisons de soins infirmiers sont administrées par des entreprises à but lucratif.

- Tous les foyers municipaux pour personnes âgées sont sans but lucratif. En vertu de la *Loi sur les foyers pour personnes âgées et les maisons de repos*, toutes les municipalités sont tenues de compter un foyer municipal pour personnes âgées. Les grandes municipalités en comptent parfois plus d'un.
- Les foyers de bienfaisance pour personnes âgées sont exploités par des entreprises sans but lucratif aux termes de la *Loi sur les établissements de bienfaisance*. Tous les établissements de soins de longue durée sont assujettis aux mêmes normes provinciales en ce qui touche les soins et les services ainsi que les frais exigés des personnes âgées.

Admissibilité et accès aux établissements de soins de longue durée

Le gestionnaire de cas du Centre d'accès aux soins communautaires détermine si une personne est admissible à demeurer dans un établissement de soins de longue durée. Le CASC établit également les critères de priorité pour les admissions et gère la liste d'attente pour les places vacantes dans les établissements de soins.

De façon générale, les personnes qui demandent à être admises dans un établissement de soins de longue durée doivent être âgées de 18 ans ou plus, posséder une carte Santé de l'Ontario valide et exiger des soins infirmiers sur place 24 heures sur 24. En outre, elles doivent avoir besoin d'aide pour les activités de la vie quotidienne et doivent être surveillées pendant la journée pour assurer leur sécurité ou leur bien-être.

Pour qu'une personne soit admissible à vivre dans un établissement de soins de longue durée, il faut qu'elle puisse prouver que c'est ce genre d'établissement qui peut le mieux répondre à ses besoins et qu'il serait impossible à cette personne de vivre où que ce soit d'autre malgré les autres services communautaires publics qui sont offerts ou malgré la présence à ses côtés de soignantes

ou de soignants, d'auxiliaires ou de compagnes ou compagnons. Si la personne ne répond pas aux critères d'admissibilité à un établissement de soins de longue durée, le gestionnaire de cas peut lui fournir des renseignements sur les options qui s'offrent à elle.

Vous devez d'abord vous adresser à votre CASC local pour obtenir des précisions sur les critères d'admissibilité à un établissement de soins de longue durée et sur la façon de présenter une demande d'admission. Le personnel du CASC vous exposera les options qui s'offrent à vous et vous aidera au besoin à trouver une place dans un établissement de soins de longue durée. Pour de plus amples renseignements sur les CASC et pour connaître l'emplacement du CASC le plus près de vous, voir la page 58.

Vous pouvez également consulter la liste des établissements de soins de longue durée situés dans votre collectivité à www.ltccareers.com/FacilitySearch/french et www.santeontario.com

Tarif d'hébergement

Le gouvernement de l'Ontario prend en charge tous les services infirmiers et les soins personnels dispensés aux personnes vivant dans les établissements de soins de longue durée. Les pensionnaires de ces établissements prennent en charge leurs frais

d'hébergement (en fonction d'une évaluation de leurs besoins souvent fondée sur leur revenu). Le tarif d'hébergement maximal qui peut être demandé à une ou un pensionnaire est établi par la province par voie réglementaire. Les tarifs d'hébergement sont habituellement fixés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée le 1er juillet de chaque année.

Les personnes ne pouvant pas payer en entier le tarif d'hébergement de base (autrefois appelé le tarif de salle commune) peuvent présenter une demande de réduction de tarif au ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Les personnes qui occupent une chambre à supplément (chambre à deux lits et chambre à un lit) doivent payer le tarif de base en entier auquel s'ajoute un supplément. Les personnes qui occupent une chambre à supplément ne peuvent pas obtenir de réduction de tarif.

Les pensionnaires des établissements de soins de longue durée peuvent décider d'acheter d'autres services que ceux que l'établissement est tenu de fournir (par exemple, télévision par câble, téléphone personnel et service de coiffeur/barbier). Les pensionnaires qui décident d'acheter ces services doivent donner leur accord au préalable. Un établissement ne peut pas faire payer ce genre de service à une ou un pensionnaire sans d'abord avoir obtenu son consentement par écrit.

Services offerts dans les établissements de soins de longue durée

Les établissements de soins de longue durée dispensent des services de santé aux personnes qui ne peuvent plus vivre de façon autonome chez elles et qui ont besoin de soins infirmiers ou de soins personnels 24 heures sur 24. Ces établissements sont aménagés de façon à ressembler à un foyer normal et de manière à ce que chaque pensionnaire se sente en sécurité et à son aise. Les soins adéquats sont dispensés à tous les pensionnaires de ces établissements qu'ils occupent une chambre à un lit, une chambre à deux lits ou une salle commune. Tous les établissements de soins de longue durée offrent sur place les soins infirmiers voulus ainsi que des activités sociales et des activités de vie saine.

Les fonds accordés aux établissements de soins de longue durée visent spécifiquement à leur permettre d'offrir des soins infirmiers et des soins personnels et d'améliorer la qualité de vie et l'autonomie de leurs pensionnaires en leur offrant des activités récréatives, des services de traitement, du counselling, une aide spirituelle ainsi que d'autres programmes. Les établissements de soins de longue durée emploient des infirmières et des infirmiers autorisés, des infirmières praticiennes et des infirmiers praticiens autorisés, des auxiliaires person-

nels, des animateurs ainsi que du personnel d'entretien. Tous les repas des pensionnaires des établissements de soins de longue durée leur sont fournis. Ces repas peuvent aussi être adaptés à leurs besoins. Tous les établissements de soins de longue durée doivent compter parmi leur personnel une diététicienne ou un diététicien.

Brefs séjours/Services de relève

Certains établissements de soins de longue durée peuvent offrir des programmes de brefs séjours destinés aux personnes qui ont besoin de soins de relève ou de soutien. Un lit pour un bref séjour peut être occupé par une personne qui doit être admise pour effectuer un séjour de courte durée dans un établissement en raison d'un problème de santé temporaire. Les programmes de brefs séjours s'adressent aussi aux personnes qui peuvent avoir besoin de demeurer pendant un peu de temps dans un établissement de soins de longue durée ou dont le soignant ou la soignante a besoin de se reposer pendant une courte période. Toutes les personnes qui occupent des lits réservés aux brefs séjours sont censées retourner chez elles au bout d'une période donnée.

Déclaration des droits des pensionnaires

Les trois lois régissant les établissements de soins de longue durée (*Loi sur les maisons de soins infirmiers, Loi sur les foyers pour personnes âgées et Loi sur les établissements de bienfaisance*) comportent une *Déclaration des droits des pensionnaires*. La *Déclaration des droits des pensionnaires* précise les droits et les responsabilités des pensionnaires ainsi que les responsabilités de l'établissement de soins. L'établissement de soins doit notamment respecter, promouvoir et appuyer les droits des pensionnaires ainsi que leur autonomie et leur participation au processus décisionnel. Chaque pensionnaire a le droit d'être traité avec courtoisie et respect et d'une manière qui tient pleinement compte de sa dignité et de son individualité, sans subir de mauvais traitements d'ordre mental ou physique. L'établissement de soins doit aussi permettre la création par les pensionnaires d'un conseil des pensionnaires et doit appuyer cette initiative. (Pour de plus amples renseignements, voir les conseils des pensionnaires à la page 87).

Les établissements de soins de longue durée sont tenus d'afficher dans des endroits situés dans l'établissement qui sont facilement accessibles aux pensionnaires ou à leurs représentants la *Déclaration des droits des pensionnaires* en français et en anglais et en version imprimée en gros caractères. Au moment de son admission à l'établissement, la ou le pensionnaire ou sa ou son représentant(e) reçoit un exemplaire de la *Déclaration des droits des pensionnaires* ainsi que les renseignements voulus sur la façon d'obtenir de l'information, de signaler ses préoccupations, de présenter des plaintes ou de recommander des changements au fonctionnement et aux services de l'établissement (sans crainte de faire l'objet de mesures de contrainte, d'ingérence, de coercition, de discrimination ou de représailles). Les établissements de soins de longue durée sont censés élaborer des politiques sur la façon de promouvoir les droits des pensionnaires, qui définissent ce que constituent les mauvais traitements et qui expliquent comment prévenir les mauvais traitements ainsi que les mesures qui seront prises à l'encontre des personnes qui en maltraitent d'autres. Lorsqu'un cas de ce genre est confirmé, l'établissement de soins de longue durée doit offrir l'aide nécessaire à la ou au pensionnaire victime de mauvais traitements ainsi qu'à la personne qui l'a maltraité(e).

Rapports publics sur les maisons de soins de longue durée

Les Rapports publics sur les maisons de soins de longue durée fournit des renseignements, qui seront mis à jour régulièrement, sur le rendement des maisons de soins de longue durée au cours d'une période de donnée. Pour de plus amples renseignements sur les Rapports publics sur les maisons de soins de longue durée visitez le site Web <http://publicreporting.ltchomes.net>.

Plaintes

Même si vous avez participé au choix de votre nouveau lieu de résidence, vous pouvez vous attendre à ce que vous mettiez un certain temps à vous adapter et à ce que vous ayez à faire certains compromis. Si un problème se pose, il vaut mieux que vous ou votre famille ou mandataire spécial cherchiez à le résoudre avant qu'il ne s'aggrave. Faites toujours part de votre préoccupation en premier à la personne dont relève le service visé par votre plainte. Adressez-vous par la suite à l'administrateur de l'établissement si le problème n'est pas réglé à votre satisfaction ou si vous avez d'autres préoccupations à lui transmettre.

Si vous vivez dans un établissement de soins de longue durée et que vous ne parvenez pas à vous entendre avec le personnel administratif sur la

façon de régler le problème à l'origine de votre plainte, vous pouvez transmettre cette plainte au bureau local du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Le ministère compte des employés dont le rôle est de surveiller le fonctionnement des établissements de soins de longue durée et de faire enquête sur les plaintes présentées par les pensionnaires de ces établissements. Pour obtenir le numéro de téléphone du bureau local du ministère, appelez la Ligne INFO – Personnes âgées au 1 888 910-1999.

Conseils des pensionnaires

Les établissements de soins de longue durée sont tenus (lorsque leurs pensionnaires le demandent) de créer des conseils ou des comités de pensionnaires. Chaque pensionnaire a l'occasion de siéger à ces conseils ou comités et d'exercer ainsi une influence sur la qualité de vie des personnes qui vivent dans cet établissement. La création des comités ou des conseils de pensionnaires vise à encourager les pensionnaires à faire part de leurs idées, de leurs suggestions et de leurs préoccupations sur tous les aspects du fonctionnement des établissements de soins de longue durée, et ce dans le but de favoriser l'établissement de bonnes relations entre les pensionnaires, les employés et les bénévoles.

Pour de plus amples renseignements sur les conseils de pensionnaires, communiquez avec :

« Ontario Association of Residents' Councils »

351, rue Christie
Toronto ON M6G 3C3
Numéro sans frais :
1 800 532-0201
Téléphone : 416 535-3718
Courriel : oarc@idirect.com
Site Web : www.residentscouncils.ca

Conseils des familles

De nombreux établissements de soins de longue durée comptent un conseil des familles actif. Il s'agit d'un groupe autonome composé de membres de la famille et d'amis des pensionnaires qui offre un cadre de soutien mutuel, d'information, d'éducation et de défense des intérêts. Bien que tous les conseils des familles aient ces objectifs en commun., chacun d'entre eux est unique lorsqu'il s'agit de satisfaire les besoins de ses membres, des pensionnaires et de l'établissement.

Pour obtenir un complément d'information sur les conseils des familles, veuillez vous adresser à :

« The Family Councils Program »

40, boulevard Orchard, bureau 219
Toronto ON M4R 1B9
Numéro sans frais :
1 888 283-8806
Téléphone : 416 487-4355
Site Web : www.familycouncils.net

Listes d'attente

Les centres d'accès aux soins communautaires (CASC) gèrent les admissions dans les établissements de soins de longue durée. Ils établissent notamment les priorités en matière d'admission et gèrent les listes d'attente pour les places qui se libèrent dans les établissements de soins de longue durée.

L'admission aux établissements de soins de longue durée se fait en fonction des besoins de chacun. Si vous voulez être admis(e) dans un établissement de soins de longue durée, communiquez avec le CASC de votre région pour demander de l'aide. Pour connaître le CASC le plus près de vous, consultez l'annexe 3.

Possibilités de transfert

Si vous êtes admis(e) dans un établissement qui ne correspond pas à vos attentes ou à vos préférences, vous souhaitez peut-être un transfert vers un autre établissement. Vous avez le droit de présenter une demande de transfert vers un autre établissement de soins de longue durée. Pour discuter de la possibilité d'un transfert, communiquez avec le CSAC de votre région (voir l'annexe 3).

Établissements de soins de longue durée situés dans des collectivités des Premières nations

Il existe trois établissements de soins de longue durée dans les collectivités des Premières nations :

« **Wikwemikong Nursing Home** »

2281 Wikwemikong Way
C.P. 114
Wikwemikong ON P0P 2J0
Téléphone : (705) 859-3107

« **Iroquois Lodge Nursing Home** »

Chiefswood Rd.
C.P. 309
Ohsweken ON N0A 1M0
Téléphone : (519) 445-2224

« **Tsi Ion Kwa Nonh So: Te** »

Cornwall Island, I.R.
RR n° 3
Cornwall ON K6H 5R7
Téléphone : (613) 932-1409

Établissements de soins de longue durée pour francophone

Foyer Richelieu Welland

655, avenue Tanguay
Welland ON L3B 6A1
Téléphone : (905) 734-1400

Pavillon Omer Deslauriers

2920, avenue Lawrence E.
Toronto ON M1P 2T8
Téléphone : 416 397-7000

Maison de soins infirmiers Château Gardens

105, chemin Militaire, C.P. 429
Lancaster ON K0C 1N0
Téléphone : (613) 347-3016
Site Web :
www.chateaugardens.com

ments de soins de longue durée. (Pour de plus amples renseignements, voir les soins chroniques et la quote-part à payer, à la page 42).

Pour de plus amples renseignements sur la façon d'avoir accès aux soins chroniques, consultez votre médecin ou un gestionnaire de cas dans un CASC (pour connaître le CASC le plus près de chez vous, consultez l'annexe 3).

5.2 Soins aux personnes atteintes de maladies chroniques

Les soins chroniques sont dispensés dans les hôpitaux aux personnes qui ne peuvent plus être traitées à la maison ou dans des établissements de soins de longue durée. Les patientes et les patients peuvent avoir besoin de consulter immédiatement un médecin parce que leur état de santé s'est détérioré, parce qu'ils doivent être traités pour une maladie dégénérative comme la maladie d'Alzheimer ou parce qu'ils ont besoin de soins spécialisés comme les soins palliatifs ou d'être alimentés par sonde. Les personnes qui ont besoin de soins chroniques doivent payer une quote-part établie par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Cette quote-part est établie un peu de la même façon que pour les établisse-

6.1	Sécurité de la vieillesse et Régime de pensions du Canada	94
	Renseignements généraux et adresses	94
	Sécurité de la vieillesse	94
	Sécurité de la vieillesse de base	94
	Supplément de revenu destiné aux personnes âgées	95
	Supplément de revenu garanti	95
	Allocation et allocation au survivant	95
	Régime de pensions du Canada	96
	Pension de retraite	97
	Prestations d'invalidité	98
	Prestations de survivant	98
	Partage de la pension	98
	Clause d'exclusion pour élever des enfants	99
	Partage des crédits	99
	Renseignements à l'intention des partenaires de fait	99
	Dépôt direct	100
	Accords internationaux de sécurité sociale	100
	Rentes sur l'État	101
6.2	Régime de revenu annuel garanti	102
	Admissibilité	102
	Fonctionnement du programme	102
	Méthode de versement des prestations du RRAG	103
	Montant des prestations du RRAG	103
6.3	Régimes de retraite privé, économies et planification de la retraite	104
	Advocis	
	L'Association des conseillers en finance du Canada	104

Association des banquiers canadiens	104
Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes	105
Obligations d'épargne du Canada et Obligations à prime du Canada	105
Obligations d'épargne de l'Ontario	105
Bureau du surintendant des institutions financières	106
Événement de la vie en ligne – Préparation à la retraite	106
6.4 Services financiers	106
Commission des services financiers de l'Ontario	106
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario	107
Gestion des dettes et counselling en matière de crédit	108
Événement de la vie en ligne – Gérer ses dettes	108
6.5 Impôts	108
Impôts fonciers	108
Crédits et remboursements d'impôt de l'Ontario	109
Crédit d'impôts fonciers et crédit de taxes sur les ventes	109
Allègement des impôts fonciers pour les résidences construites ou modifiées pour répondre aux besoins des personnes âgées ou des personnes handicapées	110
Transport destiné aux personnes handicapées	111

Impôts sur le revenu	112
Comment joindre l'Agence du revenu du Canada	112
Préparation de votre déclaration de revenu	113
Envoi de votre déclaration d'impôt sur le revenu	113
Aide pour remplir votre déclaration d'impôt	114

6.1 Sécurité de la vieillesse et Régime de pensions du Canada

Renseignements généraux et adresses

Pour obtenir des renseignements sur les prestations versées dans le cadre du programme de la Sécurité de la vieillesse (SV) ou du Régime de pensions du Canada (RPC), communiquez avec Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSO) au numéro ci-dessous. Ayez à portée de la main le numéro qui figure sur votre paiement de SV ou de RPC, votre numéro d'assurance sociale (NAS) ou le numéro qui figure sur votre carte de Sécurité de la vieillesse.

Numéro sans frais (français) :
1 800 277-9915

Numéro sans frais (anglais) :
1 800 277-9914

Numéro sans frais ATS :
1 800 255-4786

Web : www.canadabenefits.gc.ca

Sécurité de la vieillesse

La Sécurité de la vieillesse assure une modeste pension aux personnes de 65 ans qui ont vécu au Canada pendant au moins 10 ans. Si vous êtes une personne âgée à faible revenu, il se peut que vous soyez admissible à d'autres prestations dès l'âge de 60 ans.

Sécurité de la vieillesse de base

Pour être admissible à la pension de base de la Sécurité de la vieillesse (SV), vous devez répondre aux conditions suivantes :

- avoir 65 ans ou plus;
- posséder la citoyenneté canadienne ou le statut de résident(e) au Canada le jour précédant l'approbation de votre demande; et
- avoir vécu au Canada pendant au moins 10 ans après l'âge de 18 ans.

Si vous ne vivez pas au Canada, vous devez avoir obtenu la citoyenneté canadienne ou le statut de résident(e) au Canada le jour précédant la date à laquelle vous avez quitté le Canada et avoir vécu au Canada au moins 20 ans après l'âge de 18 ans.

Vous n'avez pas à être à la retraite pour être admissible à la pension de base de la SV, mais vous devez présenter une demande pour toucher ces prestations. La pension de base de la SV est un revenu imposable.

Supplément de revenu destiné aux personnes âgées

Les personnes âgées vivant au Canada dont le revenu est faible ou modeste peuvent avoir droit à d'autres prestations. Outre la pension de base de la Sécurité de la vieillesse, ces personnes âgées peuvent avoir droit au Supplément de revenu garanti (SRG). S'il est âgé de 60 à 64 ans, le conjoint ou le partenaire de fait d'un bénéficiaire du SRG peut être admissible à l'« Allocation » ou à l'« Allocation au survivant ».

Supplément de revenu garanti

Le Supplément de revenu garanti est une somme s'ajoutant à la pension de la Sécurité de la vieillesse qui est versée aux personnes âgées à faible revenu vivant au Canada. Si la pension de base de la SV est votre seul revenu ou votre principal revenu, il se peut que vous soyez admissible à une somme mensuelle dans le cadre du Supplément de revenu garanti (SRG). Le montant de ce paiement supplémentaire est fonction de votre revenu annuel ou de la somme totale de votre revenu annuel et de celui de votre conjoint ou partenaire de fait.

Pour obtenir le Supplément de revenu garanti, vous devez présenter une demande renouvelable tous les ans. Cette demande est renouvelée automatiquement en soumettant votre déclaration d'impôt avant le 30 avril de chaque année ou en remplissant un formulaire de renouvellement. Le SRG n'est pas un revenu imposable bien qu'il soit inclus dans le calcul du revenu net, lequel sert à établir l'admissibilité à plusieurs types de prestations fondées sur le revenu.

Allocation et allocation au survivant

L'allocation mensuelle est calculée en fonction de votre revenu et de celui de votre conjoint ou partenaire de fait. L'allocation au survivant est exclusivement fondée sur le revenu du survivant. Cette prestation vise à tenir compte de la situation difficile dans laquelle se trouvent de nombreux survivants ainsi que les couples qui ne disposent que d'un seul revenu de retraite.

Pour être admissible à l'allocation, vous devez répondre aux conditions ci-dessous :

- être âgé(e) de 60 à 64 ans;
- avoir la citoyenneté canadienne ou le statut de résident(e) au Canada le jour précédant l'approbation de votre demande; et
- avoir vécu au Canada au moins 10 ans après l'âge de 18 ans.

Pour être admissible à l'allocation au survivant, vous devez répondre aux conditions ci-dessous :

- satisfaire aux conditions fixées pour l'allocation et
- être veuf ou veuve.

Vous devez renouveler l'allocation ou l'allocation au survivant tous les ans. Vous pouvez le faire soit automatiquement en soumettant votre déclaration d'impôt avant le 30 avril de chaque année, soit en remplissant un formulaire de renouvellement. L'allocation et l'allocation pour survivant ne constituent pas un revenu imposable.

Le versement de l'allocation prend fin lorsque :

- le client ou la cliente atteint 65 ans;
- le client ou la cliente décède;
- la conjointe ou le conjoint du bénéficiaire de l'allocation cesse d'être admissible au SRG;
- le client ou la cliente et sa conjointe, son conjoint ou son partenaire de fait se séparent ou divorcent; ou
- l'un ou l'autre des conjoints est absent du Canada pendant plus de six mois sans compter le mois du départ.

L'allocation au survivant cesse d'être versée lorsque :

- le client ou la cliente atteint 65 ans;

- le client ou la cliente décède;
- le client ou la cliente cesse d'être veuf ou veuve (se remarie ou cohabite avec une personne dans une relation conjugale pendant un an); ou
- le client ou la cliente est absent(e) du Canada pendant une période de plus de six mois, sans compter le mois de son départ.

Pour de plus amples renseignements sur le programme de la Sécurité de la vieillesse, communiquez avec Ressources humaines et Développement social Canada (voir la page 94).

Régime de pensions du Canada

Le Régime de pensions du Canada (RPC) est un programme d'assurance sociale, financé par cotisations établies en fonction des gains cotisables. Son objectif est de protéger le cotisant et sa famille contre une perte de revenu due à la retraite, à l'invalidité et au décès.

À de très rares exceptions près, toutes les personnes de plus de 18 ans au Canada qui touchent une rémunération ou un salaire doivent cotiser au RPC. Votre employeur et vous cotisez à parts égales au régime. Si vous êtes travailleur autonome, vous devez payer les deux parties des cotisations. Le RPC est également portable de sorte que

lorsque vous passez d'un emploi à l'autre, vous continuez de cotiser au régime et d'accumuler des crédits.

Vous ne versez pas de cotisations au régime si vous touchez une pension d'invalidité ou une pension de retraite du RPC. Vous cessez de cotiser au régime à l'âge de 70 ans même si vous n'avez pas cessé de travailler.

Le RPC existe dans tout le Canada bien que la province du Québec ait créé son propre régime, le Régime de rentes du Québec (RRQ). Le RPC et le RRQ œuvrent ensemble à protéger tous les cotisants.

Le RPC verse des prestations de retraite, des prestations de survivant, des prestations pour enfants, des prestations d'invalidité ainsi qu'une prestation globale de décès. Vous devez présenter une demande pour recevoir toutes les prestations versées dans le cadre du RPC. Elles ne vous sont pas versées automatiquement. Il importe de noter que toutes les prestations versées dans le cadre du RPC doivent faire partie du revenu imposable et doivent figurer sur votre déclaration d'impôt chaque année. Les impôts à verser sur les prestations du RPC ne sont pas déduits mensuellement à la source (gouvernement fédéral) à moins que vous n'en ayez fait la demande.

Pension de retraite

La pension de retraite versée dans le cadre du RPC vise à remplacer environ 25 pour cent du revenu en fonction duquel vous avez cotisé au régime. Le montant exact de vos prestations est établi en fonction du montant que vous avez cotisé au régime, du nombre d'années pendant lesquelles vous y avez cotisé de même que l'âge à partir duquel vous avez commencé à toucher ces prestations. Une personne peut commencer à toucher des prestations du RPC dès l'âge de 60 ans, mais au plus tard à partir de l'âge de 70 ans.

De façon générale, vous commencez à toucher vos prestations du RPC le mois suivant votre 65^e anniversaire. Si vous commencez à toucher ces prestations plus tôt, le montant qui vous sera versé sera inférieur. Si vous décidez de les toucher plus tard, il sera plus élevé. Il sera précisément de 0,5 pour cent par mois de moins ou de plus selon que vous les touchez avant votre 65^e anniversaire ou après celui-ci (ou de 6 pour cent par année). Cette modification aux prestations est permanente. Si vous décidez de commencer à toucher vos prestations de RPC avant 65 ans, elles ne seront pas rajustées une fois que vous atteindrez 65 ans.

Pour être en mesure de toucher vos prestations de RPC avant l'âge de 65 ans, vous devez cesser de travailler ou vous devez toucher un revenu inférieur à

un certain niveau de revenu pendant un certain temps. Cette exigence ne s'applique pas aux personnes âgées d'au moins 65 ans. Une fois que vous commencez à toucher votre pension de RPC, vous pouvez travailler autant que vous le souhaitez sans que cela ne change quoi que ce soit au montant de vos prestations. Vous ne pouvez cependant plus cotiser au RPC.

Prestations d'invalidité

Pour toucher des prestations d'invalidité du RPC, un cotisant doit soumettre une demande par écrit et satisfaire aux conditions ci-dessous :

- avoir versé des cotisations suffisantes au régime;
- être affligé d'un handicap au sens donné à ce terme dans la *Loi sur le RPC*;
- avoir moins de 65 ans; et
- ne pas toucher des prestations du RPC.

Prestations de survivant

La prestation de décès du RPC est une somme globale qui est versée à la succession du cotisant décédé. Si le cotisant n'a pas de succession, les personnes suivantes peuvent être admissibles à la prestation dans l'ordre donné : la personne qui prend en charge les frais des funérailles, la conjointe ou le conjoint ou le partenaire de fait du survivant ou le plus proche parent.

Les prestations de survivant du RPC sont versées à la personne qui, au moment du décès, était la conjointe ou le conjoint légitime ou le partenaire de fait du cotisant décédé. Si vous êtes la conjointe ou le conjoint légitime séparé(e) d'un cotisant décédé, et que celui-ci ne cohabitait pas avec un partenaire de fait, vous pouvez être admissible à toucher cette prestation.

Si votre partenaire de fait de même sexe a cotisé au RPC, vous pouvez être admissible à des prestations de survivant si son décès est survenu le 1^{er} janvier 1998 ou après cette date.

Des prestations pour enfant sont versées en vertu du Régime de pensions du Canada à l'enfant naturel ou adopté d'un cotisant décédé ou à l'enfant dont il avait la garde et le contrôle au moment de son décès. Cet enfant doit être âgé de moins de 18 ans ou âgé d'entre 18 et 25 ans et doit fréquenter à temps plein un établissement d'enseignement reconnu.

Partage de la pension

Les conjoints ou les partenaires de fait peuvent partager leur pension de retraite du RPC, ce qui peut leur permettre d'économiser des impôts. À titre de conjoint(e) ou de partenaire de fait, vous pouvez demander à recevoir une part égale de la (les) pension(s) gagnée(s) pendant les années où vous avez vécu ensemble.

Les deux membres du couple doivent être âgés d'au moins 60 ans.

Clause d'exclusion pour élever des enfants

Le RPC comporte plusieurs dispositions comme la clause d'exclusion pour élever des enfants qui visent à protéger vos prestations lorsque votre revenu baisse pendant des périodes prolongées. Les mois pendant lesquels vous vous êtes occupé d'un enfant de moins de sept ans et pendant lesquels vous n'avez touché aucun revenu ou un revenu faible pourraient être exclus du calcul de votre pension. Grâce à cette disposition, le temps consacré à un enfant au cours de ses sept premières années de vie n'est pas pris en compte dans le calcul de vos prestations futures. Il importe de noter qu'il ne faut pas demander une exclusion parce qu'on a élevé un enfant jusqu'à ce qu'on fasse une demande de prestations de RPC.

Partage des crédits

Le RPC reconnaît que pendant la durée d'un mariage ou d'une relation de fait, les deux conjoints ou partenaires de fait participent à l'accumulation des actifs et des prestations, y compris des crédits de pension du RPC.

Lorsqu'une relation prend fin, les crédits de pension du RPC que les membres d'un couple ont amassés pendant qu'ils vivaient ensemble

peuvent être répartis également entre eux. Cette répartition s'appelle le « partage des crédits ». Les crédits peuvent être répartis même si l'un des conjoints ou des partenaires de fait ne cotisait pas au RPC. Si votre relation prend fin, vous pouvez faire une demande de partage des crédits.

Pour de plus amples renseignements sur le Régime de pensions du Canada, communiquez avec

Ressources humaines et Développement social Canada :

Numéro sans frais (français) :
1 800 277-9915

Numéro sans frais (anglais) :
1 800 277-9914

Numéro sans frais ATS :
1 800 255-4786

Web :
www.rhdsc.gc.ca/fr/passerelles/topiques/cpr-gxr.shtml

Renseignements à l'intention des partenaires de fait

Des modifications législatives apportées au programme de la Sécurité de la vieillesse (SV) et au Régime de pensions du Canada (RPC) permettent maintenant le versement de prestations aux personnes de même sexe ayant une relation de fait.

Depuis le 31 juillet 2000, les partenaires de fait de même sexe ont les mêmes avantages et les mêmes obligations que les partenaires de fait

de sexe opposé. Des « partenaires de fait » sont deux personnes, sans égard à leur sexe, qui vivent ensemble dans une relation conjugale depuis au moins un an. Les partenaires de fait doivent signer une déclaration et fournir la preuve (p. ex., déclaration d'impôt conjointe, testament ou police d'assurance) qu'ils vivent ensemble dans une telle relation.

Dépôt direct

Vous pouvez demander à ce que le gouvernement dépose vos prestations de RPC et de SV (y compris le SRG, l'allocation et l'allocation au survivant) chaque mois directement sur votre compte bancaire ou sur votre compte auprès d'une coopérative d'épargne et de crédit. De cette façon, vos prestations sont toujours déposées à temps et le chèque de prestations ne risque pas d'être perdu, volé ou endommagé.

Vous pouvez prendre par téléphone toutes les dispositions voulues pour assurer le dépôt direct de vos prestations sur votre compte. Vous devrez fournir le numéro au complet du compte sur lequel vous voulez que vos prestations soient déposées (ce

numéro se trouve au bas des chèques que vous pouvez tirer sur ce compte). Si vous n'avez pas de compte de chèque, vous pouvez obtenir ce numéro auprès de votre institution bancaire. Pour demander que vos prestations soient déposées directement sur votre compte, vous n'avez qu'à téléphoner à l'un des numéros ci-dessous :

Numéro sans frais (français) :

1 800 277-9915

Numéro sans frais (anglais) :

1 800 277-9914

Numéro sans frais ATS :

1 800 255-4786

Accords internationaux de sécurité sociale

Si vous avez résidé ou travaillé dans un autre pays avec lequel le Canada a conclu un accord de sécurité sociale, vous pouvez peut-être toucher des prestations de retraite ou d'autres prestations de sécurité sociale du Canada ou de l'étranger.

Pour de plus amples renseignements sur les prestations auxquelles vous avez peut-être droit dans un autre pays ou pour obtenir de l'aide pour présenter une demande de prestations de sécurité sociale au Canada ou dans un autre pays :

Numéro sans frais (français) :
1 800 277-9915
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 277-9914
Numéro sans frais ATS :
1 800 255-4786
Pour les personnes qui appellent de
l'extérieur de l'Amérique du Nord :
(613) 957-1954

Opérations internationales

Programmes de la sécurité du
revenu
Développement social Canada
Ottawa ON K1A 0L4
Site Web: [www.dsc.gc.ca/asp/
passerelle.asp?hr=fr/psr/piae/
prestintl.shtml&hs=sya](http://www.dsc.gc.ca/asp/passerelle.asp?hr=fr/psr/piae/prestintl.shtml&hs=sya)

Rentes sur l'État

La Loi relative aux rentes sur l'État est entrée en vigueur le 1^{er} septembre 1908. Cette loi permettait aux Canadiennes et Canadiens ayant un revenu modeste d'acheter des rentes différées ou immédiates, soit individuellement ou par l'entremise du régime de retraite de leur employeur. En garantissant le paiement des rentes et un rendement compétitif et en prenant en charge tous les frais d'administration de ces rentes, le gouvernement cherchait à encourager

les Canadiennes et Canadiens à économiser en vue de leur retraite. L'adoption de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* (présentée en 1952) et la mise sur pied du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec (dans les années 1960) ont entraîné une diminution des ventes des rentes sur l'État. En 1975, le gouvernement a cessé de vendre des rentes sur l'État.

La Direction des rentes sur l'État de Développement social Canada, située à Bathurst (Nouveau-Brunswick), administre actuellement 100 000 rentes sur l'État dont 7 000 ne sont pas encore échues. Pour de plus amples renseignements sur les rentes sur l'État, veuillez communiquer avec la :

Direction des rentes sur l'État

Développement social Canada
C.P. 12 000
Bathurst NB E2A 4T6
Numéro sans frais :
1 800 561-7922
Télécopieur :
(506) 548-7428
Site Web : [www.dsc.gc.ca/fr/
passerelles/topiques/gzr-gxr.shtml](http://www.dsc.gc.ca/fr/passerelles/topiques/gzr-gxr.shtml)

6.2 Régime de revenu annuel garanti

Le Régime de revenu annuel garanti (RRAG), administré par le ministère des Finances de l'Ontario, assure un revenu minimum garanti aux aînés admissibles de l'Ontario en leur versant des prestations mensuelles.

Admissibilité

Vous avez droit à des prestations du RRAG si :

- a) vous êtes âgé(e) de 65 ans ou plus et vous touchez la pension complète ou partielle de la Sécurité de la vieillesse (SV) et le Supplément de revenu garanti (SRG) versé par le gouvernement fédéral,
- b) vous êtes, et avez été pendant les 12 derniers mois, résident(e) permanent(e) en Ontario, ou vous avez habité dans cette province pendant un total de 20 ans après l'âge de 18 ans, et
- c) votre revenu total, toutes sources combinées, est inférieur au niveau de revenu garanti par la province.

Depuis juillet 2000, vous pouvez aussi avoir droit aux prestations du RRAG si vous touchez des prestations de la SV et du SRG dans le cadre des accords internationaux en matière de sécurité sociale ou si vous résidez au Canada depuis dix ans ou plus et si vous remplissez les conditions énoncées aux paragraphes b) et c) ci-dessus.

Fonctionnement du programme

Si vous recevez actuellement une pension totale ou partielle de Sécurité de la vieillesse (SV) ainsi que le Supplément de revenu garanti (SRG), vous n'avez pas besoin de présenter une demande aux fins du RRAG. Le montant des prestations du RRAG est directement lié à celui de vos versements mensuels du SRG. Les prestations du RRAG ne sont versées que lorsque le revenu total d'une personne, aux programmes SV, SRG et autres sources de revenu pris en compte, est inférieur au niveau annuel garanti par la province. L'année de prestation aux fins du SRG et du RRAG débute en juillet de chaque année.

Pour la plupart des aînés, le droit au SRG sera automatiquement renouvelé à partir des renseignements qui se trouvent dans leur déclaration annuelle actuelle de revenus et de prestations. Dans certaines situations, il vous faudra peut-être remplir une demande de renouvellement afin d'informer le Ressources humaines et développement social Canada (RHDSO) du montant de revenu que vous avez touché durant l'année civile précédente.

Méthode de versement des prestations du RRAG

Le ministère des Finances vous enverra automatiquement par courrier un chèque équivalant à vos prestations de RRAG autour du 25^e jour de chaque mois ou ce chèque sera déposé directement sur votre compte si vous avez pris les dispositions voulues pour que vos prestations de SV/SRG le soient. Si vous souhaitez que vos prestations soient déposées directement sur votre compte, veuillez voir la page 100.

Montant des prestations du RRAG

Les prestations du RRAG sont calculées en fonction du revenu déclaré par le particulier ou du revenu combiné déclaré par le couple

marié ou couple de fait. Le montant des prestations du RRAG peut augmenter ou diminuer en fonction des changements dans votre revenu ou dans votre statut marital. Ces prestations ne font pas partie du revenu imposable bien qu'elles soient incluses dans le calcul du revenu net, lequel sert à établir l'admissibilité à plusieurs prestations fondées sur le revenu.

Centre d'information du ministère des Finances

Numéro sans frais (français) :
1 800 668-5821

Numéro sans frais (anglais) :
1 800 263-7965

Numéro sans frais ATS :
1 800 263-7776

Télécopieur-Impôt :
1 877 482-9329

Site Web : www.trd.fin.gov.on.ca/userfiles/HTML/cma_3_2442_2.html

Ministère des Finances Direction des programmes liés à l'impôt sur le revenu

C.P. 624, 33, rue King O.
Oshawa ON L1H 8H5

6.3 Régimes de retraite privé, économies et planification de la retraite

Les régimes de retraite publics (Sécurité de la vieillesse et Régime de pensions du Canada) assurent un revenu modeste auquel doivent s'ajouter les économies réalisées en vue de la retraite. Vous trouverez ci-dessous une liste d'associations professionnelles ainsi que de sites Web et de publications visant à vous renseigner au sujet de la planification et des investissements en vue de la retraite (adapté du site Web sur les programmes de sécurité du revenu de Ressources humaines et Développement social Canada qu'on peut visiter à www.rhdsc.gc.ca/fr/passerelles/nav/nav_haut/programme/psr.shtml)

Advocis L'Association des conseillers en finance du Canada

Advocis est l'association professionnelle des conseillers financiers. Ses membres offrent des services financiers, y compris des services de planification financière, de planification de succession, de préparation des impôts, de planification fiscale et de consultation à propos des régimes

d'avantages sociaux collectifs, de pensions et de retraite. Pour de plus amples renseignements, consultez la partie « Information du consommateur avisé » (Consumer Info), à www.advocis.ca

Advocis

350 rue Bloor E., 2^e étage
Toronto ON M4W 3W8
Numéro sans frais :
1 800 563-5822
Téléphone : 416 444-5251
Télécopieur : 416 444-8031
Courriel : info@advocis.ca
Site Web : www.advocis.ca

Association des banquiers canadiens

L'Association des banquiers canadiens (ABC) est une association professionnelle représentant les banques à charte canadiennes. Ce site bilingue offre de l'information sur diverses questions financières, y compris une brochure sur la planification de la retraite.

Pour de plus amples renseignements :

Numéro sans frais :
1 800 263-0231
Site Web : www.cba.ca

Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes

L'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP) représente la plupart des compagnies d'assurances de personnes du Canada. Le Centre d'aide aux consommateurs de l'ACCAP diffuse de l'information générale sur les assurances de personnes et sur les compagnies d'assurances de personnes. Pour de plus amples renseignements :

Numéro sans frais (français) :
1 800 361-8070

Numéro sans frais (anglais) :
1 800 268-8099

Site Web : www.clhia.ca

Obligations d'épargne du Canada et Obligations à prime du Canada

Les obligations d'épargne du Canada et les obligations à prime du Canada sont des investissements sûrs que vous souhaitez peut-être inclure à votre plan financier. Elles sont disponibles d'octobre au 1er avril de chaque année et peuvent être détenues seules ou faire partie d'un régime d'épargne-retraite ou d'un régime d'assurance-revenu en cas d'invalidité.

Pour des renseignements sur les Obligations d'épargne du Canada et les autres produits d'épargne offerts par le gouvernement du Canada :

Numéro sans frais :

1 800 575-5151

Numéro sans frais ATS :

1 800 354-2222

Site Web : www.csb.gc.ca

Obligations d'épargne de l'Ontario

Les Obligations d'épargne de l'Ontario (OEO), garanties intégralement par la province, ne peuvent être achetées que par les résidents de l'Ontario. Les OEO peuvent être versées dans des régimes enregistrés d'épargne-retraite et des régimes enregistrés d'épargne-études autogérés. On peut acheter ces obligations auprès des banques, des sociétés de fiducie, des coopératives d'épargne et de crédit, des caisses populaires, des bureaux d'Obligations d'épargne de l'Ontario et des courtiers en valeurs mobilières. On peut aussi les acheter sur Internet et par le biais de la ligne téléphonique sans frais BOND.

Numéro sans frais :

1 888 212-2663

Site Web :

www.ontariosavingsbonds.com

Bureau du surintendant des institutions financières

Le Bureau du surintendant des institutions financières réglemente les régimes de retraite privés fédéraux. La section sur les régimes de retraite du site Web du bureau comporte un Guide sur la retraite à l'intention des participants aux régimes de retraite privés fédéraux qui donne des renseignements utiles sur les régimes de retraite au Canada.

Numéro sans frais :
1 800 385-8647

Site Web : www.osfi-bsif.gc.ca

Événement de la vie en ligne – Préparation à la retraite

Le gouvernement de l'Ontario regroupe les renseignements et les services qu'il offre en fonction des principaux événements de la vie comme celui de la préparation à la retraite. Il est ainsi possible de trouver à un même endroit toute l'information se rapportant à un sujet quel que soit le palier de gouvernement et le ministère visé. Ce site vous fournit tous les renseignements dont vous avez besoin et donne accès rapidement aux formulaires que vous devrez peut-être remplir, y compris les formulaires pour la SV, le RPC, les Prestations internationales, la Pension des anciens combattants, le RRAG, le

Régime de médicaments gratuits de l'Ontario, l'aide-logement et les autres ressources.

Pour de plus amples renseignements, visitez la section « Événements de la vie » du site Web du gouvernement de l'Ontario à www.ontario.ca, adressez-vous à un Centre d'information du gouvernement (CIG), ou appelez le bureau de renseignements au 1 800 267-8097. Pour connaître le CIG le plus près de vous, voir l'annexe 3.

6.4 Services financiers

Commission des services financiers de l'Ontario

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) réglemente les assurances, les rentes de retraite, les caisses populaires, les coopératives de crédit et d'épargne, les coopératives, les courtiers en hypothèque et les sociétés de prêts et de fiducie.

Si vous avez une plainte à l'égard d'une institution financière ou d'un vendeur travaillant dans l'un des secteurs réglementés par la Commission des services financiers de l'Ontario, vous pouvez communiquer avec la CSFO pour obtenir son aide. La CSFO produit aussi plusieurs publications utiles pour les consommateurs.

La CSFO émet aussi les permis des agents d'assurance et des courtiers en hypothèque. Vous pouvez vérifier si un agent ou un courtier possède un permis sur le site Web de la CSFO à, www.fsco.gov.on.ca.

Pour de plus amples renseignements sur la façon de déposer une plainte ou de commander des publications, communiquez avec la :

Commission des services financiers de l'Ontario

5160, rue Yonge, C.P. 85
Toronto ON M2N 6L9
Numéro sans frais :
1 800 668-0128
Téléphone : 416 250-7250
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-0584
Télécopieur : 416 590-7070
Site Web : www.fsco.gov.on.ca

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) est chargée d'administrer et d'appliquer les lois ontariennes sur les valeurs mobilières. La Commission a pour mandat de protéger les investisseurs contre des pratiques déloyales, inappropriées ou frauduleuses et de favoriser l'équité et l'efficacité des marchés financiers.

La CVMO enregistre et réglemente les courtiers en valeurs mobilières et les conseillers financiers pour veiller à ce

qu'ils traitent leurs clients de façon éthique et professionnelle. Vous pouvez vérifier si un courtier est inscrit auprès de la CVMO en communiquant avec l'un des bureaux de la Commission.

Par ailleurs, la CVMO mettra à la disposition de public, sous forme de documents, en ligne et par la biais d'ateliers, toute une série de ressources diverses pour les investisseurs qui vous aideront à vous protéger contre les fraudes.

- *Liste de contrôle de la fraude en matière d'investissement*
- *Protégez votre argent : fraudes, escroqueries et boniments*
- *Le Guide de l'investisseur sur les ressources et services de la CVMO*

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec :

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

Centre d'information
20, rue Queen O., bureau 1903
Toronto ON M5H 3S8
Numéro sans frais :
1 877 785-1555
Téléphone : 416 593-8314
Courriel : inquiries@osc.gov.on.ca
Site Web : www.osc.gov.on.ca

Gestion des dettes et counselling en matière de crédit

Si vos finances vous inquiètent ou si vous commencez à connaître des difficultés financières, communiquez avec un conseiller en crédit. Un conseiller en crédit fera une évaluation financière complète qui vous permettra de connaître avec exactitude votre situation financière et étudiera les possibilités qui s'offrent à vous. Votre conseiller vous donnera des conseils sur la façon de gérer l'argent et discutera avec vous des stratégies en vue du remboursement de vos dettes. Vous voudrez peut-être aussi communiquer avec votre propre établissement financier pour voir ce qu'il peut faire pour vous aider.

« Ontario Association of Credit Counselling Services »

Numéro sans frais :

1 888 746-3328

Site Web : www.indebt.org

Événement de la vie en ligne – Gérer ses dettes

Le gouvernement de l'Ontario regroupe les renseignements et les services qu'il offre en fonction des principaux événements de la vie comme celui qui consiste à gérer ses dettes. Il est ainsi possible de trouver à un même endroit toute l'information se rapportant à un sujet. Ce site

vous donne accès à des renseignements et des ressources sur la façon de gérer votre argent et d'obtenir de l'aide à cette fin.

Pour de plus amples renseignements, visitez la section « Événements de la vie » du site Web du gouvernement de l'Ontario à www.ontario.ca, adressez-vous à un Centre d'information du gouvernement (CIG), ou appelez le bureau de renseignements au 1 800 267-8097. Pour connaître le CIG le plus près de vous, voir l'annexe 3.

6.5 Impôts

Impôts fonciers

L'argent dont a besoin une municipalité pour offrir des services provient en grande partie des impôts fonciers. Les impôts fonciers sont calculés en multipliant la valeur imposable d'un bien foncier par le taux d'imposition. Le taux d'imposition représente un pourcentage de la valeur imposable. Une municipalité peut fixer des taux d'imposition différents en fonction des diverses catégories de biens fonciers (p. ex., taux résidentiel, taux multi-résidentiel, taux commercial, taux industriel).

La Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM) est chargée de l'évaluation de tous les biens-fonds de l'Ontario. Elle est exploitée en vertu de

la *Loi sur la société d'évaluation foncière des municipalités*. Toutes les municipalités de l'Ontario en sont membres. Sa principale responsabilité consiste à déterminer une valeur imposable, ou évaluation, pour chacun des quatre millions, et plus, de biens-fonds de la province. Les municipalités utilisent ces valeurs pour calculer ensuite les impôts fonciers.

La Commission de révision de l'évaluation foncière est un tribunal indépendant qui entend les appels portant sur la valeur imposable des biens-fonds. Elle est autorisée à modifier la valeur imposable. Si la Commission réduit la valeur imposable, la municipalité réduira en conséquence les impôts relatifs à ce bien-fonds.

Société d'évaluation foncière des municipalités

Numéro sans frais :

1 866 296-6722

Site Web : www.mpac.ca

Crédits et remboursements d'impôt de l'Ontario

Le ministère des Finances de l'Ontario offre plusieurs crédits d'impôt et programmes de remboursement. La présente section décrit les programmes susceptibles d'intéresser les personnes âgées.

Ministère des Finances

Direction des programmes liés à l'impôt

C.P. 627, 33, rue King O.

Oshawa ON L1H 8H5

Numéro sans frais :

1 800 668-5821

Numéro sans frais ATS :

1 800 263-7776

Télécopieur-Impôt :

1 877 482-9329

Site Web : www.fin.gov.on.ca

Crédit d'impôts fonciers et crédit de taxes sur les ventes

Le crédit d'impôt foncier (CIF) et le crédit de taxes sur les ventes (CTV) offre une aide en matière d'impôts fonciers et de taxes de vente aux résidents de l'Ontario ayant un revenu allant de faible à modéré.

Pour être admissible au crédit d'impôts fonciers, le contribuable, le 31 décembre de l'année d'imposition, doit :

- être âgé de 16 ans ou plus;
- être résident de l'Ontario; et
- avoir payé un loyer ou des impôts fonciers sur une résidence principale en Ontario.

Pour être admissible au crédit de taxes sur les ventes, le contribuable, le 31 décembre de l'année d'imposition, doit :

- être âgé de 16 ans ou plus et
- être résident de l'Ontario

Le montant total combiné du crédit d'impôts fonciers et du crédit de taxes sur les ventes qui peut être réclamé au cours d'une même année d'imposition est de 1 000 \$. Le crédit est plus généreux dans le cas des personnes âgées de 65 ans et plus. Les contribuables réclament le crédit d'impôts fonciers et le crédit de taxes sur les ventes en remplissant le formulaire des crédits de l'Ontario ON479 qui accompagne la déclaration d'impôt fédéral.

Allègement des impôts fonciers pour les résidences construites ou modifiées pour répondre aux besoins des personnes âgées ou des personnes handicapées

Les propriétaires qui construisent ou modifient une résidence pour répondre aux besoins d'une personne âgée ou d'une personne handicapée peuvent être admissibles à un allègement des impôts fonciers.

Lorsqu'une maison existante est rénovée, modifiée ou agrandie pour répondre aux besoins d'une personne âgée ou d'une personne handicapée, la valeur de la modification ou de l'agrandissement n'est pas imposable :

- la construction de rampes d'accès constitue un exemple de modification;

- la construction d'une nouvelle pièce (souvent appelée « studio pour grands-parents ») est un exemple d'agrandissement.

Lorsqu'une maison neuve est construite pour répondre aux besoins d'une personne âgée ou d'une personne handicapée, 10 pour cent de la valeur imposable de la maison est exonéré d'impôts fonciers.

“La personne âgée ou handicapée aurait besoin de soins dans un établissement, à défaut de disposer du logement dans le local rénové ou nouvellement construit.”

Les propriétaires de maison qui pensent être admissibles à un allègement fiscal en vertu de ce programme devraient signaler au bureau local de la Société d'évaluation foncière des municipalités les rénovations ou les ajouts effectués à leur maison avant le mois d'octobre de l'année précédant l'année d'imposition pour s'assurer que le rôle d'évaluation tienne compte de l'exonération.

Pour obtenir l'adresse et le numéro de téléphone du bureau local de la SEFM, communiquez avec la

Société d'évaluation foncière des municipalités

Numéro sans frais :

1 866 296-MPAC (6722)

Site Web : www.mpac.on.ca

Transport destiné aux personnes handicapées

On peut obtenir un remboursement à l'égard de la Taxe sur les ventes au détail (TVD) payée sur certains véhicules motorisés neufs ou usagés, achetés ou loués à long terme (12 mois ou plus) dans le but d'assurer le transport d'une personne atteinte d'un handicap permanent. Au moment de l'achat du véhicule motorisé et du dépôt de la demande de remboursement, l'acheteur doit être :

- une personne atteinte d'un handicap physique permanent qui a acheté le véhicule pour ses propres besoins de transport;
- un membre de la famille ou le partenaire de même sexe d'une personne atteinte d'un handicap physique permanent;
- la soignante ou le soignant principal(e) si la personne atteinte d'un handicap physique permanent ne compte pas un membre de sa famille qui est disposé et en mesure d'assurer son transport; ou
- un organisme religieux, un organisme de bienfaisance ou un organisme à but non lucratif ayant acheté le véhicule pour transporter des personnes atteintes d'un handicap physique permanent.

L'acheteur peut aussi être admissible à un remboursement de la TVD payée sur certaines modifications apportées aux véhicules motorisés. Ces modifications ne doivent viser qu'à aider à transporter une personne atteinte d'un handicap physique permanent. Ainsi, la TVD payée sur les modifications apportées à un véhicule motorisé pour pouvoir y loger un fauteuil roulant est remboursable. On peut avoir, à cette fin, relevé le toit, abaissé le plancher ou installé des portes spéciales au véhicule motorisé.

Impôts sur le revenu

Comment joindre l'Agence du revenu du Canada (ARC) (anciennement Agence des douanes et du revenu du Canada)

Si vous avez besoin de renseignements personnels ou généraux sur l'impôt sur le revenu, vous pouvez consulter de nombreuses sources de l'ARC :

- visitez le site Web de l'ARC à www.cra-arc.gc.ca y compris la page destinée aux personnes âgées à www.cra-arc.gc.ca/tax/individuals/segments/seniors/menu-f.html. Vous pouvez aussi avoir recours au nombre croissant de services électroniques offerts sur le site Web de l'ARC comme le Service d'information interactif et les changements d'adresse en ligne;
- appelez le numéro sans frais pour les demandes de renseignements portant sur l'impôt sur le revenu personnel au numéro 1 800 959-8281;
- appelez le numéro sans frais du Système électronique de renseignements par téléphone (SERT) au 1 800 267-6999
- visitez votre bureau de services fiscaux local (dont vous trouverez l'adresse et le numéro de téléphone sur le site Web de l'ARC à www.cra-arc.gc.ca/contact/tso-f.html et dans la section sur le gouverne-

ment fédéral figurant dans la plupart des annuaires téléphoniques).

L'ARC offre des formulaires, des guides et des publications qui peuvent vous être utiles dont les suivants :

- *REER et autres régimes enregistrés pour la retraite*
- *Vous prenez votre retraite?*
- *Le paiement de l'impôt par acomptes provisionnels*
- *Résidents canadiens qui séjournent dans le Sud*
- *Guide intitulé Renseignements concernant les personnes handicapées*

Pour obtenir des exemplaires de ces publications :

Numéro sans frais :

1 800 959-2221

Site Web : www.cra-arc.gc.ca/formspubs/menu-f.html

Si vous utilisez un appareil ATS, faites le 1 800 665-0354 pour obtenir des renseignements généraux sur l'impôt.

Si vous êtes atteint d'une déficience visuelle, faites le 1 800 267-1267 pour commander des publications et des formulaires vous permettant de remplir votre déclaration d'impôt dans un format de rechange (comme le Braille et les gros caractères).

Préparation de votre déclaration de revenu

Votre situation fiscale changera sans doute après que vous aurez pris votre retraite.

Ainsi, une partie de votre revenu peut ne pas être imposable comme les prestations du Supplément de revenu garanti (SRG) et l'Allocation ou l'Allocation au survivant. Si votre revenu est élevé, vous devrez peut-être aussi rembourser en partie ou en totalité vos prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV).

Les crédits d'impôt non remboursables réduisent le montant de l'impôt sur le revenu que vous devez. Bien que vous puissiez réclamer les mêmes crédits d'impôt non remboursables que lorsque vous travailliez, vous pouvez aussi devenir admissible à des crédits d'impôt non remboursables supplémentaires destinés aux personnes âgées comme la déduction en raison de l'âge et la déduction pour revenu de retraite. Si votre revenu baisse après votre retraite, certaines prestations fondées sur le revenu comme le crédit pour la TPS (Taxe sur les produits et services) pourraient augmenter.

L'Agence du revenu du Canada (ARC) envoie une trousse d'impôt sur le revenu personnel TIS-A aux personnes âgées à la retraite dont la situation fiscale est simple et dont le revenu imposable pour l'année précédente est de 50 000 \$ ou moins. Le

formulaire TISA est imprimé en gros caractères et comporte les types de revenu de retraite qui s'appliquent le plus fréquemment aux personnes âgées.

Si vous avez un Régime enregistré d'épargne-retraite (REER), ce régime doit être encaissé avant la fin de l'année lorsque vous atteignez 69 ans. Pour de plus amples renseignements, consultez le guide intitulé *REER et autres régimes enregistrés pour la retraite* que vous pouvez vous procurer en téléphonant au 1 800 O-Canada (1 800 622-6263) ou au 1 800 959-2221, ou en visitant le site Web www.cra-arc.gc.ca/formspubs/menu-f.html

Envoi de votre déclaration d'impôt sur le revenu

Si vous voulez envoyer votre déclaration d'impôt sur le revenu par voie électronique pour obtenir votre remboursement rapidement, vous pouvez le faire sur Internet en utilisant le service Impôtnet très apprécié de l'ARC. Faites le 1 800 714-7257 pour obtenir plus de renseignements ou visitez le site Web

www.impotnet.gc.ca. Vous pouvez peut-être aussi envoyer votre déclaration au moyen d'un téléphone à clavier en utilisant le service gratuit Impôtel de l'ARC. Les personnes admissibles à ce service reçoivent de l'information sur Impôtel dans leur trousse de déclaration d'impôt. Pour obtenir plus de

renseignements visitez le site Web www.cra-arc.gc.ca/eservices/tax/individuals/telefile/seniors-f.html

Si vous ne voulez pas soumettre votre déclaration de façon électronique, mais que vous voulez toujours obtenir votre remboursement rapidement, vous pouvez demander que ce remboursement (ainsi que votre remboursement de TPS) soit déposé directement sur votre compte bancaire. Pour utiliser le service de dépôt direct de l'ARC, remplissez simplement la section sur le dépôt direct figurant à la dernière page de votre déclaration d'impôt ou envoyez le formulaire T1-DD(1), *Demande de dépôt direct – Particuliers*.

Aide pour remplir votre déclaration d'impôt

Avez-vous besoin d'aide pour remplir votre déclaration d'impôt sur le revenu? Dans le cadre du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, des bénévoles ayant reçu la formation voulue remplissent gratuitement les déclarations d'impôt simples pour le compte de particuliers à faible revenu. Si vous avez besoin de l'aide d'un bénévole (ou si vous aimeriez devenir un bénévole vous-même), faites le 1 800 959-8281 ou visitez le site Web www.cra-arc.gc.ca/tax/individuals/volunteer/menu-f.html

7

Transport

7.1	Conducteurs et véhicules	116
	Les conducteurs âgés et la conduite sécuritaire chez les personnes âgées	116
	« Drive Wise »	116
	Bureaux de l'immatriculation et des permis de conduire privés	117
	Centres d'examen du permis de conduire	117
	Programme d'information de groupe des conducteurs âgés	117
	Permis de stationnement accessible	118
	Trousse d'information sur les véhicules d'occasion	119
	Programme Air pur Ontario	119
7.2	Services de transport public	120
	Services de transport communautaire	120
	Réseau GO	121

7.1 Conducteurs et véhicules

Les conducteurs âgés et la conduite sécuritaire chez les personnes âgées

Pour de nombreuses personnes âgées, détenir un permis de conduire est la clé de l'autonomie. Cependant, le vieillissement peut apporter des changements qui affectent la capacité des conducteurs âgés de conduire de manière sécuritaire, tels que l'affaiblissement de la vue et les incapacités dues à des affections, comme l'arthrite et les rhumatismes, qui limitent les mouvements et augmentent le temps de réaction. Il est important de reconnaître les changements associés au vieillissement et d'apprendre à en tenir compte au volant.

Le ministère des Transports délivre les permis de conduire et fournit des plaques d'immatriculation aux véhicules. En outre, il offre un Programme obligatoire de renouvellement des permis de conduire pour les aînés de 80 ans et plus.

Les personnes âgées sont nombreuses à modifier leurs habitudes de conduite pour pallier les

changements associés au vieillissement. Par exemple, plusieurs limitent les déplacements sur les autoroutes ou évitent de conduire la nuit, alors que d'autres choisissent d'autres moyens de transport lorsque c'est possible.

Il existe divers cours de conduite qui peuvent aider les personnes âgées à mettre en œuvre des stratégies pour faire face aux changements associés au vieillissement.

Pour de plus amples renseignements sur la conduite et les personnes âgées, visitez le site Web du Conseil canadien de la sécurité à : www.safety-council.org/CCS/sujet/AINES/conduct.htm

« Drive Wise »

« Drive Wise » est parrainé par CARP, l'Association canadienne des individus retraités, et Road Watch Canada.

« Drive Wise » est un séminaire de formation à la conduite automobile offert par la Police provinciale de l'Ontario (PPO) qui donne aux participants toute une série de conseils, de suggestions et de stratégies qui permettent d'éviter la plupart des causes probables d'accidents et d'incidents qui sont le lot des

Canadiens âgés sur la route. « Drive Wise » dispense également des conseils importants sur ce qu'il faut faire en cas de collision ou lorsque sa voiture tombe en panne.

Le séminaire est offert par un agent de la PPO de service et dure environ 45 minutes. Une période valable de questions suit. La participation à un séminaire « Drive Wise » ou son organisation est gratuite. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

« **Drive Wise** »

Téléphone : 416 398-8257

Courriel : drivewise@50plus.com

Site Web : www.drivewise.ca

Bureaux de l'immatriculation et des permis de conduire privés

Un Bureau de l'immatriculation et des permis de conduire est un bureau indépendant qui offre tous les produits et services ordinaires en matière d'immatriculation et de permis de conduire au nom du ministère des Transports, tel le renouvellement des permis de conduire et des vignettes de véhicule.

Centre d'appels pour les conducteurs

Numéro sans frais :

1 800 387-3445

Téléphone : 416 235-2999

Site Web : www.mto.gov.on.ca/french/dandv/issuff.htm

Centres d'examen du permis de conduire

Les Centres d'examen du permis de conduire offre tous les services concernant l'examen du permis de conduire, des tests écrits, de vision et de conduite pour toutes les catégories de permis.

Pour prendre rendez-vous pour un examen pratique, veuillez composer le 1 888 570-6110 ou, dans la région du grand Toronto, le 416 325-8580.

Programme d'information de groupe des conducteurs âgés

Dans le cadre du Programme d'information de groupe des conducteurs âgés à l'intention des conducteurs de 80 ans et plus, les personnes âgées de 80 ans et plus doivent subir un examen de la vue et un test de vérification des connaissances et participer à une séance d'information collective tous les deux ans. En outre, on vérifiera leur dossier de conduite. Certains conducteurs devront également subir un examen pratique sur la route.

Le programme a été mis sur pied en 1996 afin de permettre aux personnes âgées de l'Ontario de continuer à se déplacer en voiture et de conserver leur autonomie le plus longtemps possible, et pour permettre

au ministère de prendre les mesures nécessaires à l'endroit des conducteurs dangereux.

Centre d'appels pour les conducteurs

Numéro sans frais :

1 800 387-3445

Téléphone : 416 235-2999

Permis de stationnement accessible

Ce permis, délivré à une personne donnée, autorise à garer un véhicule dans une place de stationnement réservée aux personnes handicapées. Le permis doit être bien visible.

Pour avoir le droit d'obtenir un permis de stationnement accessible, un professionnel de la santé doit attester que le demandeur présente un ou plusieurs des problèmes de santé suivants :

- ne peut marcher sans l'aide d'une autre personne ou d'un appareil orthopédique, d'une canne, d'une béquille, d'une prothèse du membre inférieur ou d'autres accessoires fonctionnels similaires ou doit utiliser un fauteuil roulant;
- souffre d'une maladie pulmonaire faisant en sorte que le volume expiratoire maximal à la seconde est inférieur à un 1 litre;
- un ensemble d'oxygène portatif est médicalement nécessaire;

- déficit cardiovasculaire de classe III ou IV, selon les normes de l'American Heart Association, ou de classe III ou IV, selon les normes de la Société canadienne de cardiologie;
- marche avec beaucoup de difficulté du fait d'un trouble arthritique, neurologique, musculo-squelettique ou orthopédique;
- acuité visuelle de 20/200 ou moins dans le meilleur oeil, avec ou sans verre correcteur ou diamètre maximal du champ de vision des deux yeux de 20 degrés ou moins;
- état de santé ou gêne fonctionnelle limitant grandement la mobilité.

Une attestation peut être fournie par un médecin, un chiropraticien, un infirmier praticien (catégorie avancée), un physiothérapeute ou un ergothérapeute autorisé.

Le permis permanent est valide pendant cinq ans alors que le permis provisoire l'est pendant un maximum de deux ans. On délivre un permis provisoire aux personnes ayant un handicap qui durera vraisemblablement plus de deux mois, mais qui n'est pas considéré permanent.

On peut obtenir une formule de demande en se présentant à un Bureau de l'immatriculation et des permis de conduire ou en écrivant à l'adresse suivante :

Ministère des Transports

Bureau d'administration de permis
2680, rue Keele, Édifice A
Downsview ON M3M 3E6

Pour commander le formulaire par téléphone ou pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le Centre d'appels pour les conducteurs :

Numéro sans frais :
1 800 387-3445
Téléphone : 416 235-2999
Site Web :
www.mto.gov.on.ca/french/dandv/vehicule/app.htm

Trousse d'information sur les véhicules d'occasion

Chaque année, en Ontario, plus d'un million de véhicules d'occasion changent de propriétaire. Pour aider les consommateurs dans leurs décisions, le gouvernement de l'Ontario a introduit la Trousse d'information sur les véhicules d'occasion. Si vous vendez un véhicule (automobile, fourgonnette, camionnette, autocaravane ou motocyclette) en Ontario dans le cadre d'une vente entre particuliers, vous devez acheter une Trousse d'information sur les véhicules d'occasion (20 \$) et la montrer aux acheteurs potentiels.

Pour vous procurer une Trousse d'information sur les véhicules d'occasion, veuillez communiquer avec le :

Ministère des Services gouvernementaux

Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières, Section du Programme d'information sur les véhicules d'occasion

393, avenue University, 2^e étage
Toronto ON M5G 2M2

Numéro sans frais :
1 800 267-8847

Téléphone : 416 325-8847

Numéro sans frais ATS :
1 800 461-8866

ATS : 416 326-8866

Site Web :

www.mto.gov.on.ca/french/dandv/vehicule/used.htm

Programme Air pur Ontario

Le programme Air pur Ontario désire vous aider à faire des choix intelligents sur la façon dont vous entretenez et conduisez votre véhicule. Bien entretenir le système d'émissions de votre véhicule contribue à protéger la santé de tout un chacun, de même que l'environnement, en réduisant l'émission de contaminants causant le smog. Air pur Ontario peut également vous faire économiser jusqu'à 10 pourcent de votre consommation annuelle d'essence et prolonger la vie de votre véhicule.

La plupart des voitures de passagers, des fourgonnettes, des camionnettes et des véhicules

utilitaires sport immatriculés dans la zone du programme Air pur Ontario doivent subir une analyse Air pur Ontario avant d'obtenir une nouvelle vignette à coller sur la plaque d'immatriculation.

En vertu du règlement d'Air pur Ontario, depuis le 1er janvier 2006, les véhicules légers sont analysés tous les deux ans à partir de la cinquième année qui suit leur année de fabrication, ou année-modèle (au lieu de la troisième année).

Les véhicules de 20 ans et plus ne sont plus exemptés de l'analyse, car le programme cible les véhicules les plus susceptibles de polluer. Tous les véhicules de 1998 ou plus récents devront subir une analyse tant et aussi longtemps qu'ils seront en circulation. Avant, les véhicules de 20 ans et plus n'avaient plus besoin d'être analysés pour renouveler l'immatriculation. Les véhicules qui auraient subi la dernière analyse en 2007 (à 19 ans) devront donc être analysés en 2009 et tous les deux ans après cela.

On doit aussi obtenir un certificat de réussite à l'analyse avant de pouvoir céder les droits de propriété d'un véhicule et de lui donner une nouvelle immatriculation, si un certificat de sécurité est requis. Les analyses commencent quand le véhicule a un an (l'année qui suit l'année-modèle) et continuent jusqu'à la 19^e année.

Les véhicules légers commerciaux servant aux activités agricoles, les véhicules hybrides, les véhicules assemblés et les motocyclettes sont exemptés de l'analyse.

Vous recevrez un avis par courrier lorsque votre véhicule devra subir l'analyse d'émissions.

Pour de plus amples renseignements sur le programme Air pur Ontario ou pour connaître l'emplacement d'un centre d'analyse et de réparation accrédité près de chez vous, veuillez communiquer avec le programme **Air pur Ontario du ministère de l'Environnement :**

Numéro sans frais :

1 888 758-2999

Téléphone : (905) 421-7083

Site Web : www.airpur.com

7.2 Services de transport public

Services de transport communautaire

De nombreuses collectivités offrent des services de transport public conventionnels et spécialisés à leurs résidents. Les services conventionnels sont constitués de véhicules qui parcourent des itinéraires préétablis selon un horaire fixe.

Les services de transport spécialisés servent les personnes âgées et les personnes handicapées grâce à des véhicules équipés d'un monte-charge ou d'une rampe pour les personnes qui utilisent un fauteuil roulant ou un triporteur. Par exemple, Wheel-Trans à Toronto, Para Transpo à Ottawa et Handi-Transit à Windsor. Certaines collectivités utilisent des autobus communautaires entièrement accessibles pour offrir à leurs résidents des services de transport sur des itinéraires fixes et souples.

Pour de plus amples renseignements concernant les types de services de transport public qui existent dans votre région, veuillez communiquer avec votre bureau municipal ou votre service de transport municipal, dont vous trouverez le numéro dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique, sous la rubrique « Transport en commun » (Transit).

Le Centre d'accès aux soins communautaires (voir page 62) ou le Centre d'information communautaire (voir page 13) de votre localité peut également vous fournir de l'information sur les services de transport spécialisés de votre région destinés aux personnes âgées et aux personnes handicapées.

Le Réseau GO

Le Réseau GO relie Toronto et des collectivités des régions environnantes de Halton, Peel, York et Durham, de même que la ville de Hamilton et certaines parties des comtés de Simcoe, Dufferin et Wellington grâce à ses trains et autobus. Les tarifs dépendent de la distance parcourue. Les personnes âgées de 65 ans et plus peuvent emprunter ce moyen de transport pour la moitié du tarif régulier pour adulte et peuvent se procurer des billets aller simple, aller-retour et d'une journée.

Plus de la moitié des 50 stations du Réseau GO sont maintenant accessibles aux fauteuils roulants. Tous les trains GO ont un wagon accessible muni d'une rampe pour les personnes dont la mobilité est réduite. De nombreux autobus GO « se baissent » pour aider les passagers à monter à bord et, à l'heure actuelle, trois routes d'autobus GO sont accessibles aux fauteuils roulants.

Numéro sans frais :

1 888 438-6646

Téléphone : 416 869-3200

Numéro sans frais ATS :

1 800 387-3652

Site Web : www.gotransit.com

Services aux anciens combattants

8.1 Anciens combattants Canada	124
Renseignements généraux	124
Prestations de soins de santé	124
Établissements de soins de longue durée	125
Programme pour l'autonomie des anciens combattants	125
Allocation aux anciens combattants	125
Services de soins de santé	126
Fonds de secours	126
Pensions d'invalidité	127
Funérailles, inhumations et pierres tombales	127
Bureau de services juridiques des pensions	127
8.2 Commission d'aide aux anciens combattants de l'Ontario	128
8.3 La Légion royale canadienne, Direction Ontario	128
8.4 Caisses de bienfaisance	128
8.5 Le Projet Mémoire	129
8.6 Parc commémoratif des anciens combattants et Autoroute commémorative des anciens combattants	130

8.1 Anciens combattants Canada

Renseignements généraux

Le ministère des Anciens combattants Canada (ACC) offre des services et avantages qui comprennent : pension d'invalidité, allocations aux anciens combattants, services de soins à domicile, soins de longue durée, prestations de traitement, counselling, évaluation personnalisée des besoins, évaluation des besoins médicaux, conseils, information et aiguillage, aide juridique concernant la pension ou les allocations, aide pour les frais de funérailles et d'inhumation, de même que la commémoration de ceux et celles qui ont donné leur vie. Plusieurs de ces services sont décrits ci-dessous.

Pour de plus amples renseignements au sujet de ces services et avantages, veuillez communiquer avec le bureau de district des Anciens combattants Canada (ACC) le plus près de chez vous, dans les pages bleues de votre annuaire téléphonique, sous la rubrique « Anciens combattants ». Vous pouvez également communiquer avec :

Anciens combattants Canada

Bureau régional
145, rue Government O.
Kirkland Lake ON P2N 2E8

Adresse postale :

Service postal 4000
Kirkland Lake ON P2N 3P4
Numéro sans frais :
1 866 522-2022
Site Web : www.vac-acc.gc.ca
Site Web d'Info-aînés Canada :
www.seniors.gc.ca

Prestations de soins de santé

Les anciens combattants admissibles et les autres clients qui y ont droit peuvent obtenir leurs prestations de soins de santé aux termes du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*. Ces avantages comprennent : soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, prothèses, adaptations domiciliaires, avantages supplémentaires tels les coûts de déplacement pour subir un examen ou recevoir un traitement et autres services et prestations en matière de soins de santé communautaires. Les personnes qui reçoivent une pension d'invalidité peuvent obtenir des prestations de traitement comme des

médicaments sur ordonnance pour le problème médical qui cause leur invalidité. Les prestations de traitement peuvent également être offertes aux clients pour des problèmes de santé non liés à leur invalidité qui ne sont pas couverts par le régime de soins médicaux provincial si le client ACC bénéficie de services dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants ou si l'ancien combattant ou le civil a un revenu limité, selon la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*.

Établissements de soins de longue durée

Le Programme de soins de longue durée d'ACC offre une place aux anciens combattants admissibles dans un établissement de soins de longue durée sans aucun frais. Pour être admissibles à ce programme, les anciens combattants doivent subir une évaluation confirmant le besoin de soins de longue durée. Ils doivent également répondre à certains critères sur le service de guerre, l'invalidité ouvrant droit à une pension et le revenu. ACC a des contrats dans la province de l'Ontario pour des lits d'accès en priorité pour les anciens combattants dans des établissements de soins de longue durée. Les anciens combattants admissibles peuvent également avoir accès à un lit dans des établissements

communautaires par le biais du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

Programme pour l'autonomie des anciens combattants

Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), en collaboration avec d'autres programmes gouvernementaux, aide les clients à rester en santé et à vivre de manière autonome chez eux ou dans leur localité. Pour ce faire, il offre nombre de services de soins à domicile ou de soins de longue durée aux anciens combattants admissibles, dont des soins de santé professionnels, de l'aide à la préparation des repas, de l'aide pour l'entretien ménager et l'entretien du terrain, une adaptation du domicile, et des services de transport et de garde.

Allocation aux anciens combattants

Les anciens combattants des Forces armées canadiennes ou de la marine marchande et les civils qui y ont droit peuvent faire une demande d'allocation aux anciens combattants. Ce programme fournit un soutien financier. L'admissibilité est déterminée selon le service en temps de guerre, l'âge, le revenu et le lieu de

résidence. Les demandeurs doivent vivre au Canada au moment où ils font leur demande. Les anciens combattants du Commonwealth ou des Forces alliées doivent avoir habité au Canada au moment où ils ont joint les rangs des Forces armées ou de la marine. Les époux survivants, les conjoints de fait survivants et les orphelins peuvent aussi être admissibles à l'allocation si l'ancien combattant ou le civil décédé satisfaisait au critère relatif au service.

Les demandeurs de sexe masculin doivent être âgés d'au moins 60 ans pour faire une demande, alors que ceux du sexe féminin doivent avoir au moins 55 ans. Les demandeurs qui sont incapables de subvenir entièrement à leurs propres besoins peuvent faire une demande plus tôt. Les allocations sont assujetties à un examen du revenu. Les demandeurs doivent prouver qu'ils ont besoin de ces allocations. Les administrateurs du programme prennent en considération toutes les sources de revenu avant de rendre une décision sur l'admissibilité.

Services de soins de santé

Les services de soins de santé sont conçus pour offrir un continuum de soins dans le but d'améliorer la qualité de vie des clients d'AAC, de promouvoir leur indépendance et de veiller à ce que des professionnels de la santé et des équipes multidisciplinaires de prestation de services soient disponibles pour élaborer des plans de soins et pour répondre aux besoins des clients. Les services comprennent aiguillage, information, évaluation, counselling, suivi et surveillance.

Fonds de secours

Le Fonds de secours offre un soutien financier aux personnes qui reçoivent des prestations aux anciens combattants et qui résident au Canada, dans les cas d'urgence, lorsque leur santé ou sécurité se trouve menacée. Si ces personnes n'ont aucune autre ressource, elles peuvent devenir admissibles à des fonds de secours d'urgence pour le logement, les vêtements et la santé, ou pour la réparation ou le remplacement d'appareils électroménagers ou de meubles.

Pensions d'invalidité

Les anciens combattants, les membres actifs et les anciens membres des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada, de même que les anciens membres de la Marine marchande, peuvent recevoir une pension pour une incapacité liée à leur service. Une Indemnité de prisonnier de guerre est versée aux anciens prisonniers de guerre admissibles.

Une allocation spéciale est versée aux anciens combattants recevant une pension d'invalidité et aux anciens prisonniers de guerre qui ont besoin d'un accompagnateur, qui ont des besoins spéciaux en matière de vêtements ou qui ont une incapacité grave.

Les civils dont le travail pendant la Deuxième Guerre mondiale était lié aux efforts de guerre peuvent également être admissibles à une pension d'invalidité ou de décès. Ces civils comprennent les membres du Détachement d'aide volontaire et le personnel des Services auxiliaires.

Funérailles, inhumations et pierres tombales

Anciens combattants Canada offre un soutien, par l'entremise du Fonds du Souvenir, pour aider à défrayer les coûts de funérailles, d'inhumation et

de pierres tombales des anciens combattants et de certains civils admissibles. Ce soutien comprend : préparation de la dépouille, cercueil réglementaire du gouvernement, exposition publique, transport de la dépouille localement, lieu de sépulture dans la terre, entretien de la sépulture (soins perpétuels) et une pierre tombale de style militaire.

Pour de plus amples renseignements ou pour connaître l'emplacement de la filiale du Fonds du Souvenir de votre région, veuillez communiquer avec :

Bureau du Fonds du Souvenir, Filiale de l'Ontario

Anciens combattants Canada
55, avenue St. Clair E.,
bureau 905
Toronto ON M4T 1M2
Numéro sans frais :
1 800 563-2508
Téléphone : 416 923-1608
Télécopieur : 416 923-3695
Courriel : lpfon@bellnet.ca
Site Web :
www.fondsdusouvenir.ca

Bureau de services juridiques des pensions

Le Bureau de services juridiques des pensions, sous l'égide d'Anciens combattants Canada, offre une aide juridique gratuite aux clients sous forme de counselling, de préparation de cas et de représentation pour les

clients qui désirent faire appel à la décision rendue par ACC en matière de pension d'invalidité.

Pour connaître l'emplacement du Bureau de services juridiques des pensions de votre région, veuillez consulter les pages bleues de votre annuaire téléphonique, sous la rubrique « Anciens combattants », ou composer le 1 877 228-2250.

8.2 Commission d'aide aux anciens combattants de l'Ontario

La Commission d'aide aux anciens combattants de l'Ontario est l'une des sources d'aide financière offertes aux anciens combattants de la Première Guerre mondiale, de la Deuxième Guerre mondiale et de la guerre de Corée, et aux personnes survivantes qui sont à leur charge et qui résident en Ontario.

Commission d'aide aux anciens combattants de l'Ontario

2, rue Bloor O., 24^e étage
Toronto ON M7A 1E9
Téléphone : 416 327-4674
Télécopieur : 416 327-4379

8.3 La Légion royale canadienne, Direction Ontario

La Direction Ontario de la Légion royale canadienne est constituée de plus de 400 filiales partout en Ontario.

La Légion se concentre sur la commémoration de ceux et celles qui ont donné leur vie au nom de la liberté, et sur les besoins des anciens combattants, des personnes qui sont à leur charge et des personnes qui sont toujours actives dans les Forces armées.

De plus, les Légions de la Direction Ontario contribuent également au bien-être de la collectivité en commanditant des programmes communautaires.

8.4 Caisses de bienfaisance

Il existe un certain nombre de caisses de bienfaisance qui offrent de l'aide aux anciens combattants, aux anciens membres du personnel de service et aux personnes qui sont à leur charge. Toute demande d'aide à une caisse de bienfaisance doit être faite par l'entremise d'un conseiller d'Anciens combattants Canada ou d'un officier de service provincial de la Légion royale canadienne.

Le but de ces caisses est de fournir une aide en cas d'urgence qui ne serait pas disponible autrement. Les demandes d'aide sont habituellement liées aux besoins de base comme la nourriture, le logement et les soins médicaux. Cette aide est conçue pour ne servir qu'une seule fois.

Avant de faire une demande d'aide, il est important de s'assurer qu'aucun autre programme n'est en mesure de fournir cette aide (par exemple Anciens combattants Canada, Programme des appareils et accessoires fonctionnels).

Pour de plus amples renseignements sur la Légion royale canadienne et ses programmes, veuillez communiquer avec la filiale de votre région en consultant les pages blanches de votre annuaire téléphonique, ou communiquez avec le siège social de la Direction Ontario à :

Légion royale canadienne

Direction Ontario

89 Industrial Pkwy. N.
Aurora ON L4G 4C4
Téléphone : (905) 841-7999
Télécopieur : (905) 841-9992
Courriel : info@on.legion.ca
Site Web : www.on.legion.ca

8.5 Le Projet Mémoire

Le Projet Mémoire est une initiative de partenariat éducatif de l'Institut du Dominion et du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario qui vise à réunir des anciens combattants de la Deuxième Guerre mondiale, de la guerre de Corée, des missions de maintien de la paix et des élèves dans des classes et sur Internet, à travers toute la province.

Avez-vous une histoire à raconter? Joignez-vous au Bureau des orateurs! L'Institut du Dominion organisera des visites dans des salles de classe pour que vous puissiez partager votre histoire avec des élèves des écoles de votre localité. À titre d'orateur du Projet Mémoire, vous recevrez une trousse de préparation personnalisée orientée vers votre conflit et votre auditoire et vous aurez l'occasion d'assister à un atelier de préparation des orateurs.

Partagez votre histoire sur le site Web du Projet Mémoire à l'adresse suivante : www.leprojetmemoire.com ou envoyez-la à l'Institut du Dominion pour qu'il la mette dans les archives en ligne et qu'il s'assure que les services et les

sacrifices des anciens combattants du Canada, hommes et femmes, demeurent présents dans l'esprit de la jeunesse canadienne.

Institut du Dominion

183, rue Bathurst, bureau 401
Toronto ON M5T 2R7
Numéro sans frais :
1 866 701-1867
Téléphone : 416 368-9627
Courriel : memory@dominion.ca
Site Web : www.thememoryproject.com/index_fr.asp

8.6 Parc commémoratif des anciens combattants et Autoroute commémorative des anciens combattants

La Légion royale canadienne, Direction Ontario, District G, le ministère du Transport et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario ont mis en commun des ressources pour créer un site commémorant la contribution des anciens combattants de l'Ontario.

Officiellement ouvert en 2000, le parc est situé sur l'autoroute 416, l'Autoroute commémorative des anciens combattants, tout près de Kemptville, en Ontario. Ce parc, qui contient des monuments et des jardins, servira aux commémorations du Jour du souvenir de même qu'à d'autres activités de la Légion.

Le site est accessible aux personnes en fauteuil roulant et un stationnement se trouve à côté du parc.

Soutien aux personnes handicapées

9.1	Services de renseignements et d'orientation pour les personnes handicapées et les personnes âgées vulnérables en Ontario	132
9.2	Personnes handicapées de l'Ontario	132
	<i>Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario</i>	132
	<i>Guide d'accessibilité</i>	133
9.3	Programme Communauté-Accessibilité	133
9.4	Site Web En route vers l'égalité des chances	134
9.5	Programmes et services	134
9.6	La clinique juridique « ARCH : A Legal Resource Centre for Persons with Disabilities »	135
9.7	« Toronto with Ease, the Guide to Accessibility »	135

9.1 Service de renseignements et d'orientation pour les personnes handicapées et les personnes âgées vulnérables en Ontario

Le Service de renseignements et d'orientation pour les personnes handicapées et les personnes âgées vulnérables (Ligne INFO) offre des services d'information et d'orientation gratuits et confidentiels aux personnes handicapées, aux personnes âgées vulnérables, à leurs soignants et soignantes et à leurs familles, à leurs amis et amies ainsi qu'aux professionnels et professionnelles œuvrant dans le secteur communautaire, à travers l'Ontario. Des représentants et représentantes du service à la clientèle peuvent fournir des renseignements et des services d'orientation en français, en anglais et dans d'autres langues.

Numéro sans frais :
1 888 910-1999

Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559

9.2 Personnes handicapées de l'Ontario

Le ministère des Services sociaux et communautaires offre des renseignements sur les initiatives, les problèmes et les possibilités touchant l'accessibilité, y compris des renseignements sur la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* et sa mise en œuvre. Vous trouverez, entre autres, des liens aux programmes et services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées et un guide en langage clair sur la Loi. Vous trouverez également en ligne le *Guide des programmes et services gouvernementaux à l'intention des personnes ayant un handicap*, à : www.equalopportunity.on.ca/fre_g/documents/Intro.htm

Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario

La *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* vise à améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées et à les faire participer à l'identification, l'élimination et la prévention des obstacles en matière de pleine participation à la vie de la

province. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec le :

Ministère des Service sociaux et communautaires

Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario
777, rue Bay, bureau 601A
Toronto ON M7A 2J4
Numéro sans frais :
1 888 520-5828
Téléphone : 416 326-0207
ATS sans frais : 1 888 335-6611
ATS : 416 326-0148
Courriel : accessibility@css.gov.on.ca
Site Web : www.mcscs.gov.on.ca/accessibility/indexf.html

Guide d'accessibilité

Le guide d'accessibilité est une liste en ligne consultable sur les services de consultation et les organismes communautaires en Ontario qui offrent une aide aux entreprises, aux employeurs et aux fournisseurs de services sur l'amélioration de l'accès des employés et des clients handicapés. Le guide est financé par le ministère des Services sociaux et communautaires et la Marche des dix sous de l'Ontario en est l'hôte. Site Web : www.accessibilitydirectory.ca

9.3 Programme Communauté- Accessibilité

Le programme Communauté-Accessibilité offre des subventions à des organismes constitués en personne morale, communautaires, sans but lucratif et non gouvernementaux pour les encourager à former des partenariats avec d'autres organismes pour rendre leurs collectivités plus accessibles.

Ministère des Services sociaux et communautaires

Accessibilité Ontario
777, rue Bay, bureau 601A
Toronto ON M7A 2J4
Numéro sans frais :
1 888 520-5828
Téléphone : 416 326-0207
Numéro sans frais ATS :
1 888 335-6611
Numéro ATS : 416 326-0148
Site Web : www.equalopportunity.on.ca/fre_g/grants/index.asp

9.4 Site Web En route vers l'égalité des chances

Le site Web En route vers l'égalité des chances offre de l'information sur les façons de rendre des installations et des services accessibles aux personnes handicapées et sur l'égalité des chances au travail. Le site contient des liens vers des produits et des services accessibles en Ontario.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec :

Ministère des Services sociaux et communautaires

Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario
777, rue Bay, bureau 601A
Toronto ON Canada
M7A 2J4
Numéro sans frais :
1 888 520-5828
Téléphone : 416 326-0207
Numéro sans frais ATS :
1 888 335-6611
Numéro ATS : 416 326-0148
Courriel : eoinfo@css.gov.on.ca
Site Web :
www.equalopportunity.on.ca

9.5 Programmes et services

Dans tout le guide, vous trouverez des programmes et services destinés aux personnes âgées qui ont besoin d'aide:

- Programme d'appareils et accessoires fonctionnels et Programme d'oxygénothérapie à domicile (page 36);
- Programme de permis de stationnement accessible (page 118);
- Services de transport pour les personnes handicapées (voir Services de transport communautaires (page 120);
- Crédits d'impôt pour les personnes handicapées (page 110);
- Programme d'aide à la remise en état des logements pour les personnes handicapées (page 68);
- Parcs Ontario et Installations pour les personnes handicapées (page 192).

9.6 La clinique juridique « ARCH : A Legal Resource Centre for Persons with Disabilities »

Fondée en 1980, « ARCH : A Legal Resource Centre for Persons with Disabilities » est une clinique juridique communautaire à but non lucratif située en Ontario. Son personnel s'emploie à défendre et à faire avancer les droits à l'égalité des personnes handicapées.

« ARCH »

425, rue Bloor E., bureau 110
Toronto ON M4W 3R5
Numéro sans frais :
1 866 482-2724
Téléphone : 416 482-8255
Numéro sans frais ATS :
1 866 482-2728
Numéro ATS : 416 482-1254
Site Web : www.archlegalclinic.ca

9.7 « Toronto with Ease, the Guide to Accessibility »

Le « Toronto with Ease, the Guide to Accessibility » est un guide d'information complet pour toutes les personnes qui désirent avoir accès aux nombreux établissements et commerces accessibles, dans la ville de Toronto. On y trouve en outre de l'information sur des restaurants, lieux d'hébergement, magasins, transports, divertissements, musées, théâtres, cinémas et autres établissements accessibles qui répondent aux besoins des personnes dont la mobilité est réduite ou qui ont un handicap auditif ou visuel. Pour consulter ce guide en ligne, visitez le site www.activelivingmagazine.com ou contactez:

Active Living Magazine

2276, rue Rosedene
St. Ann's ON L0R 1Y0
Téléphone : (905) 957-6016
Télécopieur : (905) 957-6017
Courriel : activeliv@aol.com

Services pour les personnes âgées nouvellement arrivées

10.1 Citoyenneté et Immigration Canada	138
Renseignements généraux	138
État de la demande du cyberclient	138
Information pour les nouveaux arrivants	139
10.2 Service d'établissement des nouveaux arrivants	139
Le Programme d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants	139
Établissement.Org	140
10.3 Conseil multiculturel pour les personnes âgées de l'Ontario	140

10.1 Citoyenneté et Immigration Canada

Renseignements généraux

Des renseignements sur l'immigration au Canada ou la citoyenneté canadienne se trouvent sur le site Web de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) ou peuvent être obtenus en appelant l'un des centres d'appels 24 h sur 24, 7 jours sur 7. Les appelants devraient savoir que le personnel des centres d'appels ne prend aucune décision. Toutes les demandes sont étudiées par le Centre de traitement des demandes, qui rend par la suite une décision.

Numéro sans frais :

1 888 242-2100

Numéro sans frais ATS :

1 888 576-8502

Site Web : www.cic.gc.ca

État de la demande du cyberclient

Les clients de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) peuvent utiliser en tout temps ce service en ligne pour connaître l'état de leur demande, qu'ils se trouvent au pays ou à l'étranger, dans les cas suivants :

- demande de parrainage d'un membre de la parenté;
- demande de résidence permanente à titre de membre de la catégorie du regroupement familial;
- demande de résidence permanente à titre d'époux ou de conjoint de fait d'un citoyen canadien ou d'un résident permanent; et
- demande de résidence permanente à titre d'immigrant indépendant.

Pour accéder à ce service, visitez le site Web de CIC à www.cic.gc.ca (cliquez sur « Services en ligne », puis sur « État de la demande du cyberclient »).

Information pour les nouveaux arrivants

Le site Web de Citoyenneté et Immigration Canada et des publications offrent de l'information pour aider les nouveaux arrivants à s'adapter à la culture, aux langues et au climat du Canada.

Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web de Citoyenneté et Immigration Canada à www.cic.gc.ca.

Des publications comme *Comment devenir citoyen canadien* et *Comment prouver que vous êtes un citoyen canadien* peuvent être consultées en ligne à www.cic.gc.ca (cliquez sur « Nouvelles et Publications », puis sur « Citoyenneté ») ou en format papier. Pour en obtenir un exemplaire, veuillez communiquer avec :

Centre de distribution

Direction générale des publications
Citoyenneté et Immigration
Canada
Ottawa ON K1A 1L1
Télécopieur : (613) 954-2221

10.2 Service d'établissement des nouveaux arrivants

Le Programme d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants

Le Programme d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants (PAÉNA) du ministère des Affaires civiles et de l'Immigration offre un soutien aux nouveaux arrivants en Ontario. Sa priorité est de fournir des services de soutien qui sont normalement nécessaires aux nouveaux arrivants qui sont au Canada depuis moins de 5 ans et qui sont résidents permanents, réfugiés ou qui demandent le statut de réfugié.

Les services de ce programme peuvent comprendre une évaluation, de l'information, une orientation et de l'aide à l'emploi. Des services d'aiguillage sont fournis par des organismes d'établissement des nouveaux arrivants dans de nombreuses collectivités de l'Ontario. La majorité de ces organismes sont multiethniques, multi-services et multilingues.

Pour connaître l'emplacement d'un organisme dans votre collectivité qui offre des services d'établissement pour les nouveaux arrivants, veuillez communiquer avec le Centre d'information communautaire de votre localité (voir page 13).

Établissement.Org

Établissement.Org offre aux nouveaux arrivants des renseignements et des ressources pour les aider à s'établir en Ontario, au Canada. Établissement.Org couvre toute une série de sujets dont l'emploi, l'éducation, le logement et les soins de santé.

Établissement.Org permet aussi aux particuliers d'avoir accès aux organismes locaux qui offrent des services d'établissement au sein de leurs collectivités, en Ontario.

Pour avoir accès à ce service en ligne, visitez www.etalblissement.org

10.3 Conseil multiculturel pour les personnes âgées de l'Ontario

La Conseil multiculturel pour les personnes âgées de l'Ontario (MCOS) offre une approche multiservices à des enjeux et à des programmes qui concernent les personnes âgées et les familles. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

Conseil multiculturel pour les personnes âgées de l'Ontario

76 Wild Friarway
Toronto ON M2J 2L4
Téléphone : 416 464-4691

11

Questions juridiques, droits de la personne et questions liées au décès

11.1 Comment trouver un avocat	143
Assistance-avocats	143
11.2 Aide juridique Ontario	144
11.3 « Advocacy Centre for the Elderly »	145
11.4 « Community Legal Education Ontario »	145
11.5 Commission ontarienne des droits de la personne	146
11.6 Bureau du tuteur et curateur public	147
Enquêtes relatives aux tutelles	148
Trousse de procurations	148
11.7 Planification préalable des soins	149
11.8 Don d'organes et de tissus humains	150
11.9 Testaments et successions	151
Testaments	151
Si vous décédez sans avoir un testament	151
Préparation d'un testament	151

11.10 Que faire lorsque quelqu'un décède?	152
Événement de la vie en ligne – « Que faire lorsque quelqu'un décède? »	152
Premières mesures à prendre	152
Les Familles endeuillées de l'Ontario en ligne	153
Décès d'une personne ayant un testament	153
Décès d'une personne sans testament	153
Décès d'une personne à l'extérieur du pays	154
Certificat de décès	154
Indemnisations, pensions et prestations	154
Impôt sur le revenu	156
Banques, institutions financières et cartes de crédit	156
Cartes et registres du gouvernement	156
Véhicules	157
Propriété	158
Clubs, organisations, services et associations professionnelles	158

11.1 Comment trouver un avocat

Tous les avocats de l'Ontario qui offrent leurs services au public doivent être membres du Barreau du Haut-Canada. Le Barreau du Haut-Canada veille à ce que les avocats adhèrent aux normes professionnelles et discipline ceux qui ne le font pas. Le Barreau du Haut-Canada offre plusieurs services destinés au public dont Assistance-avocats.

Pour de plus amples renseignements sur le Barreau du Haut-Canada et sur ses services :

Le Barreau du Haut-Canada

Osgoode Hall,
130, rue Queen O.
Toronto ON M5H 2N6

Renseignements généraux

Numéro sans frais :
1 800 668-7380
Téléphone : 416 947-3300
ATS : 416 644-4886
Télécopieur : 416 947-5263
Courriel : lawsociety@lsuc.on.ca

Plaintes :

Numéro sans frais :
1 800 268-7568
Téléphone : 416 947-3310

Courriel : comail@lsuc.on.ca
Site Web : www.lsuc.on.ca/fr/for-the-public/a/complaints

Service en français :

Association des juristes
d'expression françaises de
l'Ontario (AJEFO)
Téléphone : (613) 562-5866
Site Web : www.web.net/~ajefo

Association du Barreau de
l'Ontario

Numéro sans frais :

1 800 668-8900
Site Web : www.oba.org

Assistance-avocats

Assistance-avocats du Barreau du Haut-Canada vous suggérera le nom d'un avocat ou d'une avocate qui peut s'occuper de votre dossier, et notamment un avocat ou une avocate :

- qui parle une autre langue;
- qui peut communiquer avec une personne ayant une déficience auditive;
- dont le bureau est accessible aux fauteuils roulants; ou
- qui peut exercer le droit en Ontario ainsi que dans une autre région géographique.

Vous pouvez communiquer avec Assistance-avocats du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h. Veuillez noter que ce service n'est pas gratuit. Des frais de 6 \$ seront automatiquement portés à votre compte de téléphone, le mois suivant votre appel. Le numéro de téléphone de l'Assistance-avocats est le 1 900 565-4577.

Si vous êtes en prison, si vous avez moins de 18 ans ou si vous êtes en situation de crise, par exemple si vous êtes victime de violence familiale, et que vous avez besoin des services d'un avocat, veuillez composer le :

Numéro sans frais :

1 800 268-8326

Téléphone : 416 947-3330

11.2 Aide juridique Ontario

Aide juridique Ontario offre plusieurs services gratuits dont la représentation devant les tribunaux, les conseils juridiques ou une aide pour préparer les documents judiciaires.

Les personnes susceptibles d'être admissibles à l'aide juridique comprennent :

- les assistés sociaux ou les personnes à faible revenu ou sans revenu et

- les personnes à qui il ne reste que peu ou pas d'argent après avoir satisfait leurs besoins fondamentaux comme la nourriture et le logement.

Les personnes ayant un travail ainsi que les propriétaires fonciers peuvent également être admissibles à l'aide juridique. Le personnel de l'aide juridique étudiera votre situation financière et établira si vous êtes admissible à l'aide juridique.

Aide juridique Ontario offre aussi des cliniques juridiques communautaires dans de nombreuses localités de l'Ontario. Pour connaître l'emplacement de la clinique juridique communautaire de votre région, consultez les pages blanches de votre annuaire téléphonique à la rubrique « Aide juridique Ontario », ou communiquez avec :

Aide juridique Ontario

375, avenue University,
bureau 404

Toronto ON M5G 2G1

Numéro sans frais :

1 800 668-8258

Téléphone : 416 979-1446

Numéro sans frais ATS :

1 866 641-8867

ATS : 416 598-8867

Télécopieur : 416 979-8669

Courriel : info@lao.on.ca

Site Web : www.legalaid.on.ca

11.3 « Advocacy Centre for the Elderly »

L'« Advocacy Centre for the Elderly (ACE) » est une clinique juridique, financée par Aide juridique Ontario, qui offre des services juridiques aux personnes âgées à faible revenu. L'« ACE » donne des conseils sur les questions juridiques intéressant les personnes âgées comme les mauvais traitements infligés aux personnes âgées, le consentement relatif aux soins de santé, les maisons de retraite, la santé mentale, la capacité intellectuelle, les régimes de retraite publics, les établissements de soins de longue durée et les soins à domicile.

L'« ACE » peut fournir des conseils par téléphone aux résidents de toutes les régions de l'Ontario, mais ne peut représenter à titre de clients que les personnes âgées vivant dans la Région du grand Toronto (RGT). Si vous vivez à l'extérieur de cette région, l'« ACE » essaiera de vous diriger vers un service juridique de votre collectivité.

L'« ACE » a aussi pour mandat, à l'échelle de la province, d'offrir des programmes d'éducation juridique et de participer aux activités visant la réforme du droit. L'« ACE » peut aussi, le cas échéant, vous fournir des conférenciers ainsi que du matériel éducatif portant sur les questions juridiques intéressant les personnes âgées. L'« ACE » publie un

manuel du droit des soins à long terme intitulé « *Long Term Care Facilities in Ontario – The Advocates Manual* » et a produit une vidéo sur les procurations.

« Advocacy Centre for the Elderly »

2, rue Carlton, bureau 701

Toronto ON M5B 1J3

Téléphone : 416 598-2656

Site Web :

www.advocacycentreelderly.org

11.4 « Community Legal Education Ontario »

La « Community Legal Education Ontario (CLEO) » est une clinique juridique communautaire qui produit du matériel éducatif juridique public rédigé en langage simple à l'intention des personnes à faible revenu, des personnes ayant divers handicaps dont des difficultés de lecture et d'autres personnes défavorisées.

Les publications de la « CLEO » abordent divers domaines du droit : aide sociale, logement, réfugiés et immigration, indemnisation des victimes d'accidents du travail, droit criminel, droit de la consommation, droit de la famille, santé et handicaps, personnes âgées et droit des jeunes.

Pour voir ou imprimer ces publications ou pour obtenir un formulaire de commande en ligne ainsi que la liste des publications nouvelles et révisées, visitez le site Web de l'organisme à www.cleo.on.ca, ou faites le 416 408-4420 si vous voulez obtenir un formulaire de commande. « CLEO » ne donne pas d'avis juridique. Si vous avez un problème d'ordre juridique, veuillez vous adresser à un avocat ou à une avocate ou à une clinique juridique communautaire.

« Community Legal Education Ontario »

119, avenue Spadina, bureau 600
Toronto ON M5V 2L1
Téléphone : 416 408-4420
Télécopieur : 416 408-4424
Courriel : cleo@cleo.on.ca
Site Web : www.cleo.on.ca

11.5 Commission ontarienne des droits de la personne

La Commission ontarienne des droits de la personne est un tribunal indépendant du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration. La discrimination est interdite par la loi en Ontario et la Commission

administre et applique le *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

Le Code énonce que toute personne a droit à un traitement égal en matière d'emploi, de logement, de contrat, de biens, de services et d'installations et d'association professionnelle et syndicale sans discrimination fondée sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe, l'âge, le statut marital ou familial, le partenariat avec une personne de même sexe, l'orientation sexuelle, le handicap, l'état d'assisté social (logement seulement) ou les infractions commises (emploi seulement).

La Commission est chargée de gérer les demandes de renseignements, les cas qui lui sont soumis, les demandes de médiation et les enquêtes portant sur les plaintes liées aux droits de la personne. Si un problème n'est pas réglé et que la Commission estime qu'une personne a fait l'objet de discrimination, elle peut déférer la plainte à la commission d'enquête qui verra à tenir une audience.

La Commission met aussi en œuvre des programmes d'éducation publique et élabore des politiques en vue de faciliter l'interprétation du *Code*. La Commission a publié en juin 2002 un document intitulé *Politique sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées*. Ce document étudie à fond la

question de la discrimination fondée sur l'âge ainsi que les mesures prévues à cet égard dans le *Code des droits de la personne*. La politique a été conçue pour aider le public ainsi que le personnel de la Commission à mieux comprendre comment le *Code* protège les personnes âgées en Ontario et pour sensibiliser la population aux problèmes auxquels font face les personnes âgées. La politique vise aussi à faire prendre conscience aux fournisseurs de services, aux employeurs et aux propriétaires de logement de leurs obligations en vertu du *Code*. Pour obtenir un exemplaire de ce document ou pour de plus amples renseignements :

Commission ontarienne des droits de la personne

180, rue Dundas O., 8^e étage

Toronto ON M7A 2R9

Numéro sans frais :

1 800 387-9080

Téléphone : 416 326-9511

Numéro sans frais ATS :

1 800 308-5561

ATS : 416 314-6526

Courriel : info@ohrc.on.ca

Site Web : www.ohrc.on.ca

11.6 Bureau du tuteur et curateur public

Le Bureau du tuteur et curateur public (BTCP) aide à protéger les droits et intérêts des personnes mentalement incapables lorsque personne d'autre n'est disposé à agir en leur nom. Voici les services offerts par le BTCP :

- Tutelle aux biens
- Tutelle aux soins de la personne
- Décisions sur le traitement et l'admission aux soins à long terme
- Enquêtes relatives aux tutelles
- Nomination de tuteurs privés aux biens
- Nomination de tuteurs à l'instance
- Gestion des successions

Le Bureau du tuteur et curateur public offre aussi de nombreuses brochures d'information utiles qui figurent sur son site Web :

- *Lorsque le Bureau du tuteur et curateur public devient votre tuteur aux biens*
- *Administration des successions*
- *Dans les enquêtes relatives à la tutelle – Le rôle du Bureau du tuteur et curateur public*

- *Dans la prestation de services de tutelle aux biens – Le rôle du Bureau du tuteur et curateur public*
- *Nomination des tuteurs aux biens*
- *Dans la prise de décisions au nom d'autrui en matière de soins de santé – Le rôle du Bureau du tuteur et curateur public*
- *Procurations et « testaments de vie – Quelques questions et réponses*

Bureau du tuteur et curateur public

595, rue Bay, bureau 800
Toronto ON M5G 2M6
Numéro sans frais :
1 800 366-0335
Téléphone : 416 314-2800
Télécopieur : 416 314-2698
Site Web :
www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/pgt

Enquêtes relatives aux tutelles

Ce service aide à protéger les adultes mentalement incapables qui subissent, ou risquent de subir, un grave préjudice à la suite de leur situation. Une grave négligence de soi, la violence physique et l'exploitation financière de personnes incapables sont certaines des situations que ce service peut aider à régler. Toute personne ayant des inquiétudes au sujet d'une personne qu'elle pense être mentalement incapable et exposée à un

préjudice grave peut communiquer avec le BTCP par téléphone ou par courrier :

Service des enquêtes relatives aux tutelles

Numéro sans frais :
1 800 366-0335
Téléphone : 416 327-6348

Trousse de procurations

Le Bureau du tuteur et curateur public a produit une Trousse de procurations qui vous aidera à nommer la personne que vous souhaitez voir prendre des décisions en votre nom lorsque vous ne pourrez pas le faire pour vous-même.

De nombreuses personnes pensent que si quelque chose leur arrive et qu'elles ne sont pas en mesure de prendre des décisions pour elles-mêmes, les membres de leur famille pourront le faire. Ce n'est pas nécessairement le cas. Pour les décisions financières, les membres de votre famille ont besoin d'une autorisation juridique. Vous pouvez autoriser une personne à prendre des décisions financières pour vous en lui donnant une procuration permanente. Pour les décisions en matière de soins de santé comme celle de décider où vous vivrez ou ce que vous mangerez, vous pouvez donner une procuration en matière de soins de santé à la personne de votre choix. Pour de plus amples renseignements,

voir la section suivante intitulée « Planification préalable des soins ».

Bien qu'il soit très important de se demander si l'on ne devrait pas accorder une procuration pour qu'une personne puisse prendre des décisions en son nom au besoin, personne ne peut vous obliger à le faire. Si vous n'avez pas de procuration, il faudra peut-être un jour que quelqu'un soit officiellement nommé pour prendre des décisions pour vous.

Pour obtenir un exemplaire de la Trousse de procurations, faites le :

Numéro sans frais :

1 800 366-0335

Téléphone : 416 314-2800

Site Web :

www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/pgt/poakit.asp

11.7 Planification préalable des soins

La planification préalable des soins vise à vous permettre d'indiquer quels soins vous voulez qu'on vous dispense si vous êtes un jour incapable de prendre ces décisions vous-même. Chaque année, de nombreux Canadiens et Canadiennes deviennent incapables de prendre

eux-mêmes des décisions quant à leurs soins de santé. Vous pouvez prendre des mesures maintenant pendant que vous êtes capable de le faire afin de veiller à ce que vos choix en matière de santé soient respectés et pour donner à une personne en laquelle vous avez confiance les pouvoirs voulus pour donner suite à vos désirs.

Le Secrétariat des affaires aux personnes âgées de l'Ontario (SAPAO) du ministère des Affaires civiles et de l'Immigration, en partenariat avec la Société d'Alzheimer de l'Ontario, a produit un document intitulé *Un guide de planification préalable des soins* qui vise à renseigner les personnes âgées sur le processus de planification préalable des soins. Pour obtenir un exemplaire de ce guide, visitez le site Web du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario à www.personnesageesdelOntario.ca, ou appelez la Ligne INFO – Personnes âgées, au 1 888 910-1999.

11.8 Don d'organes et de tissus humains

Il importe que vous discutiez avec les membres de votre famille et vos amis de votre décision de donner vos organes et vos tissus pour qu'ils comprennent, appuient et respectent vos désirs dans l'avenir.

Si vous êtes âgé de 16 ans ou plus, vous pouvez enregistrer votre consentement à donner vos organes ou tissus à votre mort auprès du ministère de la Santé et des Soins de longue durée qui conserve un registre des donneurs. Remplissez le formulaire d'enregistrement de don d'organes (Formulaire 3039-84) et envoyez-le au ministère de la Santé et des Soins de longue durée;

Vous pouvez obtenir un formulaire d'enregistrement de don d'organes de la façon suivante :

- en visitant un bureau du ministère de la Santé et des Soins de longue durée;
- en appelant la Ligne INFO – Personnes âgées
Numéro sans frais :
1 888 910-1999
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559; ou
- en consultant la section sur les dons d'organes et de tissus du site Web du ministère à www.health.gov.on.ca/indexf.html

Après avoir rempli et signé le formulaire, amenez-le au bureau local du ministère ou envoyez-le par la poste à l'adresse figurant au haut du formulaire. Vous pouvez modifier ou retirer votre consentement à tout moment en utilisant le formulaire Inscription pour don d'organes et de tissus humains.

Vous pouvez signer une carte de donneur et la conserver avec vos documents d'identité personnelle. Remettez la partie détachable de la carte aux membres de votre famille ou à vos amis.

Pour de plus amples renseignements sur les dons d'organes et de tissus humains, communiquez avec le Réseau Trillium pour le don de vie, au 1 800 263-2833, visitez leur site Web à : www.giftoflife.on.ca ou appelez la Ligne INFO – Personnes âgées, au :

Numéro sans frais :
1 888 910-1999

Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559

Consultez la section sur les dons d'organes et de tissus humains du site Web du ministère, à www.health.gov.on.ca/indexf.html ou www.santeontario.com.

11.9 Testaments et successions

Testaments

Un testament est un document par lequel vous, le « testateur », indiquez comment vous voulez que vos biens soient répartis après votre mort. Dans un testament, vous pouvez assurer les besoins de votre famille, distribuer vos biens comme vous le jugez bon et nommer un exécuteur testamentaire pour gérer la succession. Un testament peut aussi vous aider à économiser de l'argent en profitant de certains mécanismes permettant d'alléger ou de reporter les impôts à payer au moment de votre décès.

Si vous décédez sans avoir un testament

Si vous décédez sans avoir de testament, votre succession sera répartie selon les règles établies dans la *Loi portant réforme du droit des successions*. Cette loi veille à ce que votre succession soit répartie entre votre conjoint et les membres de votre famille. La façon dont la loi répartit votre succession n'est cependant pas nécessairement la façon dont vous le souhaiteriez. Voilà une bonne raison de préparer un testament.

Préparation d'un testament

Il est bon qu'un avocat ou une avocate connaissant le droit des successions établisse un testament pour vous étant donné la complexité de ce domaine du droit. Un avocat ou une avocate pourra s'assurer que votre testament fait bien ce que vous voulez qu'il fasse et que votre succession est distribuée selon vos désirs.

Il convient de faire preuve de prudence lorsqu'on utilise une trousse pour l'établissement d'un testament. Certaines de ces trousse peuvent ne pas être conformes au droit ontarien et votre testament risque alors de ne pas être valide. Si vous ne signez pas et ne faites pas attester votre testament conformément aux règles établies dans la *Loi portant réforme du droit de succession*, il risque d'être invalide. Une trousse générale pour l'établissement d'un testament peut ne pas faire ressortir certaines des difficultés liées à l'établissement d'un testament. Ainsi, un testament est révoqué au moment du mariage à moins qu'il n'y soit précisé que le testament a été établi « en vue du mariage ».

En faisant appel au service d'un avocat ou d'une avocate, vous serez assuré(e) que votre testament est adapté à votre succession particulière ainsi qu'à vos besoins de planification fiscale. Il est peu probable qu'un formulaire type réponde à ce critère.

11.10 Que faire lorsque quelqu'un décède?

Événement clé de la vie en ligne - « Que faire lorsque quelqu'un décède? »

Le gouvernement de l'Ontario regroupe des renseignements et des services en fonction d'événements clés de la vie, par exemple « Que faire quand quelqu'un décède ». Chaque série regroupe tout ce qui existe sur un sujet. Vous pouvez trouver sur ce site l'information dont vous avez besoin ainsi que des liens directs vers les formulaires que vous devrez peut-être remplir.

Pour de plus amples renseignements, visitez la section « Événements de la vie » du site Web du gouvernement de l'Ontario, à www.ontario.ca ou un Centre d'information du gouvernement, ou appelez le Bureau de renseignements au 1 800 267-8097. Pour connaître le CIG le plus près de vous, consultez l'annexe 3.

Premières mesures à prendre

- S'il s'agit d'un décès attendu, appelez le médecin traitant. Si vous ne trouvez pas de médecin ou si le décès est inattendu, composez le 911 ou le numéro des services d'urgence de votre région.
- Si vos arrangements funéraires comprennent des funérailles (obsèques) ou un service moins connu appelé « disposition directe », vous pouvez communiquer avec un salon funéraire ou service de transfert. Les directeurs de services funéraires peuvent vous aider à faire tous les arrangements funéraires. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le

Conseil des services funéraires

Numéro sans frais :

1 800 387-4458

Téléphone : 416 979-5450

Site Web :

www.funeralboard.com

- Si vos arrangements funéraires comprennent également une mise en terre ou une incinération, le directeur du cimetière ou du crématorium de votre choix peut vous aider à faire les arrangements nécessaires. Si vous avez des questions concernant les cimetières et les crématoriums et

les services et biens qu'ils offrent, communiquez avec le

Ministère des Services gouvernementaux, Section sur les cimetières

Numéro sans frais :

1 800 268-1142

Téléphone : 416 326-8393

Les Familles endeuillées de l'Ontario en ligne

Les Familles endeuillées en ligne (FEL) offrent une ligne de soutien téléphonique aux personnes âgées qui sont endeuillées. Les personnes qui répondent aux appels aident les personnes qui sont endeuillées à surmonter leur chagrin. Elles favorisent le processus de guérison. Pour une liste de tous les bureaux de l'organisme en Ontario, voir l'annexe 3.

Familles endeuillées de l'Ontario en ligne

32, av. Eglinton O.,

bureau 602

Toronto ON M4R 1A1

Numéro sans frais :

1 800 236-6364

Téléphone : 416 440-0290

Télécopieur : 416 440-0304

Courriel : info@bfotoronto.ca

Site Web : www.bfotoronto.ca

Décès d'une personne ayant un testament

Vous voudrez savoir si la personne décédée a laissé un testament. Certaines personnes déposent leur testament à la division des successions du tribunal local, mais ce testament pourrait aussi se trouver chez leur avocat, dans un coffre bancaire ou chez elle. Une fois que vous aurez trouvé le testament, il sera peut-être nécessaire de le soumettre à un tribunal pour qu'il établisse sa validité. L'exécuteur testamentaire veille à ce que les désirs exprimés dans le testament soient exécutés.

Décès d'une personne sans testament

Si une personne décède sans testament (intestat), la succession sera répartie selon la loi. Vous voudrez peut-être dans ce cas communiquer avec un avocat ou une avocate. Pour de plus amples renseignements sur la façon de trouver un avocat ou une avocate, veuillez vous reporter à la page 143.

Décès d'une personne à l'extérieur du pays

Si une personne décède dans un autre pays, communiquez avec le Consulat du Canada dans le pays où survient le décès qui vous indiquera comment procéder. Pour obtenir le numéro de téléphone du Consulat du Canada, communiquez avec le

Bureau des affaires consulaires des Affaires étrangères Canada

Numéro sans frais du Canada ou des États-Unis : 1 800 267-6788

Téléphone : 613 944-6788

Téléphone pour les appels de l'extérieur l'étranger:

613 996-8885

(les appels à frais virés sont acceptés)

Site Web : www.voyage.gc.ca/main/problems/deaths-fr.asp

Certificat de décès

Le directeur funéraire émettra des exemplaires d'une preuve de décès que vous pourrez utiliser dans certaines situations. Certains organismes peuvent cependant exiger un certificat de décès officiel. Des certificats de décès ou des copies certifiées de l'enregistrement de décès sont exigés pour régler les successions, obtenir le versement d'une assurance ou pour accéder ou mettre fin à certains services gouvernementaux

(p. ex., carte Santé, retraite, liste des électeurs).

Pour enregistrer un décès, un membre de la famille ou le directeur des funérailles remplit habituellement la déclaration de décès contenant les renseignements voulus au sujet de la personne décédée.

Le médecin légiste ou le coroner constatant le décès remplit en même temps le certificat médical de décès, qui comprend les renseignements sur la cause du décès. Les deux formulaires sont ensuite envoyés séparément au bureau local de la Division du registraire du Bureau du registraire général de l'Ontario. Pour de plus amples renseignements sur le Bureau du registraire général, voir la page 10.

Indemnisations, pensions et prestations

L'exécuteur devrait communiquer avec l'employeur du défunt pour obtenir des détails sur la pension de l'entreprise. L'exécuteur devrait également communiquer avec les bureaux ci-dessous, le cas échéant, pour connaître l'admissibilité aux prestations ou annuler celles-ci :

Compagnie d'assurance-vie du défunt

Compagnie d'assurance automobile du défunt

Compagnie d'assurance-maison du défunt

Programme de la Sécurité de la vieillesse (SV) (voir la page 94)

Régime de pensions du Canada (RPC) (voir la page 96)

Régime de rentes du Québec

Numéro sans frais au Québec :
1 800 463-5185
Téléphone : 514 873-2433
Site Web : www.rrq.gouv.qc.ca/fr/retraite/rrq/

Régime de revenu annuel garanti (RRAG) (voir la page 103)

Anciens combattants Canada (ACC)

Les conjoints survivants, les partenaires de fait et les orphelins peuvent avoir droit à une aide ou des prestations en vertu de certains programmes d'ACC (voir la page 125).

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

Programme des maladies professionnelles et des prestations de survivant
Numéro sans frais :
1 800 387-5540
Téléphone : 416 344-1000
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-0050
Site Web : www.wsib.on.ca

Ontario au travail

Ministère des Services sociaux et communautaires
Numéro sans frais :
1 888 789-4199
Téléphone : 416 325-5666
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Télécopieur : 416 325-7136
Site Web :
www.cfcs.gov.on.ca/CFCS/fr/programs/IES/OntarioWorks/default.htm

Prestations d'invalidité et de décès de la Défense nationale

Centre du MDN-ACC pour le soutien des militaires blessés ou retraités et de leurs familles
Numéro sans frais :
1 800 883-6094
Téléphone : (613) 995-1457
Site Web :
www.forces.gc.ca/dgcb/dpsp/frgraph/deathdisability_f.asp

Crédit pour taxe sur les produits et services

Agence canadienne du revenu
Numéro sans frais :
1 800 959-1953
Site Web :
www.cra-arc.gc.ca/contact/tso-f.html

Impôt sur le revenu

L'exécuteur doit remplir une déclaration de revenu pour le défunt. Pour obtenir des renseignements et de l'aide, communiquez avec le bureau des services fiscaux locaux de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Vous trouverez le numéro de l'Agence dans les pages bleues de votre annuaire téléphonique, à la rubrique « Impôts », ou visitez le site Web de l'ARC, à www.cra-arc.gc.ca.

Banques, institutions financières et cartes de crédit

L'exécuteur devrait communiquer avec les banques et les institutions financières de la personne décédée.

L'exécuteur devrait aussi communiquer avec les émetteurs de cartes de crédit pour annuler ces cartes.

Cartes et registres du gouvernement

L'exécuteur devrait communiquer avec les bureaux gouvernementaux pertinents :

Citoyenneté canadienne

Citoyenneté et Immigration Canada
Numéro sans frais :
1 888 242-2100
Site Web : www.cic.gc.ca

Passeports canadiens et étrangers

Affaires étrangères Canada
Numéro sans frais :
1 800 567-6868
Numéro sans frais ATS :
1 866 255-7655
Site Web : www.ppt.gc.ca

Permis de conduire et permis de stationnement accessible

Ministère des Transports
Centre d'appel des bureaux
d'immatriculation et des permis de
conduire
Numéro sans frais :
1 800 387-3445
Téléphone : 416 235-2999
Site Web : www.mto.gov.on.ca

Permis d'armes à feu

Centre canadien des armes à feu
Numéro sans frais :
1 800 731-4000
Site Web : www.cfc-ccaf.gc.ca

Statut d'Indien

Affaires indiennes et du Nord
Canada
Ottawa ON K1A 0H4
Numéro sans frais :
1 800 567-9604
Site Web : www.ainc-inac.gc.ca

Carte Santé de l'Ontario

Ministère de la Santé et des Soins
de longue durée
Pour connaître l'emplacement du
bureau le plus près de chez vous,
consultez les pages bleues de votre
annuaire téléphonique à la
rubrique « Santé », sous-rubrique
« Carte Santé ».
Site Web :
www.health.gov.on.ca/indexf.html

Cartes Plein air

Ministère des Richesses naturelles
Centre de délivrance des Cartes
Plein air
Numéro sans frais :
1 800 387-7011
Site Web : www.outdoorscard.mnr.gov.on.ca

Numéro d'assurance sociale

Développement social Canada
(DSC). Pour connaître l'emplace-
ment du bureau le plus près de
vous, consultez les pages bleues
de votre annuaire téléphonique,
à la rubrique « Numéro
d'assurance sociale ».
Site Web : www.dsc.gc.ca/fr/passerelles/topiques/sxn-gxr.shtml

Véhicules

L'exécuteur peut devoir tenir compte
de ce qui suit :

- assurance-auto;
- vente ou transfert d'un véhicule
(pour de plus amples renseigne-
ments sur la « Trousse d'informa-
tion sur les véhicules d'occasion », voir
la page 119), et
- permis de stationnement
accessible (voir la page 118).

Propriété

L'exécuteur peut devoir tenir compte
de ce qui suit :

- assurance-maison;
- titres immobiliers et de propriété,
taxes foncières;
- courrier à envoyer à une nouvelle
adresse ou à retenir par votre
bureau de poste local;
- société de services publics,
câblodistributeur, compagnie de
téléphone, compagnie d'élec-
tricité dans la municipalité de la
personne décédée, changements
de nom ou annulations; et
- changements de nom ou annula-
tion des abonnements aux
journaux.

Clubs, organisations, services et associations professionnelles

Il faudra peut-être communiquer avec les organisations ci-dessous :

- cartes de grand voyageur et carte de fidélisation;
- endroits où le défunt faisait du bénévolat;
- organisations professionnelles desquelles le défunt était membre;
- institutions postsecondaires si le défunt était membre de leurs cercles des amis; et
- soignantes et soignants ou autres organismes de services de santé.

12.1 Information et conseils aux consommateurs	160
Ministère des Services gouvernementaux	160
Passerelle d'information pour le consommateur canadien	160
12.2 Protection des consommateurs	160
Bureau des Services aux consommateurs	160
Mesures législatives de protection du consommateur liées à la vente porte à porte	161
12.3 Fraudes et escroqueries	162
« PhoneBusters/SeniorBusters »	162
Programme de sensibilisation à la fraude de la Banque de Nouvelle-Écosse : « The ABCs of Fraud® »	163
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario	163
« Small Investor Protection Association (SIPA) »	164

12.1 Information et conseils aux consommateurs

Ministère des Services gouvernementaux

Le ministère des Services gouvernementaux fixe les normes de conduite pour les entreprises, soutient les droits des consommateurs, fait enquête sur les pratiques douteuses des entreprises, et enregistre les statistiques de l'état civil telles que naissances, décès, mariages et changements de nom, transferts et propriété des terrains, et biens personnels.

Pour des renseignements généraux sur les programmes du

Ministère des Services gouvernementaux

Numéro sans frais :

1 800 268-1142

Téléphone : 416 326-8555

Numéro sans frais ATS :

1 800 268-7095

ATS : 416 325-3408

Courriel : cbsinfo@cbs.gov.on.ca

Site Web : www.mgs.gov.on.ca

Passerelle d'information pour le consommateur canadien

Avec tant de ministères et d'organismes impliqués dans différents aspects des questions liées aux consommateurs, trouver la bonne information ou le bon contact peut se révéler une tâche décourageante. La Passerelle d'information pour le consommateur canadien est un site Web donnant accès aux renseignements des gouvernements provinciaux, fédéral et territoriaux destinés aux consommateurs.

Visitez la **Passerelle d'information pour le consommateur canadien** à :

www.consumerinformation.ca

12.2 Protection des consommateurs

Bureau des services aux consommateurs

Le ministère des Services gouvernementaux de l'Ontario s'occupe des plaintes concernant la fraude relative aux courtiers en prêts, aux clubs de

culture physique, aux ventes porte à porte, à la *Loi sur les condominiums*, aux réparations des véhicules automobiles, aux agences de recouvrement, aux questions liées aux renseignements concernant les consommateurs, etc.

Si vous n'êtes pas satisfait de l'achat, soit d'une marchandise, soit d'un service, communiquez avec le ministère des Services gouvernementaux :

Bureau des services aux consommateurs

Ministère des Services gouvernementaux

250, rue Yonge, 32^e étage
Toronto ON M5B 2N5

Numéro sans frais :

1 800 889-9768

Téléphone : 416 326-8800

Numéro sans frais ATS :

1 800 268-7095

ATS : 416 325-3408

Courriel : InfoMGS@mgs.gov.on.ca

On peut aussi trouver de précieux renseignements et conseils aux consommateurs sur le site Web du ministère à www.mgs.gov.on.ca. Visitez la section « Services aux particuliers ».

Mesures législatives de protection du consommateur liées à la vente porte à porte

Le ministère des Services gouvernementaux a accru la protection des consommateurs dans le cadre de la vente porte à porte. Les changements comprennent :

- une période de réflexion de 10 jours pour toutes les ventes d'une valeur de 50 \$ ou plus faites au domicile du consommateur, que les marchandises soient livrées ou que les services soient fournis au moment de la vente ou par la suite, et que le paiement soit effectué en entier ou en partie;
- les consommateurs peuvent annuler tout contrat de vente direct si les marchandises n'ont pas été reçues ou si les services n'ont pas été fournis dans les 30 jours de la date promise;
- tous les contrats de ventes directes doivent inclure une description de l'objet et son prix, la date de livraison et les frais, les dates de début et d'achèvement, et le nom et l'adresse de l'acheteur et du vendeur.

Pour de plus amples renseignements, appelez le

**Ministère des Services
gouvernementaux, Bureau des
services aux consommateurs à :**

Numéro sans frais :

1 800 889-9768

Téléphone : 416 326-8800

Numéro sans frais ATS :

1 800 268-7095

ATS : 416 325-3408

Site Web : www.mgs.gov.on.ca

Vous voudrez aussi peut-être vous renseigner sur ces autres organismes qui offrent des services d'éducation et de protection des consommateurs :

- Commission des services financiers de l'Ontario (page 167)
- Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (pages 106 et 163)
- Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (page 198)

12.3 Fraudes et escroqueries

« PhoneBusters/ SeniorBusters »

« PhoneBusters » est le centre téléphonique national luttant contre le « télémarketing trompeur ». Le programme met l'accent sur l'éducation et la sensibilisation pour empêcher sur le plan national et international les pratiques frauduleuses des télévendeurs, les escroqueries de « sweepstakes » et de loterie, la fraude sur Internet, le vol d'identité et la violence à l'égard des aînés. « PhoneBusters » est coordonné par la Direction de la lutte contre l'escroquerie de la Police provinciale de l'Ontario en partenariat avec la Sous-direction de la police économique de la Gendarmerie royale du Canada.

« SeniorBusters » est une association de bénévoles qui travaille avec « PhoneBusters » en fournissant de l'aide et des renseignements par téléphone aux personnes âgées victimes de fraude.

Si vous voulez signaler une fraude, ou si vous avez besoin d'autres renseignements, communiquez avec

« **PhoneBusters** » ou
« **SeniorBusters** »

Numéro sans frais :

1 888 495-8501

Télécopieur sans frais :

1 888 654-9426

Courriel : info@phonebusters.com

Site Web : www.phonebusters.com

Programme de sensibilisation à la fraude de la Banque de Nouvelle-Écosse « The ABCs of Fraud® »

Le programme « The ABCs of Fraud® » est un programme national d'éducation, de sensibilisation et de prévention concernant la fraude à la consommation, destiné aux personnes de 55 ans ou plus. Le programme utilise les compétences et les talents de conférenciers bénévoles de plus de 55 ans qui font des présentations interactives aux groupes d'aînés et de personnes soignantes.

Centre d'action bénévole de Toronto (en anglais seulement)

344, rue Bloor O., bureau 404
Toronto ON M5S 3A7
Téléphone : 416 961-6888
Télécopieur : 416 961-6859
Courriel :
abcfraud@volunteertoronto.on.ca
Site Web :
www.volunteertoronto.on.ca/
aboutfraud

La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) est un organisme de réglementation chargé d'administrer la *Loi sur les valeurs mobilières* dans la province d'Ontario. Elle a pour mandat de :

- protéger les investisseurs contre les pratiques déloyales, inappropriées ou frauduleuses;
- favoriser l'équité et l'efficacité des marchés financiers; et
- maintenir la confiance du public et des investisseurs dans l'intégrité de ces marchés.

La CVMO travaille en partenariat avec le Secrétariat aux personnes âgées de l'Ontario et le Centre d'action bénévole de Toronto pour présenter dans tout l'Ontario une série d'ateliers sur les escroqueries et les fraudes intitulée « Protégez votre argent : fraudes, escroqueries et boniments ».

De plus, la CVMO met à la disposition des investisseurs, sous forme de documents imprimés et en ligne, un vaste éventail de ressources supplémentaires pour les aider à mieux se protéger contre la fraude :

- *Liste de contrôle de la fraude en matière d'investissement*
- *Protégez votre argent : fraudes, escroqueries et boniments*
- *Le Guide de l'investisseur sur les ressources et services de la CVMO*

Pour plus de renseignements, voir
la page 107 de ce guide ou
communiquer avec la CVMO :

Numéro sans frais :

1 877 785-1555

Téléphone : 416 593-8314

Site Web : www.osc.gov.on.ca

« Small Investor Protection Association »

La « Small Investor Protection Association (SIPA) » est un organisme sans but lucratif, constitué en personne morale en 1999, et dont les objectifs sont de mieux faire connaître l'industrie de l'investissement au public, et de lui fournir des renseignements sur les recours possibles en cas de plainte. En plus d'un bulletin d'information pour ses membres, « SIPA » offre aux Canadiennes et Canadiens des informations, des ressources et des liens avec l'industrie de l'investissement, par l'intermédiaire de son site Web www.sipa.ca.

Services d'urgence, d'intervention d'urgence et de sécurité publique

13.1 Services d'urgence	166
Numéros d'urgence	166
Conseils pour les situations d'urgence	166
13.2 Intervention d'urgence	166
« Telecare Distress Centres of Canada »	166
Ligne de secours aux victimes	166
Mauvais traitements infligés aux personnes âgées	167
Stratégie ontarienne de prévention des mauvais traitements à l'égard des personnes âgées	167
Ligne secours pour les femmes victimes de violence	168
Oasis Centre des femmes	168
Centres d'aide immédiate aux victimes d'agression sexuelle ou de viol	168
Refuges pour femmes	168
Programmes de lutte contre la toxicomanie	169
Organismes d'aide aux familles	169
13.3 Sécurité publique	169
Police provinciale de l'Ontario	170
Échec au crime	170
Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels	170
Sécurité-incendie	171
Prévention des chutes	171

13.1 Services d'urgence

Numéros d'urgence

Les numéros d'urgence comme les ambulances, la police, les pompiers, les centres d'aide de détresse, les lignes d'aide aux victimes ou le centre anti-poisons se trouvent dans votre annuaire téléphonique à la rubrique « Numéros d'urgence ».

Conseils pour les situations d'urgence

Gestion des situations d'urgence Ontario a publié des feuille de renseignements pour aider les personnes âgées à se préparer et à faire face à une urgence. Il s'agit notamment des publications suivantes: *Les personnes âgées et les situations d'urgence*. Pour obtenir des exemplaires, adressez-vous à :

Gestion des situations d'urgence Ontario

77, rue Wellesley O.
C.P. 222
Toronto ON M7A 1N3
Téléphone : 416 314-3723
Site Web : www.gdu.ca

13.2 Intervention d'urgence

« Telecare Distress Centres of Canada »

« Telecare Distress Centres of Canada » est un organisme national de centres dont les bénévoles se tiennent à la disposition du public pour l'écouter au sujet de ses relations, de son travail ou de ses finances, de sa peine ou d'une perte, de stress ou de dépression, de sa santé physique et émotionnelle, d'alcool et de drogue, ou de tendances suicidaires.

Télésoins est un service accessible par téléphone 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Tous les appels sont anonymes, totalement confidentiels et gratuits.

Télésoins dispose de centres d'appel dans différentes collectivités de la province. Voir l'annexe 3.

Ligne de secours aux victimes

La ligne de secours aux victimes offre un service d'assistance téléphonique gratuit à travers la province et propose aux victimes d'actes criminels une gamme de services, notamment :

- la notification automatisée du statut et de la prévision de remise en liberté des contrevenants condamnés dans la province;
- la consignation des préoccupations relatives à la remise en liberté ou en liberté conditionnelle d'un contrevenant;
- l'orientation vers des services communautaires d'aide aux victimes;
- des renseignements sur le mode de fonctionnement du système judiciaire.

Vous pouvez joindre des conseillères et conseillers en information de 8 h à 20 h, 7 jours sur 7.

Numéro sans frais : 1 888 579-2888
Téléphone : 416 314-2447

Mauvais traitements infligés aux personnes âgées

Les mauvais traitements infligés aux personnes âgées sont le plus souvent définis comme tout acte qui cause préjudice à une personne âgée ou qui met en danger sa santé ou son bien-être. Ils peuvent prendre la forme de mauvais traitements financiers, émotionnels ou physiques ou de négligence.

Si vous suspectez une personne âgée d'être victime de mauvais traitements, vous pouvez appeler le Centre d'accès aux soins communautaires le

plus proche (voir page 58) ou la Ligne INFO – Personnes âgées au 1 888 910-1999.

Si vous pensez avoir été, ou que quelqu'un que vous connaissez a été, victime de vol, de fraude ou d'agression physique, vous pouvez communiquer avec votre service de police le plus proche.

Pour en savoir plus sur les mauvais traitements infligés aux personnes âgées, communiquez avec :

« **Ontario Network for the Prevention of Elder Abuse (ONPEA)** »

800, rue Bay, 7^e étage
Toronto ON M5S 3A9
Téléphone : 416 640-7784
Télécopieur : 416 750-3625
Site Web : www.onpea.org

Stratégie ontarienne de prévention des mauvais traitements à l'égard des personnes âgées

« The Ontario Network for the Prevention of Elder Abuse » s'est associé avec le ministère du Procureur général et avec le Secrétariat aux affaires des personnes âgées pour mettre en œuvre une stratégie dotée d'un budget de 4,33 millions de dollars pour aider les victimes et promouvoir la sécurité dans la collectivité. La stratégie se concentre sur trois priorités : la coordination des services communautaires, la formation du personnel du système judiciaire et d'autres secteurs, et l'éducation du

public pour accélérer la prise de conscience de la violence envers les personnes âgées.

Pour de plus amples renseignements, visitez
www.personnesageesdelOntario.ca.

Ligne secours pour les femmes victimes de violence

La ligne secours pour les femmes victimes de violence est une ligne d'appel provinciale gratuite offrant une aide immédiate aux femmes qui en ont besoin. La ligne procure aux femmes victimes d'agression des renseignements et un soutien immédiats. Elle est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. La ligne fonctionne avec l'aide des interprètes.

Numéro sans frais : 1 866 863-0511
Téléphone : 416 863-0511
Numéro sans frais ATS :
1 866 863-7868
Numéro ATS : 416 863-7868
Télécopieur : 416 364-0563
Site Web : www.awhl.org

Oasis Centre des femmes

Oasis Centre des femmes offrent les services aux femmes francophones qui sont victimes de violence, qui sont immigrantes, réfugiées ou nouvelles arrivantes, ou qui sont à la recherche d'un emploi.

Numéro sans frais : 1 877-femaide
(336-2433)
Téléphone : 416 591-6565

Numéro sans frais ATS :
1 866 860-7082
Télécopieur : 416 591-7525
Site Web : www.oasisfemmes.com

Centres d'aide immédiate aux victimes d'agression sexuelle ou de viol

Les centres d'aide immédiate aux victimes d'agression sexuelle ou de viol offrent différentes options de counselling individuel ou collectif, des services de défense des intérêts et d'accompagnement, ainsi qu'une ligne d'urgence ouverte 24 heures sur 24. La liste des services peut varier suivant les centres. Le numéro du centre le plus proche se trouve à la rubrique « Numéros d'urgence » de votre annuaire téléphonique.

Refuges pour femmes

Des refuges procurent, à travers toute la province, des services aux femmes victimes de violence et à leurs enfants. Ces services comprennent notamment le logement provisoire d'urgence et des mécanismes de soutien sur place (garderie, lignes téléphoniques d'urgence, conseils, transport d'urgence et programmes pour un environnement sûr). Les programmes communautaires comprennent des programmes de counselling et de sensibilisation à l'intention des femmes victimes de violence et de leur famille.

Pour se faire aiguiller, appelez la:

Ligne secours pour les femmes victimes de violence

Numéro sans frais : 1 866 863-0511
Téléphone : 416 863-0511
Numéro sans frais ATS :
1 866 863-7868
Numéro ATS : 416 863-7868
Télécopieur : 416 364-0563
Site Web : www.awhl.org

Ligne d'aide aux victimes

Numéro sans frais : 1 888 579-2888
Téléphone : 416 314-2447

Oasis Centre des femmes

Numéro sans frais : 1 877 679-2229
Site Web : www.oasisfemmes.com

Vous pouvez également communiquer avec le service de police le plus proche dont vous trouverez le numéro à la rubrique « Numéros d'urgence » de votre annuaire téléphonique, et demander à parler à l'agent chargé des relations communautaires.

Programmes de lutte contre la toxicomanie

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée finance, dans la province, environ 160 organismes pour aider les gens de tous âges à traiter leurs problèmes de drogue et d'alcool. Parmi les services proposés par ces organismes, figurent le traitement communautaire, le traitement en établissement, et les services de soutien et de gestion du sevrage.

Pour des renseignements sur les services de traitement dans votre région, communiquez avec le Service de renseignements, Drogue et alcool -

Répertoire des Traitements (DART) au 1 800 565-8603 ou www.dart.on.ca/indexfr.htm

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée finance également, dans la province, 44 organismes de traitement du jeu problématique. Ces organismes procurent leurs services à des gens de tous âges, proposent des renseignements sur le jeu problématique et le traitement des joueurs, de leur conjoint et des membres de leur famille. Pour des renseignements sur les services de traitement dans votre région, communiquez avec la Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique au 1 888 230-3505.

Voir l'annexe 3 pour trouver les organismes offrant des programmes spécifiques aux adultes âgés.

Organismes d'aide aux familles

Les organismes d'aide aux familles proposent des services de counselling spécialisé, comme le counselling individuel, conjugal ou familial, le changement de style de vie, la gestion du stress, le counselling aux chômeurs, et la thérapie pour les victimes d'agression sexuelle et de violence familiale. De plus, de nombreux organismes familiaux procurent les services suivants : services d'immigration, préparation au mariage ou à la retraite, éducation à la vie familiale, programmes variés pour les personnes âgées et conseils sur la toxicomanie et l'endettement.

Services à la famille – Ontario est une association qui représente 48 organismes ontariens d'aide aux familles. Pour trouver un organisme d'aide aux familles proche de chez vous, prenez contact avec Services à la famille – Ontario au 416 231-6003 ou consultez les pages jaunes de votre annuaire téléphonique à la rubrique « Organismes d'aide sociale ».

13.3 Sécurité publique

Police provinciale de l'Ontario

La Police provinciale de l'Ontario est déterminée à protéger la sécurité de la population de l'Ontario en fournissant des services policiers de première ligne à plus de 400 municipalités et collectivités des Premières nations et en assurant la sécurité de déplacement sur les autoroutes, voies d'eau et pistes de motoneige de la province.

Pour de plus amples renseignements concernant la PPO, notamment la liste des détachements et les numéros d'appel, consultez les pages blanches de votre annuaire téléphonique ou :

Police provinciale de l'Ontario

Numéro sans frais :

1 888 310-1122

Site Web : www.OPP.ca

Échec au crime

Échec au crime est une association communautaire sans but lucratif qui donne au public la possibilité de donner anonymement des informations à la police et de l'aider à résoudre des crimes. Les personnes qui détiennent des renseignements sur des actes criminels qui ont été commis, qui sont en cours ou sur le point d'être commis, sont invitées à composer le numéro d'urgence sans frais pour toute la province : 1 800 222-8477.

Échec au crime « Senior » invite les personnes âgées à communiquer à la police des informations pour l'aider à résoudre des crimes et à découvrir des escroqueries ou des fraudes qui visent des personnes âgées.

Sans frais : 1 800 222-8477

Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels

Si vous, ou l'un de vos proches, avez été victime de violence criminelle, vous pouvez peut-être avoir droit à une indemnisation par la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels (CIVAC). La CIVAC peut indemniser jusqu'à concurrence de 25 000 \$ en cas de versement unique, ou jusqu'à concurrence de 1 000 \$ par mois en cas d'allocations périodiques pour des blessures ou des décès consécutifs à des

violences criminelles. L'indemnisation peut couvrir des dépenses telles que les frais médicaux, les médicaments, les pertes de salaire, la souffrance et la peine. Les demandes d'indemnisation doivent être faites dans les deux ans qui suivent l'acte criminel avec violence.

Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels

439, avenue University, 4e étage
Toronto ON M5G 1Y8
Numéro sans frais : 1 800 372-7463
Téléphone : 416 326-2900
Site Web : www.cicb.gov.on.ca

Sécurité-incendie

Selon les statistiques du Bureau du commissaire des incendies, les adultes âgés de 65 ans et plus courent plus de risques que n'importe quelle autre catégorie d'âge de périr dans un incendie.

En 1997, le Conseil public du commissaire des incendies sur la sécurité-incendie et le Bureau du commissaire des incendies ont instauré un programme complet sur la sécurité-incendie pour les personnes âgées intitulé « Sage avec l'âge ». Il est prévu de faire distribuer ce programme par les services des incendies municipaux, avec l'implication et le soutien d'organismes pour personnes âgées, de groupes communautaires, d'intervenants des services d'aide et des médias ainsi que des

familles et amis des personnes âgées.

Les personnes âgées, leurs familles et leurs personnes soignantes devraient consacrer quelques minutes pour procéder à une vérification de la sécurité-incendie de leur maison, de leur appartement ou de leur chambre. Cela pourrait leur sauver la vie. Pour obtenir une copie ou pour en savoir plus sur la sécurité-incendie, appelez le service des incendies le plus proche ou visitez le site Web du Bureau du commissaire des incendies à www.firesafetycouncil.com/english/pubsafet/wiser.htm

Les services des incendies municipaux sont toujours heureux de fournir aide et assistance aux personnes âgées et de faire des présentations à des groupes de personnes âgées et lors de manifestations communautaires.

Prévention des chutes

Les chutes sont la première cause de blessure chez les personnes âgées et les anciens combattants du Canada. Elles sont responsables de plus de la moitié de toutes les blessures chez les personnes âgées. Et bien que de nombreuses personnes ne soient pas conscientes des mesures à prendre pour prévenir les chutes, celles-ci peuvent être évitées.

Avec leur Initiative pour la prévention des chutes, Anciens Combattants

Canada et Santé Canada publient une série de fiches d'information intitulées « Vous pouvez éviter les chutes! » pour expliquer aux aînés, aux anciens combattants, à leurs familles et aux personnes soignantes comment éviter les chutes. Ces fiches d'information sont disponibles sur le site Web d'Anciens Combattants Canada et peuvent aussi, sur demande, être fournies dans un autre format.

Pour de plus amples renseignements, appelez ou écrivez à :

Santé Canada/Anciens combattants Canada, Initiative pour la prévention des chutes

a/s Division du vieillissement et des aînés

Direction générale de la santé de la population et de la santé publique
Santé Canada

Indice de l'adresse : 1908A1

Ottawa ON K1A 1B4

Téléphone : 613 952-7606

Télécopieur : 613 957-9938

Courriel : seniors@hc-sc.gc.ca

Site Web : www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=health/fallsp/factsheets/facsh8

Deux guides pour la prévention des chutes chez les personnes âgées sont disponibles à la Banque de données sur les politiques et les programmes touchant les aînés du Canada (BDPPA), à www.bdppa.gc.ca, sous la rubrique « Publications FPT pour les aînés ». Ils ont été mis au point pour les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux (FPT) en charge des personnes âgées en réponse à la demande des ministres portant sur une révision des programmes et des pratiques de prévention des chutes.

Guide des meilleures pratiques pour la prévention des chutes chez les aînés vivant dans la communauté vise à fournir des données probantes d'approches efficaces à la réduction du nombre de blessures liées aux chutes chez les aînés, et cherche à souligner des moyens efficaces d'assurer la prestation des programmes de prévention des chutes. Le Guide s'appuie d'abord sur un examen systématique de 34 études portant sur l'efficacité des programmes de prévention des chutes chez les aînés vivant dans la collectivité. C'est à la lumière de ces études que le Guide tente de déterminer les types d'interventions et de stratégies les plus efficaces.

Le Répertoire des programmes canadiens de prévention des chutes chez les aînés vivant dans la communauté présente les résultats d'une compilation à l'échelon national des programmes canadiens visant à diminuer le nombre de chutes ou de blessures liées aux chutes chez les personnes âgées vivant dans la collectivité. L'objectif principal de ce répertoire consiste à identifier l'ampleur et le type d'activités de prévention des chutes proposées aux personnes âgées vivant dans la communauté au Canada, afin d'apporter la preuve de l'efficacité des démarches entreprises pour diminuer le nombre de blessures chez les personnes âgées et mettre en lumière les moyens efficaces de prestation des programmes de prévention.

14

Emploi, éducation continue et bénévolat

14.1 Emploi	177
Ligne Croissance de l'emploi et Renseignements Formation	177
Renseignements sur le marché du travail	177
Connexion Emploi	177
14.2 Éducation continue	178
Alphabétisation	178
Programme d'alphabétisation et de formation de base	178
« Ontario Literacy Coalition »	178
Formation continue	179
Conseils scolaires	179
Collèges et universités	179
« Elderhostel »	179
Réseau canadien pour l'apprentissage au troisième âge	180
Formation à distance	180
« Ontario Council for University Lifelong Learning »	180
« OntarioLearn.com »	180
Centre d'études indépendantes	181
« The Node Learning Technologies Network »	181
Bureau des technologies d'apprentissage	181
Formation en informatique	182
Collèges et universités	182
Bibliothèques publiques	182
Centres pour aînés	182
Coalition des organismes d'aînés et d'aînées de l'Ontario	182
Programme Étudiants bien branchés	183

14.3 Bénévolat	183
Centres d'action bénévole	183
WOW/« Parlons travail » :	
Bureau des conférencières	184
Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt	184

14.1 Emploi

Ligne Croissance de l'emploi et Renseignements Formation

Grâce à la ligne Croissance de l'emploi et Renseignements Formation, des conseillers évaluent vos besoins en matière d'emploi et de formation pour déterminer les programmes et les services appropriés.

Numéro sans frais : 1 888 562-4769
Téléphone : 416 326-5656

Renseignements sur le marché du travail

Emploi – Avenir Ontario 2000 est une publication qui fournit des informations sur les tendances actuelles et les perspectives futures de 157 professions répandues en Ontario. C'est une initiative conjointe de la province d'Ontario et du gouvernement du Canada. Cette publication est disponible dans les bibliothèques publiques ou sur Internet à www.ontariojobfutures.net

Ontario *info-Emploi Net* (OnWIN) est un site Web qui propose un répertoire de liens vers plus de 2 000 sites Web spécialisés dans l'information sur l'emploi, les carrières et le marché du travail en Ontario et dans

les régions de l'Ontario. OnWIN est réalisé en partenariat entre les ministères ontariens de l'Éducation, de la Formation et des Collèges et Universités, de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales, Ressources humaines et Développement des compétences Canada (région de l'Ontario) et *info-Emploi Net* Canada. Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web de OnWIN Web à <http://onwin.ca/francais>.

Connexion Emploi

Connexion Emploi aide les personnes en recherche d'emploi à acquérir les aptitudes et les connaissances nécessaires pour trouver et garder leur emploi. Elles y trouvent de l'aide sur les techniques de planification de carrière et de recherche d'emploi, les stages professionnels et la formation en cours d'emploi. Les personnes âgées sont invitées à se rendre à l'agence Connexion Emploi de leur choix pour se renseigner sur le marché du travail, la recherche d'emploi et la rédaction de curriculum vitae. Pour de plus amples renseignements, composez le numéro de la

Ligne Croissance de l'emploi et Renseignements Formation

Numéro sans frais : 1 888 562-4769
Téléphone : 416 326-5656

14.2 Éducation continue

Alphabétisation

Programme d'alphabétisation et de formation de base

Le Programme d'alphabétisation et de formation de base du ministère de la Formation et des Collèges et Universités fournit un encadrement éducatif individuel, par petits groupes ou par classes pour des adultes de 19 ans et plus qui ont quitté l'école et ne possèdent pas les bases d'alphabétisation nécessaires pour trouver et garder un emploi ou pour répondre aux besoins de la vie courante. Différents établissements de l'Ontario proposent ces programmes.

Pour de plus amples renseignements sur les programmes d'alphabétisation et de formation de base, composez le numéro sans frais sur la formation du ministère de la Formation et des Collèges et Universités :

Programme d'alphabétisation et de formation de base

Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Site Web : www.edu.gov.on.ca/fre/training/literacy/litmain.html

De nombreuses personnes âgées ont manifesté leur intérêt pour faire du bénévolat en matière

d'alphabétisation. Pour de plus amples renseignements, composez le numéro de la

Ligne Croissance de l'emploi et Renseignements Formation

Numéro sans frais : 1 888 562-4769

Téléphone : 416 326-5656

« Ontario Literacy Coalition »

L'« Ontario Literacy Coalition » recherche et favorise des méthodes efficaces et valorisantes pour répondre aux besoins des habitants de l'Ontario qui ont des difficultés d'alphabétisation. Le travail de la coalition couvre la province par son ampleur et son impact. Pour mener à bien son travail, la coalition rassemble des groupes et des individus très divers. Les bénévoles y sont toujours les bienvenus.

« Ontario Literacy Coalition »

65, rue Wellesley E., bureau 503

Toronto ON M4Y 1G7

Téléphone : 416 963-5787

Télécopieur : 416 963-8102

Courriel : olc@on.literacy.ca

Site Web : www.on.literacy.ca

Coalition francophone pour l'alphabétisation et la formation de base en Ontario

Numéro sans frais : 1 877 404-0504

Site Web : www.coalition.on.ca

Formation continue

Conseils scolaires

De nombreux conseils scolaires proposent aux adultes des programmes de formation continue, le jour, le soir ou pendant les fins de semaine. De tels cours peuvent être suivis pour obtenir des crédits ou simplement pour leur intérêt. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec votre conseil scolaire de district, dont la liste figure dans les pages blanches de votre annuaire téléphonique, ou visitez le site Web du ministère de l'Éducation à : www.edu.gov.on.ca

Collèges et universités

Les universités et collèges de l'Ontario offrent de nombreuses possibilités de formation continue ou à distance grâce à des cours le jour, le soir ou pendant les fins de semaine. Pour obtenir un calendrier des cours ou de plus amples renseignements sur les possibilités de formation continue, communiquez avec l'université ou le collège le plus proche. Avant de vous inscrire, renseignez-vous pour connaître les programmes spéciaux ou les tarifs spéciaux réservés aux personnes âgées.

Pour trouver le collège ou l'université les plus proches de chez vous, consultez les pages blanches de votre annuaire téléphonique ou rendez visite au ministère de la Formation et des Collèges et Universités pour obtenir la liste des universités et collèges de l'Ontario :

Universités :

www.edu.gov.on.ca/fre/general/list/univsf.html

Collèges :

www.edu.gov.on.ca/fre/general/list/collegef.html

« Elderhostel »

« Elderhostel » est un organisme à but non lucratif pour les adultes de 55 ans et plus qui propose chaque année des expériences d'apprentissage éducatif à près de 250 000 adultes âgés. « Elderhostel » propose plus de 11 000 programmes dans plus de 100 pays. En outre, vous avez accès à de nombreux séminaires et cours en ligne.

« Elderhostel »

Numéro sans frais :
1 877 426-8056

Numéro de télécopieur sans frais :
1 877 426-2166

Site Web : www.elderhostel.org

Réseau canadien pour l'apprentissage au troisième âge

Le Réseau canadien pour l'apprentissage au troisième âge (CATALIST) est un réseau bilingue dont les partenaires favorisent l'apprentissage des personnes âgées (personnes du troisième âge). Le réseau favorise les possibilités de formation de pointe pour les Canadiennes et les Canadiens du troisième âge en servant de point de contact aux groupes de liaison, aux organismes, aux associations et aux institutions éducatives qui veulent proposer des programmes aux débutants du troisième âge.

CATALIST

a/s Centre de formation des personnes âgées
Centre de formation continue
Université de Régina
Avenue College et rue Cornwall
Régina SK S4S 0A2
Téléphone : 306 585-5706
Télécopieur : 306 585-5736
Courriel : catalist@uregina.ca
Site Web : www.catalist.ca

Formation à distance

« Ontario Council for University Lifelong Learning »

L'« Ontario Council for University Lifelong Learning (OCULL) » agit en faveur de la reconnaissance publique de la formation continue et de l'éducation à distance, à l'université, en tant que source majeure de possibilités de formation continue pour les adultes en Ontario. Le site Web du conseil propose une base de données qui renseigne sur les cours et les programmes de formation à distance dans 15 universités de l'Ontario : www.open.uoguelph.ca

« Office of Open Learning »

Bureau 160, Johnston Hall
Université de Guelph
Guelph ON N1G 2W1
Téléphone : (519) 767-5000
Télécopieur: (519) 767-1114
Courriel : info@open.uoguelph.ca
Site Web : www.open.uoguelph.ca

« OntarioLearn.com »

« OntarioLearn.com » est un consortium de 22 collèges communautaires ontariens qui se sont associés pour mettre au point et distribuer des cours en ligne. De nos jours, OntarioLearn.com propose chaque semestre plus de 300 cours en ligne à des milliers d'étudiants dans les collèges. Les étudiants doivent

s'inscrire par l'intermédiaire de l'un des collèges affiliés. Un instructeur est disponible pour répondre aux questions, favoriser la discussion sur les sujets du cours et fournir une rétroaction.

Pour de plus amples renseignements, visitez www.ontariolearn.com.

Centre d'études indépendantes

Le Centre d'études indépendantes (CEI) de TVOntario offre un programme d'enseignement à distance, en français et en anglais, aux résidents de l'Ontario qui veulent obtenir des crédits pour leur diplôme d'études secondaires, perfectionner leur formation de base ou étudier pour assurer leur épanouissement personnel. Les étudiants peuvent démarrer leur cours ou obtenir leur diplôme d'études secondaires à n'importe quel moment de l'année et étudier à leur propre rythme. Le travail des étudiants est noté par des professeurs certifiés de l'Ontario.

Centre d'études indépendantes

C.P. 200, Succursale Q
Toronto ON M4T 2T1
Numéro sans frais (français) :
1 800 265-0454
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 387-5512
Français : 416 484-2722
Anglais : 416 484-2704
Télécopieur : 416 484-2754
Courriel : ilc@tvontario.org
Site Web : www.ilc.org

« The Node Learning Technologies Network »

« The Node » est une société indépendante à but non lucratif créée en 1996 en tant que Réseau des éducateurs à distance de l'Ontario. « The Node » rassemble les ressources de différents sites Web pour les étudiants en ligne, et notamment des outils de référence en ligne, un bibliothécaire virtuel qui enseigne les techniques de base de la recherche sur Internet, des liens avec des bases de données en ligne et des listes de cours d'enseignement à distance. Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web de « The Node » à : www.thenode.org

Bureau des technologies d'apprentissage

Le Bureau des technologies d'apprentissage (BTA) fait partie de Développement des social Canada. Le Bureau des technologies d'apprentissage a pour mission de favoriser l'innovation dans l'utilisation de technologies pour l'apprentissage et le perfectionnement des compétences. Il sensibilise le public aux possibilités, aux défis et aux avantages de l'apprentissage assisté de technologies.

Bureau des technologies d'apprentissage

Téléphone : 819 953-0300

Site Web :

[www.rhdsc.gc.ca/fr/passerelles/
topiques/lxt-gxr.shtml](http://www.rhdsc.gc.ca/fr/passerelles/topiques/lxt-gxr.shtml)

Formation en informatique

Les organismes suivants proposent de la formation en informatique :

Collèges et universités

De nombreux collèges et universités de l'Ontario offrent des possibilités de formation en informatique. Voir page 179 pour de plus amples renseignements.

Bibliothèques publiques

De nombreuses bibliothèques publiques de l'Ontario aident les gens à améliorer leurs capacités en informatique. Toutes les bibliothèques qui offrent un accès public à Internet proposent aussi de la formation sur la façon d'utiliser Internet. Les bibliothèques publiques organisent des cours pour débutants et des programmes de formation de niveau plus élevé. La plupart des cours sont gratuits. Pour trouver la bibliothèque la plus proche, consultez les pages bleues du gouvernement de votre annuaire téléphonique sous les rubriques « Bibliothèques » ou « Index des bibliothèques publiques »

ou visitez le site Web à :

[www.culture.gov.on.ca/french/culdiv/
library/oplweb.htm](http://www.culture.gov.on.ca/french/culdiv/library/oplweb.htm)

Centres pour aînés

De nombreux centres pour aînés de l'Ontario offrent des programmes éducatifs incluant de la formation en informatique. Pour en savoir plus sur les centres pour aînés et pour savoir comment trouver un centre dans votre collectivité, voir la page 187.

Coalition des organismes d'aînés et d'aînées de l'Ontario

Des classes d'informatique gratuites sont proposées aux membres de la Coalition des organismes d'aînés et d'aînées de l'Ontario et aux personnes âgées de la région de Toronto en général, sur la Formation de base en informatique, Internet et le courriel.

Pour de plus amples renseignements ou pour vous inscrire à des cours, adressez-vous à la

Coalition des organismes d'aînés et d'aînées de l'Ontario (en anglais seulement)

3101, rue Bathurst, bureau 500

Toronto ON M6A 2A6

Numéro sans frais : 1 800 265-0779

Téléphone : 416 785-8570

Courriel : ocsc@web.net

Site Web : www.ocsc.ca

Programme Étudiants bien branchés

Le programme Étudiants bien branchés (EBB) est une stratégie d'innovation d'Industrie Canada et de la Stratégie emploi jeunesse, conçue en partie pour initier les personnes âgées du Canada à la puissance en matière de service et de communication d'Internet. Les participants profitent d'un parrainage personnalisé et peuvent choisir de suivre des cours à domicile ou par petits groupes dans l'un des quatre emplacements en Ontario où le programme EBB est offert.

Pour obtenir des détails sur le montant des frais et des renseignements sur l'inscription :

Numéro sans frais : 1 888 807-7777
Site Web : www.scp-ebb.com/francais/seniors.cfm

14.3 Bénévolat

Centres d'action bénévole

Le Réseau ontarien des centres d'action bénévole compte 33 centres adhérents dans la province, dont un certain nombre sont bilingues et francophones.

Les centres d'action bénévole fournissent des services aux particuliers et aux organismes à la recherche de renseignements sur le bénévolat; ils servent de plaque tournante pour aider les bénévoles et les organismes à prendre contact entre eux.

Pour des renseignements sur les possibilités de bénévolat dans votre communauté et pour trouver **le centre d'action bénévole** le plus proche :

Numéro sans frais : 1 800 670-0401
Site Web : www.benevoles.ca/index-frn.php

WOW/« Parlons travail » : Bureau des conférencières

Parlons travail est un programme qui permet aux écoles d'inviter des conférencières dynamiques à venir inspirer et motiver les élèves en leur parlant des options de carrière. Ces femmes sont des bénévoles et représentent un large éventail de professions. Les discussions tournent autour de ce que chacune d'elles fait (ou faisait si elle est retraitée), de la raison pour laquelle elle est passionnée par sa carrière, des avantages personnels et économiques de sa profession, des obstacles qu'elle a dû surmonter et de la satisfaction retirée.

Parlons travail

Numéro sans frais : 1 800 790-9113

Téléphone : 416 440-5107

Courriel : wow@tlp.on.ca

Site Web : www.wordsonwork.ca

Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt

Souhaitez-vous aider quelqu'un à remplir sa déclaration d'impôt? Dans le cadre du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt de l'Agence du revenu du Canada, des bénévoles formés remplissent gratuitement les déclarations d'impôt de personnes ayant un faible revenu et une situation financière simple. Pour vous porter volontaire, appelez le 1 800 959-8281 ou visitez le site Web à : www.cra-arc.gc.ca/tax/individuals/volunteer/menu-f.html

15.1 Vie active et loisirs	187
En ligne, groupement des activités sous « Vivre pleinement après la retraite »	187
Activités communautaires	187
Centres pour aînés	187
Bibliothèques publiques	188
Les arts	188
Musées et sociétés historiques	189
Antécédents familiaux	189
15.2 Nutrition	189
<i>Guide alimentaire canadien pour manger sainement</i>	189
<i>Le bon sens à table pour les aînés</i>	190
Les diététistes du Canada	190
15.3 Sports et loisirs	191
<i>VIE ACTIVE2010</i>	191
<i>Guide d'activité physique canadien pour une vie saine pour les aînés</i>	191
Organismes des sports provinciaux	191
Jeux de l'Ontario pour les aînés	192
15.4 Le plein air	192
Parcs Ontario	192
Rabais pour les aînés et les personnes ayant un handicap	192
Installations pour les personnes handicapées	193
Véhicules de plaisance	193
Réservation d'un emplacement de camping	193
Conservation Ontario	194
Pêche et chasse en Ontario	195
Pêche	195
Chasse	195

15.5 Ce qu'il faut voir et faire en Ontario	196
Renseignements sur les voyages et le tourisme en Ontario	196
Centres d'information touristique	196
15.6 Voyages	197
Documents de voyage	197
Passeports	197
Visas et cartes de touriste	197
Renseignements sur les services des douanes	198
Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario	198
Santé et voyages	199
Programme de médecine des voyages	199
En voyage à l'extérieur de l'Ontario?	
Maintenez votre protection d'Assurance-santé de l'Ontario	199
Services assurés - En voyage à l'extérieur de l'Ontario ou du Canada	200
Les voyages à l'extérieur de l'Ontario	200
Les voyages à l'extérieur du Canada	200
Indemnités de déplacement pour services de santé	201
Le Programme de médicaments de l'Ontario et les voyages à l'extérieur de la province	201
15.7 La retraite à l'étranger	202
Renseignements sur la retraite à l'étranger	202
« Canadian Snowbirds Association »	202

15.1 Vie active et loisirs

En ligne, groupement des activités sous « Vivre pleinement après la retraite »

Le gouvernement de l'Ontario a regroupé les renseignements et services en rapport avec des catégories d'activités essentielles telles que « Vivre pleinement après la retraite ».

Chaque groupe rassemble tout ce qui se rapporte à ce sujet. À partir de ce site, vous trouverez des renseignements sous des rubriques telles que les arts, la participation communautaire et le bénévolat, les antécédents familiaux, la recherche d'un emploi, les possibilités d'éducation, le plein air, les loisirs et les voyages.

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la section « Événement de la vie » du site Web du gouvernement de l'Ontario à www.ontario.ca ou vous rendre à un Centre d'information du gouvernement (CIG) répartis dans toute la province. Ou encore, téléphonez au Bureau de renseignements au 1 800 267-8097. Pour situer le CIG le plus proche, voir l'annexe 3.

Activités communautaires

Pour en savoir davantage sur les loisirs et les activités sociales offertes dans votre collectivité, veuillez vous renseigner auprès de l'un des centres communautaires ou culturels, lieux du culte, services municipaux des parcs et loisirs ou clubs philanthropiques de votre localité (p. ex., YMCA, Rotary, Lions, Légion royale canadienne, Kinsmen, Kinettes, Kiwanis), dont vous trouverez l'adresse dans votre annuaire téléphonique ou dans le journal communautaire local.

Centres pour aînés

Les centres pour aînés offrent une vaste gamme d'activités et de programmes sociaux, récréatifs et éducatifs à l'intention des personnes âgées.

Si vous recherchez un centre pour aînés dans votre localité :

- communiquez avec le centre d'information communautaire le plus proche (voir la page 13);
- renseignez-vous auprès du service local des parcs et des loisirs (consultez vos pages bleues sous la rubrique « Parcs et loisirs »); ou

- communiquez avec l'Association des centres pour aînés de l'Ontario :

Numéro sans frais :

1 866 835-7693

Téléphone : 905-838-0240

Courriel : lbloom@oacao.org

Site Web : www.oacao.org

Bibliothèques publiques

L'Ontario jouit d'un vaste réseau de bibliothèques publiques et autochtones qui offrent de nombreux services aux aînés et à leur famille, dans un milieu accueillant, accessible et plaisant, notamment :

- accès à Internet par des postes de travail informatiques, avec formation sur la navigation à Internet;
- documents de référence, sur papier et en format électronique;
- services de référence par des bibliothécaires qualifiés;
- emprunt de livres, magazines, disques compacts, cassettes, vidéos et films;
- ateliers sur des sujets tels que santé et loisirs, activités sociales, cercles littéraires.

Les bibliothécaires sont là pour répondre à vos questions, faire une demande d'emprunt de livre ou

d'autres documents par le réseau de prêts interbibliothèques et vous aider à vous servir des postes informatiques.

Pour savoir où se trouve la bibliothèque la plus proche, veuillez consulter les pages bleues de votre annuaire téléphonique, sous la rubrique « Bibliothèques » ou consultez le site Web de l'« Index des bibliothèques de l'Ontario » à www.culture.gov.on.ca/french/culdiv/library/oplweb.htm

Les arts

Si vous êtes amateur d'arts, vous voudrez peut-être communiquer avec le conseil des arts de votre localité par le biais de « Community Arts Ontario ». Certains organismes locaux des arts offrent des tarifs spéciaux aux aînés, ainsi que des programmes ou des possibilités d'enseignement spécialement à leur intention.

« Community Arts Ontario »

401, rue Richmond O., bureau 354

Toronto ON M5V 3A8

Numéro sans frais : 1 800 806-2302

Téléphone : 416 598-1128

Télécopieur : 416 598-4468

Courriel : info@artsonline.ca

Site Web : www.artsonline.ca

Musées et sociétés historiques

Le patrimoine historique de l'Ontario est considérable et mérite une visite soit à l'un des nombreux petits musées ou à la société historique locale, à une exposition communautaire ou à un établissement provincial de renommée internationale tel que le Musée royal de l'Ontario. Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à l'un des organismes ci-dessous :

Association des musées de l'Ontario

50, rue Baldwin
Toronto ON M5T 1L4
Téléphone : 416 348-8672
Télécopieur : 416 348-0438
Site Web : www.museumsontario.com

Société historique de l'Ontario

34, avenue Parkview
Willowdale ON M2N 3Y2
Téléphone : 416 226-9011
Télécopieur : 416 226-2740
Courriel : ohs@ontariohistorical.society.ca
Site Web : www.ontariohistorical.society.ca

Service en français :

Société d'Histoire de Toronto

552, rue Church, B.P. 93
Toronto ON M4Y 2E3
Téléphone : 416 924-7631
Site Web : www.sht.ca

« Multicultural History Society »

43, croissant Queen's Park Est
Toronto ON M5S 2C3
Téléphone : 416 979-2973
Télécopieur : 416 979-7947
Courriel : mhso.mail@utoronto.ca
Site Web : www.mhso.ca

Antécédents familiaux

Si vous désirez explorer vos antécédents familiaux, certains organismes gouvernementaux et communautaires tels que l'« Ontario Genealogical Society », les Archives publiques de l'Ontario, les Archives nationales du Canada et la Bibliothèque nationale du Canada sont à votre disposition et vous aideront dans votre recherche. Voir le répertoire, annexe 3.

15.2 Nutrition

Guide alimentaire canadien pour manger sainement

Manger nous procure bien des agréments dans la vie. C'est avec la famille et les amis qu'on partage les meilleurs repas. Le corps a besoin de nourriture pour maintenir son niveau d'énergie de jour en jour. Mais l'équilibre entre nourriture et activité

est le secret d'un organisme sain et d'un poids juste.

Nul besoin de se priver de ses plats préférés pour se maintenir en bonne santé. Mais il faut s'efforcer de varier ses menus et de manger avec modération. Le *Guide alimentaire canadien pour manger sainement* vous aidera à faire des choix judicieux. Pour obtenir un exemplaire :

Publications Santé Canada

Ottawa ON K1A 0K9

Téléphone : (613) 954-5995

Site Web :

www.hc-sc.gc.ca/fn-an/food-guide-aliment/index_f.html

Le bon sens à table pour les aînés

Les renseignements contenus dans cette publication se rapportent au Guide alimentaire canadien et portent sur les besoins nutritifs des personnes âgées, la planification du menu, l'achat stratégique de provisions, la protection des aliments et leur entreposage et la cuisson dans un four micro-onde. Le texte est imprimé en gros caractères et les recettes sont pour une ou deux portions.

Le bon sens à table pour les aînés est en vente au ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation de l'Ontario au prix de 5 \$ par exemplaire. Pour en commander un,

il suffit de composer le numéro sans frais du ministère : 1 888 466-2372 et de demander la publication numéro 470.

Les diététistes du Canada

L'association Les diététistes du Canada regroupe les professionnels de l'alimentation et de la nutrition qui se sont engagés à promouvoir la santé et le bien-être des Canadiennes et des Canadiens. Les diététistes du Canada sont à l'origine d'une documentation variée visant à aider les gens à faire des choix alimentaires judicieux et à s'instruire sur le rôle de la nutrition dans la santé. Les diététistes du Canada peuvent vous aider à trouver un nutritionniste dans votre localité.

Les diététistes du Canada

480, avenue University, bureau 604

Toronto ON M5G 1V2

Téléphone : 416 596-0857

Télécopieur : 416 596-0603

Site Web : www.dietitians.ca

Service en français :

Regroupement des diététistes francophones de l'Ontario

2, rue Gloucester, bureau 205

Toronto ON M4Y 1L5

Numéro sans frais :

1 888 256-4399

Site Web : www.rifssso.ca/rdfo

15.3 Sports et loisirs

VIE ACTIVE2010

VIE ACTIVE2010 est la stratégie du gouvernement de l'Ontario pour promouvoir l'activité physique. Elle est la responsabilité de la Ministère de la Promotion de la santé.

VIE ACTIVE2010 est une source unique de renseignements sur le domaine en plein essor de l'activité physique en Ontario. Si vous êtes responsable d'activités dans ce domaine, vous y trouverez toutes sortes d'outils, de ressources, d'idées et de liens qui vous aideront à promouvoir une plus grande participation à l'activité physique dans votre collectivité. Pour ceux et celles d'entre vous qui désirent seulement se renseigner sur les bienfaits de l'activité physique, une foule de renseignements utiles vous aideront à vous engager sur la voie d'un style de vie plus actif et donc plus sain.

VIE ACTIVE2010

Téléphone : 416 314-7440

Site Web : www.active2010.ca

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

Le *Guide d'activité physique canadien pour une vie saine pour les aînés* invite la population vieillissante à s'adonner à l'activité physique. Le Guide propose une marche à suivre aux aînés. Il leur explique l'importance de l'activité physique, leur offre des conseils et leur propose des façons faciles d'augmenter leur niveau d'activité physique. Il indique la quantité d'activité physique nécessaire pour rester en santé et maintenir une qualité de vie en vieillissant de façon saine. Pour obtenir un exemplaire du Guide, ou de plus amples renseignements :

Numéro sans frais : 1 888 334-9769

Site Web :

www.phac-aspc.gc.ca/pau-uap/guideap/index.html

Organismes provinciaux de sport

Le ministère du Tourisme et des Loisirs appuie les organismes sportifs en leur donnant accès à des subventions, des ressources et des services de consultation. Les organismes provinciaux de sport forment les entraîneurs et les officiels, coordonnent les championnats régionaux et provinciaux, favorisent

une participation accrue et appuient les athlètes. De nombreux organismes provinciaux de sport offrent des programmes à l'intention des aînés. La « *Sport Alliance of Ontario* » apporte son aide aux particuliers et aux groupes désireux de promouvoir les sports et les loisirs partout en Ontario. On trouvera sur son site Web une liste de tous les organismes sportifs dans une section contenant des liens utiles.

« **Sport Alliance of Ontario** »

1185, avenue Eglinton E.
North York ON M3C 3C6
Téléphone : 416 426-7000
Site Web : www.sportalliance.com

Jeux de l'Ontario pour les aînés

Les Jeux de l'Ontario pour les aînés, connus sous l'appellation « Actifest » (été) et « Winterfest » (hiver), sont des compétitions multidisciplinaires à l'échelon provincial mettant en vedette les adultes de 55 ans et plus, dans une variété de sports et d'activités. « Actifest » et « Winterfest » se déroulent tous les deux ans, en alternance. Les participants se qualifient en gagnant à des compétitions organisées dans 39 districts répartis dans toute la province.

Pour de plus amples renseignements sur les jeux ou, pour apprendre comment y participer :

« **Ontario Senior Games Association** »

1185, avenue Eglinton E.,
bureau 204
Toronto ON M3C 3C6
Numéro sans frais :
1 800 320-6423
Téléphone : 416 426-7031
Télécopieur : 416 426-7226
Site Web :
www.ontarioseniorgames.ca

15.4 Le plein air

Parcs Ontario

Que vous soyez à la recherche de paysages spectaculaires, de sentiers de randonnée, de lieux historiques ou de plages de sable, les parcs provinciaux de l'Ontario ont ce qu'il vous faut.

Rabais pour les aînés et les personnes ayant un handicap

Parcs Ontario a un tarif réduit pour le camping et les visites d'un jour, dans le but d'encourager les habitants de l'Ontario de plus de 65 ans et les personnes ayant un handicap physique, à profiter des aménagements des parcs provinciaux, de leurs activités organisées et de leurs services. En général, les personnes âgées jouissent d'un rabais de 20

pourcent sur le tarif de camping et les personnes handicapées de 50 pourcent.

Pour bénéficier du tarif réduit, il suffit aux personnes ayant un handicap de présenter leur Permis de stationnement pour personnes handicapées valide, délivré par le ministère des Transports de l'Ontario (voir la page 114), ou leur carte d'identité nationale de l'Institut national canadien pour les aveugles.

Installations pour les personnes handicapées

Parcs Ontario offre un grand choix d'installations à l'intention des campeurs et visiteurs ayant un handicap. Ainsi, une personne en fauteuil roulant ou ayant un handicap de la vue ou autre peut profiter pleinement de l'environnement naturel.

La plupart des aires de pique-nique et des emplacements de camping, ainsi que certains sentiers autoguidés ou promenades en bois, sont assez larges pour permettre le passage d'un fauteuil roulant. Dans de nombreux parcs, les toilettes ont été conçues en tenant compte des personnes âgées ou de ceux et celles dont les mouvements sont limités. Les aménagements comprennent des cabines de douche de grande taille avec main courante, siège, pomme de douche et commande manuelle à hauteur accessible. De nombreux parcs ont aussi

un pavillon d'exposition et d'interprétation accessible en fauteuil roulant.

Véhicules de plaisance

Avec un total de plus de 15 000 emplacements de camping automobile, la place ne manque pas dans les parcs provinciaux pour les véhicules de plaisance. La plupart des parcs ont des prises électriques et des postes de vidange pour remorque. On ne permet qu'un seul véhicule de plaisance par emplacement.

Lorsque vous réservez un emplacement au téléphone, ne manquez pas d'indiquer à la standardiste les dimensions de votre véhicule de plaisance. La superficie de chaque emplacement est indiquée sur la carte du terrain de camping du site Web de Parcs Ontario. Ainsi, en faisant une réservation sur Internet, vous pouvez déterminer si l'emplacement qui vous intéresse est assez grand pour accueillir votre véhicule.

Réservation d'un emplacement de camping

On recommande de réserver un emplacement de camping à l'avance, en passant par le site Web de Parcs Ontario, à www.ontarioparks.com/french/index.html ou en téléphonant au 1 888 668-7275 entre 7 h et 23 h, tous les jours. On peut réserver un emplacement au maximum cinq mois à l'avance. Un droit de réservation non remboursable de 9 \$ s'applique

à toute réservation faite au téléphone ou sur Internet.

Lorsque vous placez votre réservation au téléphone, veuillez informer le ou la téléphoniste que vous êtes admissible au rabais pour personne âgée de l'Ontario ou personne handicapée de l'Ontario. Le personnel du centre téléphonique pourra vous aider à réserver un emplacement à proximité de toilettes ou vous recommandera peut-être un autre parc convenant mieux à vos exigences.

Vous trouverez tous les renseignements sur l'ouverture et la fermeture des parcs ainsi que les tarifs et modalités de réservation, dans le guide de Parcs Ontario, disponible aux points suivants :

- administration des parcs provinciaux
- bureaux de district du ministère des Richesses naturelles;
- Centres d'information touristique de l'Ontario (voir la page 196);
- en composant le 1 800 ONTARIO (1 800 668-2746).

Tourisme Ontario

Numéro sans frais (français) :

1 800 268-3736

Numéro sans frais (anglais) :

1 800 ONTARIO (1 800 668-2746)

Parcs Ontario

Numéro sans frais : 1 888 668-7275

Site Web : www.ontarioparks.com/french/index.html

Ministère des Richesses naturelles

Numéro sans frais (français) :

1 800 667-1840

Numéro sans frais (anglais) :

1 800 667-1940

Numéro ATS : 416 314-6557

Site Web : www.mnr.gov.on.ca

Conservation Ontario

Conservation Ontario est un réseau de 36 offices de protection de la nature gérant plus de 250 zones de protection de la nature où l'on peut poursuivre une variété d'activités récréatives et éducatives en plein air, telles qu'observation des oiseaux, randonnée, camping, canotage et visite de centres d'interprétation.

On trouvera une liste des zones de protection de la nature et des activités précises qui y sont offertes en s'adressant à l'office de protection de la nature le plus proche, dont l'adresse est dans les pages bleues de votre annuaire téléphonique, sous la rubrique « Protection de la nature ». Ou encore, consultez la publication de Conservation Ontario « Your Guide to Conservation Areas in Ontario » (en anglais seulement) offerte en version imprimée ou en ligne.

Conservation Ontario

120, Bayview Pkwy, C.P. 11
Newmarket ON L3Y 4W3
Téléphone : 905 895-0716
Télécopieur : 905 895-0751
Courriel : info@conservation-ontario.on.ca
Site Web : www.conservation-ontario.on.ca

Pêche et chasse en Ontario

Pêche

La plupart des Canadiennes et Canadiens doivent avoir un permis pour pêcher en Ontario. On peut acheter un permis de pêche chez plus de 2 000 délivreurs de permis répartis dans toute la province. La recette de la vente des permis est versée au maintien des ressources concernées.

Une carte Plein air est une carte d'identité en plastique, format de poche, sur laquelle se colle votre vignette de permis de pêche. Vous devez avoir une carte Plein air délivrée en Ontario si :

- vous habitez au Canada;
- avez au moins 18 ans mais n'avez pas encore passé votre 65^e anniversaire; et
- vous désirez aller à la pêche en Ontario.

Si vous avez au moins 65 ans ou, si vous êtes une personne handicapée

résidant au Canada (telle que définie dans la *Loi sur la protection du poisson et de la faune*), vous n'avez besoin ni de carte Plein air ni de permis de pêche pour avoir le droit de pêcher en Ontario.

Il faut noter toutefois que les personnes exemptées de la carte Plein air et du permis de pêche ont les mêmes droits, mais aussi les mêmes obligations, que celles qui ont acheté un permis de pêche, et qu'elles doivent donc respecter tous les règlements, y compris les limites de prise et de possession.

Chasse

Si vous désirez aller à la chasse en Ontario, vous devez avoir un permis valide pour l'espèce précise ou le groupe d'espèces que vous allez chasser, et vous devez avoir ce permis sur vous, ainsi que toute vignette de validation requise pendant que vous êtes à la chasse. Vous devez pouvoir produire ces pièces à un agent de protection de la nature s'il vous le demande. Il existe des clauses de réglementation spéciales pour les personnes âgées ou handicapées, associées à la chasse. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter les règlements sur la chasse offerts par le ministère des Richesses naturelles.

Un permis de chasse complet et valide se compose d'une carte Plein air et des vignettes de permis de chasse

(qui se collent au dos de la carte Plein air), ainsi que tout autre permis de chasse en papier et sceau de gibier ou vignettes de validation. On peut obtenir un permis de chasse d'un an auprès d'un des nombreux délivreurs de permis répartis dans tout l'Ontario.

Ministère des Richesses naturelles

Centre de la carte Plein air

Numéro sans frais :

1 800 387-7011

Site Web : www.mnr.gov.on.ca

15.5 Ce qu'il faut voir et faire en Ontario

Renseignements sur les voyages et le tourisme en Ontario

Nombre de ressources s'offrent aux consommateurs désireux de découvrir, en tant que touristes, les joyaux de notre province, par l'intermédiaire du Partenariat ontarien de marketing touristique, l'organisme de marketing du ministère du Tourisme et des Loisirs de l'Ontario. Que vous désiriez faire une excursion d'une journée ou explorer toute la province, une foule de ressources utiles sont à votre disposition.

Vous pouvez soit visionner ces publications en ligne, à www.ontariotravel.net, obtenir une version papier dans l'un des 18

centres d'information touristique, ou en faire la demande en communiquant avec :

Information sur les voyages et le tourisme en Ontario

Appels sans frais (français) :

1 800 268-3736

Appels sans frais (anglais) :

1 800 ONTARIO (1 800 668-2746)

Numéro ATS : 416 314-6557

Site Web : [www.ontariotravel.net/TcisCtrl?site=consumers&key1=](http://www.ontariotravel.net/TcisCtrl?site=consumers&key1=home&language=FR)

[home&language=FR](http://www.ontariotravel.net/TcisCtrl?site=consumers&key1=home&language=FR)

Centres d'information touristique

Le ministère du Tourisme et des Loisirs a ouvert 18 centres d'information touristique répartis dans toute la province. On y offre des conseils experts en matière de voyages, un service de planification individuelle des voyages et de l'aide pour réserver une chambre. Vous y trouverez des renseignements et des publications sur les destinations touristiques, l'hébergement, le camping, les parcs, les événements et festivals, la chasse et la pêche, la navigation de plaisance, le ski et bien plus encore. Vous recevrez une carte routière de l'Ontario gratuite en même temps que les publications ministérielles de votre choix. Les centres offrent aussi des informations de dernière minute sur l'état des pistes de ski, les conditions

routières, les emplacements disponibles dans les parcs provinciaux, les excursions pour voir les arbres en fleurs au printemps et les couleurs en automne, etc.

Les centres ouverts toute l'année sont situés à Barrie, Cornwall, Fort Erie, Fort Frances, Niagara Falls, St. Catharines, Sarnia, Sault Ste. Marie, Toronto et Windsor.

Les centres saisonniers sont situés à Hawkesbury, Hill Island, Lancaster, Kenora, Pigeon River, Prescott et Rainy River.

Pour savoir où est situé le centre d'information touristique le plus proche, composer le 1 800 268-3736 ou visiter le site www.ontariotravel.net/TcisCtrl?site=consumers&key1=home&language=FR

15.6 Voyages

Documents de voyage

Passeports

Vous pouvez vous procurer une demande de passeport à n'importe quel bureau de poste, bureau des passeports ou sur Internet à www.ppt.gc.ca. C'est le Bureau des passeports des Affaires étrangères Canada qui délivre les passeports (moyennant un droit). Un passeport est valide cinq ans. Pour obtenir une

demande de passeport en personne, il suffit de se rendre à l'un des bureaux régionaux figurant dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique sous la rubrique « Passeports ». Si vous envoyez votre demande par la poste, adressez-la au :

Bureau des passeports

Affaires étrangères Canada
Gatineau ON K1A 0G3

Pour de plus amples renseignements :

Numéro sans frais :

1 800 567-6868

Numéro sans frais ATS:

1 866-255-7655

Visas et cartes de touriste

Certains pays exigent un visa (permis d'entrée au pays et de sortie) ou une carte de touriste. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter votre agence de voyage, conseil du tourisme ou ligne aérienne, ou entrez en rapport avec l'ambassade ou le consulat du pays que vous désirez visiter, dont l'adresse se trouvera dans les pages blanches de votre annuaire téléphonique. Les numéros suivants offrent des renseignements et des conseils aux voyageurs :

Numéro sans frais : 1 800 267-6788

Téléphone : (819) 944-3541

Site Web : www.voyage.gc.ca

Vous trouverez également des renseignements utiles et des conseils sur les passeports et visas, exigences médicales (vaccins, médicaments, etc.), suppléments d'assurance-santé, questions d'argent, etc. dans un livret intitulé *Bon Voyage*. Il est offert dans tous les bureaux des passeports ou par la poste en écrivant ou en téléphonant à l'adresse suivante :

Affaires étrangères Canada

125, promenade Sussex
Ottawa ON K1A 0G2
Numéro sans frais : 1 800 267-8376
Téléphone : (613) 944-4000
Site Web : www.fac-aec.gc.ca

Renseignements sur les services des douanes

L'Agence du revenu du Canada (ARC) offre une publication pratique intitulée *Je déclare*. Dans cette brochure gratuite, on apprend à quelle exemption on a droit au retour au Canada d'un voyage à l'étranger. On peut en obtenir un exemplaire en téléphonant à l'ARC au 1 800 959-2221, en consultant le site www.cra-arc.gc.ca/formspubs/menu-f.html, ou en se rendant à n'importe quel bureau de l'ARC, agence de voyage, poste frontière, aéroport ou bureau des passeports.

Le Système d'information automatisé des douanes (SIAD) est un service téléphonique ouvert 24 heures sur 24 où des renseignements sur tous les

sujets relatifs aux douanes sont offerts dans des messages enregistrés. On peut aussi se mettre en rapport avec le SIAD sans frais n'importe où au Canada, en composant le 1 800 461-9999. À l'extérieur du Canada, on peut joindre le SIAD au 1 204 983-3500 ou au 1 506 636-5064 (frais interurbains en sus).

Si vous vous rendez aux États-Unis ou en revenez et désirez savoir à quel délai vous attendre approximativement à l'un des principaux postes frontaliers, consultez le site www.cbsa-asfc.gc.ca/general/times/menu-f.html

Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario

Le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (CITO) est une agence qui administre la *Loi sur les agences de voyage* au nom du ministère des Services gouvernementaux. Le rôle du CITO est double : assurer que les détaillants et forfaitistes de l'industrie des voyages de l'Ontario se conduisent honnêtement et professionnellement, conformément à la *Loi sur les agences de voyages*, et administrer le Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme de l'Ontario.

Si vous avez la moindre plainte à l'égard d'une agence de voyage autorisée ou d'un forfaitiste en voyages de l'Ontario, le CITO vous aidera à poursuivre la question,

après que vous vous serez adressé à l'agent ou au forfaitiste en question en vue d'obtenir une résolution juste et équitable. Le CITO examinera votre plainte en fonction des conditions établies dans la *Loi sur les agences de voyages* afin de déterminer si une intervention réglementaire s'impose. Toutefois le CITO n'a pas l'autorité voulue pour régler un litige ou imposer un règlement.

L'objet du Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme de l'Ontario est de rembourser les frais de voyage que tout consommateur a versé à un agent de voyage autorisé de l'Ontario si les services de voyage en question n'ont pas été fournis.

Le CITO publie également un carnet intitulé « *Travel Tips for Consumers* », disponible (en anglais seulement) en ligne à www.tico.on.ca ou à l'adresse suivante :

Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario

2700, boulevard Matheson E.
Bureau 402, tour Ouest
Mississauga ON L4W 4V9
Numéro sans frais : 1 888 451-8426
Téléphone : 905 624-6241
Télécopieur : 905 624-8631
Site Web : www.tico.on.ca

Santé et voyages

Programme de médecine des voyages

Le Programme de médecine des voyages de Santé Canada est une source de renseignements utiles à toute personne qui voyage en dehors du Canada, y compris :

- renseignements à jour sur les épidémies courantes dans le monde entier;
- recommandations en matière d'immunisation pour les voyages internationaux;
- conseils généraux de santé pour les voyageurs internationaux; et
- directives sur la prévention et le traitement de maladies précises.

Téléphone : (613) 957-2991

Courriel : info@hc-sc.gc.ca

Site Web : www.SanteVoyage.gc.ca

En voyage à l'extérieur de l'Ontario? Maintenez votre protection d'Assurance-santé de l'Ontario

L'Assurance-santé de l'Ontario (OHIP) peut couvrir vos frais de santé, entièrement ou en partie, pendant un ou plusieurs séjours temporaires totalisant un maximum de 212 jours à l'extérieur de l'Ontario, dans une période de douze mois. Vous devez passer 153 jours en Ontario en personne pendant toute période de

douze mois et votre domicile principal permanent doit être situé en Ontario.

Il est possible que vous soyez admissible à la protection d'Assurance-santé de l'Ontario pendant plus de 212 jours à l'extérieur de la province. Ce peut être le cas si vous devez quitter l'Ontario pour suivre des études, prendre un emploi, œuvrer comme missionnaire ou pour une autre raison. Vous devez pouvoir fournir les documents à l'appui de telles exigences au ministère de la Santé et des Soins de longue durée. (Pour tout renseignement d'ordre général sur l'Assurance-santé, voir la page 25.)

Services assurés – En voyage à l'extérieur de l'Ontario ou du Canada

Il est important de souscrire à un régime privé d'assurance-santé avant de partir en voyage, car l'Assurance-santé ne couvre pas tous les services médicaux dispensés dans les autres provinces et territoires, et les soins de santé reçus en dehors du Canada peuvent coûter beaucoup plus cher que ce qui est permis par le tarif du ministère.

Les voyages à l'extérieur de l'Ontario

Lorsque vous partez en voyage dans une autre province ou un territoire du Canada, l'Assurance-santé de l'Ontario (OHIP) couvrira la plupart

des services médicaux requis pour des raisons de santé. Mais elle ne fournira pas d'assurance pour les services médicaux facultatifs (à moins d'arrangements préalables autorisés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée), les médicaments sur ordonnance achetés dans une pharmacie, les services ambulanciers, les services de longue durée ni les vaccins nécessaires pour des voyages entrepris en dehors du Canada. Si vous payez des services de santé lors d'un voyage à l'intérieur du Canada mais en dehors de l'Ontario, ne manquez pas d'obtenir une facture détaillée pour la soumettre, avec les reçus d'origine, au service d'Assurance-santé de l'Ontario en même temps que votre demande de remboursement.

Les voyages à l'extérieur du Canada

Lorsque vous partez en voyage à l'extérieur du Canada, l'Assurance-santé offre un tarif fixe qui couvre les soins reçus en urgence dans un hôpital ou auprès d'un médecin, pour un état grave et inattendu, soit maladie, infection ou blessure survenue en dehors du Canada et nécessitant des soins immédiats.

L'Assurance-santé ne couvre pas les services médicaux facultatifs (à moins d'arrangements préalables autorisés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée), les médicaments sur ordonnance achetés dans une pharmacie, les services ambulanciers, les services de longue durée ni les vaccins nécessaires pour

des voyages entrepris en dehors du Canada. Si vous payez des services de santé lors d'un voyage à l'extérieur du Canada, ne manquez pas d'obtenir une facture détaillée pour la soumettre, avec les reçus d'origine, au service d'Assurance-santé de l'Ontario en même temps que votre demande de remboursement partiel.

Indemnités de déplacement pour services de santé

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a établi une période de validité de douze mois pour toute demande d'indemnité soumise à l'Assurance-santé pour des services de santé reçus à l'extérieur de l'Ontario ou du Canada.

Pour obtenir des renseignements complets sur les voyages à l'extérieur de l'Ontario et du Canada, veuillez communiquer avec le bureau de l'Assurance-santé de l'Ontario du ministère de la Santé et des Soins de longue durée le plus proche, ou consultez le site Web du ministère à www.health.gov.on.ca/french/public/pubf/ohipf/travelf.html. Pour connaître le numéro de téléphone et l'emplacement du bureau le plus proche, composez le numéro de la Ligne INFO - Personnes âgées au 1 888 910-1999.

Le Programme de médicaments de l'Ontario et les voyages à l'extérieur de la province

Si vous possédez une carte Santé de l'Ontario valide, vous avez droit automatiquement aux avantages en vertu du Programme de médicaments de l'Ontario (PMO), dès le premier jour du mois suivant votre 65^e anniversaire.

Le PMO ne couvre pas les médicaments achetés en dehors de la province.

En vertu du Programme de médicaments de l'Ontario, vous pouvez recevoir un approvisionnement en médicaments pour un maximum de 100 jours. Toutefois, si vous partez en voyage à l'extérieur de la province pour une période de 100 à 200 jours, vous pouvez avoir droit à un approvisionnement supplémentaire de 100 jours avant de quitter l'Ontario. Pour faire remplir une deuxième ordonnance d'un maximum de 100 jours de médicaments, vous devez fournir les documents suivants à votre pharmacien :

- une lettre (écrite de votre main) confirmant que vous quittez la province et serez parti pendant 100 à 200 jours ou
- une copie de votre police d'assurance-voyage confirmant que vous quittez la province et serez parti pendant 100 à 200 jours.

Votre quote-part normale s'appliquera aussi à la deuxième ordonnance de 100 jours.

Pour de plus amples renseignements sur le

Programme de médicaments de l'Ontario

Numéro sans frais :

1 866 811-9893

Téléphone : 416 327-8109

Numéro sans frais ATS :

1 800 387-5559

Courriel :

DrugPrograms@moh.gov.on.ca

Site Web : www.health.gov.on.ca/indexf.html

15.7 La retraite à l'étranger

Renseignements sur la retraite à l'étranger

Le bureau des affaires consulaires des Affaires étrangères Canada offre, en ligne et en version papier, une publication intitulée *La retraite à l'étranger : contempler de nouveaux horizons*, qui contient des renseignements et des conseils utiles pour les gens qui envisagent de prendre leur retraite dans un autre pays, en permanence ou pour des séjours saisonniers.

Pour en commander un exemplaire :

Service des renseignements

Affaires étrangères Canada

125, promenade Sussex

Ottawa ON K1A 0G2

Numéro sans frais : 1 800 267-8376

Courriel : enqserv@international.gc.ca

Site Web : www.voyage.gc.ca/main/living/retiring_abroad-fr.asp

« Canadian Snowbirds Association »

La « Canadian Snowbirds Association (CSA) » est un organisme à but non lucratif œuvrant au nom des voyageurs canadiens en intervenant directement pour défendre ou faire valoir leurs droits et privilèges.

« Canadian Snowbirds Association »

180, chemin Lesmill

North York ON M3B 2T5

Numéro sans frais : 1 800 265-3200

Téléphone : 416 391-9000

Télécopieur : 416 441-7007

Courriel : csawriteus@snowbirds.org

Site Web : www.snowbirds.org

Hommage à la contribution des personnes âgées

16.1 Messages de félicitations	204
Vœux d'anniversaire	204
Sa Majesté la Reine	204
La Gouverneure générale du Canada	204
Le Lieutenant-gouverneur de l'Ontario	205
Le Premier ministre du Canada	205
Le Premier ministre de l'Ontario	205
Députés fédéraux et provinciaux	206
16.2 Prix et distinctions	206
L'Ordre de l'Ontario	207
Médaille du service civique de l'Ontario	207
Distinction de l'Ontario pour les services bénévoles	207
Distinctions de l'Ontario pour contribution bénévole exceptionnelle	207
Prix d'excellence pour les personnes âgées	208
Prix de la personne âgée de l'année	208
16.3 Événements annuels spéciaux	208
Mois des personnes âgées	208
Journée internationale des personnes âgées	209

Hommage à la contribution des personnes âgées

16.1 Messages de félicitations

Vœux d'anniversaire

Des membres de la famille ou des amis peuvent obtenir, à l'occasion d'un anniversaire de naissance ou de mariage, un message de félicitations de la part de Sa Majesté la Reine, de la Gouverneure générale, du Premier ministre, du Lieutenant-gouverneur de l'Ontario, du Premier ministre de l'Ontario, des députés fédéraux et des députés provinciaux.

Sa Majesté la Reine

Depuis 1917, la Souveraine ou le Souverain adresse ses félicitations aux Canadiennes et aux Canadiens pour leurs anniversaires marquant leurs 100 ans et leurs 105 ou plus, et aux couples fêtant leurs 60, 65, 70, 75 ans ou plus de mariage. Sur demande, les félicitations sont envoyées de la part de Sa Majesté la Reine depuis Rideau Hall, la résidence de la Gouverneure générale à Ottawa. Pour demander un message de félicitations à Sa Majesté la Reine, comptez un délai de huit semaines et adressez la photocopie du certificat de naissance ou de mariage à :

Section des anniversaires

Rideau Hall
1, promenade Sussex
Ottawa ON K1A 0A1
Téléphone :
(613) 993-2913/(613) 993-8164
Télécopieur : (613) 990-7636
Courriel : anniv@gg.ca
Site Web : www.gg.ca

La Gouverneure générale du Canada

Sur demande, la Gouverneure générale adresse ses félicitations aux Canadiennes et aux Canadiens âgés de 90 ans ou plus (intervalles de 5 ans) et aux couples mariés depuis 50 ans ou plus (intervalles de 5 ans). Pour demander un message de félicitations, comptez un délai de huit semaines et adressez la photocopie du certificat de naissance ou de mariage à :

Section des anniversaires

Rideau Hall
1, promenade Sussex
Ottawa ON K1A 0A1
Téléphone :
(613) 993-2913/(613) 993-8164
Télécopieur : (613) 990-7636
Courriel : anniv@gg.ca
Site Web : www.gg.ca

Le Lieutenant-gouverneur de l'Ontario

Sur demande, le Lieutenant-gouverneur adresse ses félicitations aux Ontariennes et aux Ontariens âgés de 90 ans ou plus. Des félicitations sont également adressées sur demande aux couples fêtant 50 ans de mariage et plus. Comptez un délai de six semaines et adressez votre demande au :

Bureau du lieutenant-gouverneur

Queen's Park
Toronto ON M7A 1A1
Téléphone : 416 325-7780
Télécopieur : 416 325-7787
Courriel : ltgov@ontario.ca
Site Web : www.Lt.gov.on.ca

Le Premier ministre du Canada

Sur demande, le Premier ministre du Canada adresse ses félicitations aux Canadiennes et aux Canadiens âgés de 65 et 75 ans ou annuellement après leurs 75^e anniversaire de naissance. Les couples fêtant leurs 25 ans de mariage peuvent recevoir des félicitations à des intervalles de 5 ans, puis chaque année après leur 50^e anniversaire de mariage. Pour recevoir les félicitations du Premier ministre, comptez un délai de trois semaines et communiquez avec :

Coordination

Message de félicitations
Bureau 105, Édifice Langevin
Ottawa ON K1A 0A2
Téléphone : (613) 941-6880
Télécopieur : (613) 941-6901
Courriel : pm@pm.gc.ca
Site Web : www.pm.gc.ca

Le Premier ministre de l'Ontario

Sur demande, le Premier ministre de l'Ontario adresse ses félicitations aux Ontariennes et aux Ontariens âgés de 80 ans ou plus (intervalles de 5 ans) et aux couples fêtant leurs 40 ans de mariage ou plus (intervalles de 5 ans). Pour recevoir les félicitations du Premier ministre, comptez un délai de six semaines et communiquez avec :

Unité de la correspondance du Premier ministre

Édifice Whitney, Bureau 4620
99, rue Wellesley O.
Toronto ON M7A 1A1
Téléphone : 416 325-3777
Télécopieur : 416 325-3745
Site Web : www.premier.gov.on.ca

Députés fédéraux et provinciaux

Sur demande, les députés fédéraux et provinciaux des collectivités locales adressent leurs félicitations en diverses occasions. Pour obtenir un message de votre député fédéral ou provincial, communiquez avec son bureau communautaire, figurant dans les pages blanches de votre annuaire téléphonique.

Pour savoir qui est votre député provincial, communiquez avec

Élections Ontario:

Numéro sans frais :

1 800 677-8683

Site Web :

www.electionsontario.on.ca

Pour savoir qui est votre député fédéral, communiquez avec

Élections Canada :

Numéro sans frais 1 800 463-6868

Site Web : www.elections.ca

16.2 Prix et distinctions

Le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration organise, par le biais du bureau de Prix et Distinctions une série de programmes de récompense annuels visant à reconnaître les contributions professionnelles et bénévoles à la vie ontarienne qui sortent de l'ordinaire. Ces prix font la promotion de la responsabilité civique en accordant une reconnaissance publique aux personnes qui ont apporté des contributions exceptionnelles au bien commun. Des événements commémoratifs célèbrent également la participation de tous les Ontariens et Ontariennes à la vie de la province.

Pour de plus amples renseignements sur un des programmes de distinctions figurant ci-dessous ou pour savoir comment soumettre une proposition de distinction, communiquez avec :

Prix et distinctions de l'Ontario

Ministère des Affaires civiques
et de l'Immigration

400, avenue University, 4^e étage

Toronto ON M7A 2R9

Téléphone : 416 314-7526

Courriel :

OntarioHonoursAndAwards@ontario.ca

Site Web :

www.citizenship.gov.on.ca

L'Ordre de l'Ontario

L'Ordre de l'Ontario est la distinction provinciale la plus prestigieuse. En 1986, le gouvernement de l'Ontario a créé l'Ordre de l'Ontario pour rendre hommage aux personnes qui ont fait preuve du plus haut niveau d'excellence personnelle et de réussite dans un domaine quelconque. Les hommes et les femmes honorés par l'Ordre de l'Ontario sont représentatifs de la société humanitaire et diversifiée de la province et sont des exemples pour nous toutes et tous. Ils contribuent au bien-être de la société, en Ontario ou ailleurs.

Médaille du service civique de l'Ontario

En 1973, le gouvernement de l'Ontario a institué la Médaille du mérite civique de l'Ontario pour récompenser les personnes qui, par leurs efforts exceptionnels et continus, ont contribué de façon remarquable au bien-être de leurs collectivités. Ces personnes offrent leurs services sans expectation de rémunération ni de récompense.

Distinction de l'Ontario pour les services bénévoles

Les Distinctions de l'Ontario pour services bénévoles permettent de rendre hommage aux bénévoles et de souligner leurs réalisations indéniables. Elles permettent également de remercier les bénévoles de leur engagement et de leurs années de service continu en tant que groupe. On rend hommage à la contribution des adultes pour un service continu de 5, 10, 15, 20, 25, 30 et 50 ans.

Distinctions de l'Ontario pour contribution bénévole exceptionnelle

L'engagement personnel pris par les bénévoles se fait sentir dans toute la province. Parmi les milliers de bénévoles de la province, certains se distinguent par leurs réalisations remarquables. Les Distinctions de l'Ontario pour contribution bénévole exceptionnelle soulignent l'innovation, la créativité et le leadership exceptionnels. Chaque année, 20 récompenses sont décernées à un groupe choisi de personnes, d'organismes et d'entreprises qui ont apporté une contribution sans pareil à leur collectivité et à la province par le biais de l'action bénévole.

Prix d'excellence pour les personnes âgées

Le Prix d'excellence de l'Ontario pour les personnes âgées est décerné chaque année à vingt lauréates et lauréats. Ce prix a pour but de reconnaître et d'honorer des personnes âgées exceptionnelles qui ont fait des contributions importantes à la vie de leur collectivité après l'âge de 65 ans. Ces réalisations remarquables peuvent être des activités professionnelles ou de bénévolat dans tout domaine d'activité.

Prix de la personne âgée de l'année

Ce prix date de 1994. Il permet à chaque municipalité de la province d'honorer une personne âgée exceptionnelle de la localité. Le ou la récipiendaire est quelqu'un, qui après l'âge de 65 ans, a enrichi la vie sociale, culturelle ou civique de la communauté, sans songer à en retirer un gain personnel ou financier. Seules les municipalités, et non les particuliers, peuvent proposer des candidats à cette distinction.

16.3 Événements annuels spéciaux

Mois des personnes âgées

Juin est le mois des personnes âgées. L'Ontario a, depuis plus de 20 ans, désigné le mois de juin, Mois des personnes âgées. C'est le moment de reconnaître la contribution des personnes âgées. Le gouvernement de l'Ontario reconnaît les contributions que les personnes âgées continuent d'apporter au sein des familles, des collectivités, de la province et de la nation.

Les programmes et les services gouvernementaux destinés aux personnes âgées reflètent ce respect et cette reconnaissance de l'Ontario envers les adultes âgés. Il s'agit, par exemple d'initiatives en matière de santé, d'activités sportives et récréatives ou de programmes de sécurité.

Chaque année, au nom du gouvernement de l'Ontario, le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario collabore avec des organismes de personnes âgées et des groupes communautaires de la province pour coordonner les événements et les célébrations du Mois des personnes âgées.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Mois des personnes âgées de votre collectivité, visitez le site en ligne du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario à :

www.personnesageesdelOntario.ca et consultez le Calendrier des événements ou renseignez-vous auprès des organismes de personnes âgées et des groupes communautaires de votre localité.

Si votre organisme prévoit pour le mois de juin un événement spécial pour les personnes âgées, informez-en le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario, en composant le :

Numéro sans frais :
1 888 910-1999

Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559

Journée internationale des personnes âgées

L'Assemblée générale des Nations Unies a désigné le 1^{er} octobre comme *Journée internationale des personnes âgées*. Cette journée a été célébrée pour la première fois, dans le monde entier, le 1^{er} octobre 1991.

En désignant un jour spécial pour les personnes âgées, l'Assemblée générale reconnaît l'importance à l'échelon mondial des contributions des personnes âgées et attire aussi l'attention sur un phénomène démographique : le vieillissement rapide de la population.

Chaque année, en hommage à la Journée internationale des personnes âgées, le ministre délégué aux Affaires des personnes âgées prononce un discours devant l'Assemblée législative pour marquer cet événement spécial. En 1998, le gouvernement de l'Ontario a choisi la Journée internationale des personnes âgées pour lancer ses activités dans le cadre de l'Année internationale des personnes âgées (1999).

Prestation de soins

17.1	Ce dont les aidantes et aidants ont besoin	212
	Comment demander l'aide dont vous avez besoin?	212
	Plan d'action en dix points à l'intention des aidantes et aidants	213
17.2	Comment savoir si un être qui vous est cher a besoin d'aide?	214
17.3	Services/Programmes de jour pour les adultes	216
17.4	Registre Sécu-Retour : registre d'errance Alzheimer	216
17.5	Système personnel d'intervention en cas d'urgence	217
17.6	Prestation de soins à distance	218
	Mesures à prendre pour assurer des soins plus efficaces à distance	218
17.7	Soins destinés aux aidantes et aidants	219
	Groupes de soutien	219
17.8	Le rôle essentiel des services de relève	220
17.9	Groupes de défense des intérêts	221
17.10	Gestion de l'information	222
17.11	Programme de prestations de compassion	222
17.12	Transformation des véhicules	222
17.13	Programme de location d'équipement recyclé	223
17.14	Les règles d'or des aidantes et aidants	224

Chaque jour, d'autres Ontariennes et Ontariens deviennent des aidantes et aidants : conjoints, enfants adultes, amis et parents. Bien que cette expérience soit enrichissante – car elle offre la chance de rendre, de rétablir des liens et de partager des souvenirs communs – elle peut également être une source de stress physique, émotionnel et financier considérable pour les aidantes et aidants. C'est un rôle qui est assumé souvent sans préparation ou formation. Les groupes de personnes âgées en Ontario insistent sur le fait qu'il est important que les aidantes et aidants prennent le temps d'évaluer leurs besoins, d'apprendre quelles sont les ressources utiles à leur disposition et de demander de l'aide lorsqu'ils en ont besoin.

17.1 Ce dont les aidantes et aidants ont besoin

Les travaux de recherche actuels portant sur ce sujet suggèrent que les aidantes et aidants obtiennent :

1. des renseignements sur l'état de leur proche;
2. un soutien émotionnel ou psychologique – vous ne pouvez pas vous en sortir seul(e);
3. une connaissance pratique du système de santé;
4. un réseau offrant un accès aux renseignements, produits et services;
5. un plan de soins souple et adapté pour la personne qui bénéficie des soins;
6. un plan de soins souple et adapté à la personne;
7. une formation de base en premiers soins et des renseignements sur la sécurité des aidantes et aidants (p.ex., comment soulever quelqu'un sans se blesser);
8. le nom d'une personne au sein du système de santé qui puisse les diriger, comme une travailleuse ou un travailleur social(e), un(e) responsable de la mise en congé ou un(e) gestionnaire de cas).

Comment demander l'aide dont vous avez besoin?

Lorsque quelqu'un vous demande comment il pourrait vous aider, vous devez être prêt(e) à répondre. Voici comment définir l'aide dont vous avez besoin.

1. Dressez une liste objective de toutes les choses qui doivent être accomplies. Groupez les tâches en catégories distinctes – soins personnels, ménage, transport, etc.

2. Dressez une autre liste de tout ce qui vous préoccupe – Qu'est-ce qui arrivera si mon proche fait une chute? Comment est-ce que je vais pouvoir payer les soins de longue durée? Groupez les inquiétudes en catégories comme les situations d'urgence, les problèmes financiers, votre propre santé.
3. Examinez la liste et décidez quelles sont les tâches qui y figurent que vous aimez moins, celles que vous aimez et celles que vous devriez, à votre avis, continuer de faire. Vous pouvez maintenant accepter de l'aide en ayant une liste en mains. Examinez la deuxième liste et commencez à dresser un plan pour faire face aux imprévus.

Plan d'action en dix points à l'intention des aidantes et aidants

Les aidantes et aidants doivent constamment penser à l'avenir et se préparer à la prochaine crise. Bien que la plupart des aidantes et aidants réalisent que les changements de l'état de santé pourraient déboucher sur la prise de décisions difficiles concernant les soins ou le logement, trop peu d'aidantes et aidants prennent les mesures logiques qui s'imposent et planifient la prise de décisions. Une conversation familiale doit souvent se produire pour discuter des mesures qui doivent être prises immédiatement et au fil du temps. Voici dix mesures que vous pouvez

prendre pour commencer à élaborer un plan de soins.

1. Commencez à discuter des souhaits des membres de la famille qui vieillissent. S'ils veulent rester chez eux, devraient-ils commencer à faire des rénovations pour pouvoir monter et descendre plus facilement les escaliers ou pouvoir se servir de la salle de bains s'ils doivent utiliser un fauteuil roulant?
2. Essayez d'éviter de faire des promesses que vous ne pourrez pas tenir. Si un conjoint ou un parent vous demande de lui promettre de ne jamais le mettre dans un foyer de soins infirmiers, vous pouvez lui donner la réponse suivante : Je promets de faire tout mon possible; Je promets que je serai toujours là pour toi. Vous devez toujours vous souvenir que la sécurité de votre proche est primordiale.
3. Comprenez le rôle vital de la planification juridique et financière. Commencez à rassembler des renseignements sur la sécurité financière de la personne; renseignez-vous sur l'endroit où elle garde l'original des documents. Assurez-vous que la personne a préparé les documents nécessaires comme les testaments, les directives sur la planification préalable des soins et les procurations.
4. Posez des questions sur le système de santé; comprenez quelles sont les autres options en matière de logement, le mode de fonctionnement du foyer et les services

sociaux disponibles. Réfléchissez au cadre qui conviendrait le mieux à la personnalité et aux intérêts de votre proche.

5. Faites face aux réalités : devrez-vous prendre des décisions sur la conduite d'un véhicule automobile, la co-habitation ou le placement?
6. Soyez prêt à faire face aux problèmes futurs pour mieux pouvoir les résoudre :
 - incontinence
 - perte de mémoire
 - errance
 - incapacité de vous reconnaître
7. Discutez en famille comment vous souhaitez partager la responsabilité des soins de votre proche et de son bien-être.
8. Demandez à vos pairs comment ils font face aux défis que présente la prestation des soins, et discutez des problèmes qu'ils ont rencontrés et des solutions qu'ils ont trouvées.
9. Soyez conscient(e) de ce que vous risquez de perdre :
 - vie privée
 - vie sociale
 - revenu
 - possibilités de carrière
10. Appréciez les avantages que la prestation de soins peut vous offrir :
 - une nouvelle relation
 - de nouvelles compétences
 - une plus grande compassion et un épanouissement

- de nouvelles amitiés
- de nouveaux souvenirs

La clé : Réfléchissez et préparez-vous et votre parenté à ce qui risque de se produire pour que, une fois cet épisode de prestation de soins révolu, vous puissiez dire honnêtement : « J'ai fait de mon mieux ».

17.2 Comment savoir si un être qui vous est cher a besoin d'aide?

De l'extérieur, la situation peut sembler normale. Cependant, certains changements peuvent être difficiles à déceler. Une règle très simple s'applique : si vous vous inquiétez à propos d'un conjoint, d'un parent ou d'un(e) ami(e), cela signifie que cette personne peut avoir besoin d'aide. Le type d'aide peut être déterminé en utilisant les listes suivantes de capacités.

Les spécialistes en gérontologie évaluent les capacités des personnes âgées à l'aide de deux listes : la première est la liste des « Activités de la vie quotidienne » ou AVQ. Si votre parent ou ami(e) a un des problèmes avec ce qui suit, il est évident qu'il ou elle a besoin d'aide ou d'intervention extérieure et que cette dernière s'impose :

- Continence
- Alimentation
- Se coucher ou se lever
- Faire sa toilette

- Prendre un bain
- S'habiller
- Sécurité

La deuxième liste est celle des « Activités de la vie domestique » ou AVD. Il est plus difficile de savoir si une personne éprouve des difficultés avec ces tâches, à moins que vous ne viviez avec elle. L'observation lors de vos visites peut être primordiale.

- Gérer ses finances
- Utiliser le téléphone
- Faire des courses
- Préparer les repas
- Faire le ménage
- Faire la lessive
- Utiliser les transports
- Prendre ses médicaments

Souvenez-vous que même si la personne a besoin d'aide pour au moins une des tâches susmentionnées, elle peut quand même préserver son autonomie si elle bénéficie de mécanismes de soutien à domicile appropriés.

À quoi devriez-vous être attentive ou attentif lorsque vous faites une visite pour évaluer si une aide extérieure s'impose?

- Votre proche est toujours mal vêtu.
- Absence d'attention à l'hygiène personnelle.
- Factures impayées, courrier non ouvert sur la table.
- Lessive qui s'empile.

- Brûlures de cigarette sur les meubles.
- Perte de poids non expliquée.
- Hématomes ou autres signes de traumatisme (provenant de chutes ou de mauvais traitements).
- Casseroles noircies (problèmes de cuisinière) ou réfrigérateur trop vide ou trop plein (mauvaises habitudes alimentaires).
- Comportement inhabituel : la personne vous cache certaines choses, elle devient anti-sociale ou même renfermée.

La liste susmentionnée ne traite pas des symptômes cognitifs qui peuvent révéler un problème plus grave. Si vous constatez qu'un proche se perd pendant qu'il conduit ou se promène ou si vous constatez des changements marquants de personnalité, la perte de la notion de temps ou une confusion constante, consultez immédiatement un médecin. Vous pouvez également convoquer une réunion de famille. De cette façon, tout le monde, y compris les parents et les enfants adultes, comprendra les problèmes et tout le monde pourra participer à la recherche de solutions. Si un frère ou une sœur est absent(e), essayez d'organiser une téléconférence. On ne devrait exclure un membre de la famille que s'il est incapable mentalement de comprendre ou de contribuer à la recherche de solutions ou si sa présence risquerait d'entraver les progrès.

Veillez vous adresser à votre Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) (page 61) et demander une évaluation pour vous aider à choisir les mesures que vous devez prendre.

Autres ressources :

Home Care Ontario (en anglais seulement)

Téléphone : 905 543-9474
www.homecareontario.ca

SantéOntario

www.santeontario.com; cliquez sur Ressources communautaires

17.3 Services/Programmes de jour pour les adultes

Les programmes de jour pour les personnes âgées et les adultes atteints d'autres maladies chroniques permettent d'accorder une aide précieuse aux aidantes et aidants et aux familles. Le fait de passer du temps dans un autre cadre donne aux personnes âgées un sentiment d'indépendance et de contrôle, chose vitale pour un grand nombre d'entre elles. Pour les aidantes et aidants, ces quelques heures peuvent être salutaires, car elles leur donnent le temps de réaliser certains objectifs personnels ou d'avoir un peu de temps libre.

Les programmes de jour pour les adultes sont offerts dans la plupart des collectivités. En général, ils durent

entre 2 et 6 heures et proposent une collation, un repas chaud au déjeuner et des activités récréatives. Certains programmes offrent également des services de transport. Les frais sont modiques. Adressez-vous à votre CASC pour obtenir de plus amples renseignements.

Autres ressources :

Association ontarienne de soutien communautaire (en anglais seulement)

Numéro sans frais : 1 800 267-6272 (OCSA)

Site web : www.ocsa.on.ca; cliquez sur « Care Finder »

Il existe des programmes de jour pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de démences connexes. Si vous avez besoin d'un tel programme, veuillez communiquer avec la Société Alzheimer de l'Ontario. Elle vous adressera à la section locale la plus proche de la Société Alzheimer qui vous aiguillera vers des services locaux au sein de votre collectivité.

Société Alzheimer de l'Ontario (en anglais seulement)

1200, rue Bay, Bureau 202
Toronto ON M5R 2A5
Téléphone : 416 967-5900
Télécopieur : 416 967-3826
Site Web :
www.alzheimerontario.org

Service en français :

Société Alzheimer du Canada

Numéro sans frais : 1 800 616-8816

17.4 Registre Sécu- Retour : registre d'errance Alzheimer

Les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de démences connexes peuvent avoir tendance à s'éloigner de leur domicile ou d'un établissement et à se perdre si elles ne sont pas surveillées.

Pour leur paix d'esprit, les aidantes et aidants peuvent inscrire la personne dont ils s'occupent auprès du programme RetourMC : registre d'errance Alzheimer. Le programme Sécu-Retour fournira un bracelet d'identification numérique qu'une personne qui risque de s'égarer portera. Il aidera les policiers à identifier la personne égarée et à la ramener en toute sécurité à la maison. Il s'agit d'un programme à l'échelle nationale mis sur pied par la Société Alzheimer du Canada en partenariat avec la Gendarmerie royale du Canada.

Suite à un paiement unique de 25 \$, la Société Alzheimer fournit :

- un bracelet d'identité
- un guide des aidantes et aidants
- des cartes d'identification
- une mise à jour annuelle du dossier du participant.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à la Société Alzheimer de l'Ontario (en anglais seulement : 416 967-5900 ou à www.alzheimerontario.org, ou composer le numéro sans frais de la

Société Alzheimer du Canada :
1 800 616-8816 ou à
www.alzheimer.ca.

17.5 Système personnel d'intervention en cas d'urgence

Le système personnel d'intervention en cas d'urgence est un appareil électronique conçu pour permettre à une personne âgée de demander de l'aide en cas d'urgence. Si la personne a besoin d'aide, elle appuie sur un bouton ou un pendentif. L'unité ou le communicateur au foyer est activé et compose automatiquement le numéro d'un centre de coordination. Des professionnels formés qui ont immédiatement accès à son profil complet et à des renseignements essentiels communiqueront sur-le-champ avec elle pour déterminer le type d'aide nécessaire. Si la personne ne répond pas, on enverra immédiatement de l'aide. Ce service est conseillé pour les personnes qui vivent seules ou qui risquent de faire une chute.

Des frais de surveillance mensuels de l'ordre de 25 \$ à 45 \$ sont facturés pour ce service, et il est possible que des frais d'installation spéciaux soient facturés.

Vous pouvez acheter le service en vous adressant aux hôpitaux, aux organismes communautaires ou aux sociétés elles-mêmes.

17.6 Prestation de soins à distance

La prestation de soins à distance peut être tout aussi stressante, voire plus stressante que si vous étiez sur place. Les aidantes et aidants à distance peuvent ne pas être sur place pour offrir des soins directs, mais ils peuvent être actifs dans leur rôle de gestionnaires des soins, c'est-à-dire trouver et coordonner les services; négocier avec la personne qui reçoit les soins, les professionnels de la santé et les membres de la famille; déléguer les tâches; surveiller la situation et prendre des décisions. Le téléphone et les déplacements peuvent être d'un certain secours, mais la distance peut accentuer le sentiment d'angoisse et de culpabilité de l'aidante ou de l'aidant. Toute période de prestation de soins à distance exerce des pressions énormes sur la vie personnelle, familiale et professionnelle de l'aidante ou de l'aidant.

Au téléphone, demandez calmement des renseignements sur la santé et le bien-être de la personne. Soyez à l'écoute des indices qui peuvent révéler des problèmes. Dans la mesure du possible, faites une visite pour évaluer la situation. Demandez à des gens qui voient souvent la personne s'ils remarquent des changements (p.ex., conjoint(e), voisin(e), ami(e), professionnel(le)).

Mesures à prendre pour assurer des soins plus efficaces à distance

- Organiser une évaluation médicale, y compris une évaluation cognitive par un médecin de famille ou un spécialiste, le cas échéant.
- Déterminer les soins nécessaires.
- Se renseigner sur les ressources communautaires disponibles.
- Obtenir l'aide de services de santé locaux et d'organismes communautaires ou de gestionnaires de soins privés.
- Déterminer qui peut aider — membres de la famille, amis et connaissances.
- Déterminer les domaines où vous aurez besoin d'une aide professionnelle.
- Dresser une liste d'options de soins.
- Concevoir un plan de soins.
- Discuter du plan de soins avec la personne qui en bénéficie, les membres de la famille et l'équipe de soins de santé, le cas échéant.
- Si des services financés par les deniers publics ne sont pas disponibles, il est possible que l'aide de gestionnaires de soins privés soit disponible sur une base payante. Renseignez-vous sur les coûts connexes.
- Se renseigner sur les options de logement et de relogement.

- Créer un registre ou un classeur de soins pour y consigner les renseignements importants.

La travailleuse ou le travailleur social(e) ou le gestionnaire des soins de l'endroit où la personne âgée habite pourra collaborer avec vous pour effectuer l'évaluation, concevoir le plan de soins et faciliter l'accès aux programmes et aux services. Le gestionnaire des soins peut aussi intervenir lors des discussions familiales et vous tenir au courant de la situation de façon régulière. Veuillez vous adresser au CASC situé près de là où la personne âgée habite.

17.7 Soins destinés aux aidantes et aidants

Un des plus beaux cadeaux que les aidantes et aidants peuvent offrir aux personnes dont ils s'occupent est de s'occuper d'eux-mêmes et de leur santé. Plus les aidantes et aidants sont en bonne santé physique et mentale, meilleures seront leurs chances de continuer à prodiguer des soins de qualité. Faire passer vos besoins en premier permettra d'éviter l'épuisement professionnel.

Les aidantes et aidants doivent se souvenir que si leur état de santé se détériore et par conséquent leur capacité de prendre soin, qui assurera la relève? Les soins pour les aidantes et aidants ne devraient jamais être considérés comme un acte égoïste, mais plutôt comme faisant

partie intégrante de tout plan de soins sensé et durable.

Apprenez à connaître les méthodes d'adaptation qui vous conviennent et utilisez-les. Faites des exercices, allez au cinéma, lisez, tenez un journal – faites ce qui vous plaît, mais assurez-vous d'adopter un mode de vie sain.

Ressources :

Caregiver Network (en anglais seulement)

Téléphone : 416 323-1090

Site Web : www.caregiver.ca

Un service en Français :

Classeur de soins personnels

How to Care

(en anglais seulement)

Site Web : www.howtocare.com

Groupes de soutien

Les groupes de soutien peuvent vous donner l'occasion d'acquérir de nouvelles aptitudes et de trouver des solutions en matière de soins auprès d'autres aidantes et aidants et d'exprimer ouvertement tout l'éventail d'émotions que les aidantes et aidants éprouvent – allant de la frustration, de la colère et de la culpabilité à la solitude et à la tristesse. D'autres aidantes et aidants peuvent vous offrir un soutien optimal; ils savent ce que vous vivez et sont là pour partager et vous offrir un soutien, et non pas pour vous juger et vous censurer. Pour trouver un groupe de soutien, adressez-vous en premier lieu à la fondation ou à la société

associée à la maladie dont votre parent est atteint. La brochure de 17 pages, publiée conjointement par la Fondation des maladies du cœur et l'Association canadienne pour la santé mentale (www.toronto.cmha.ca), et intitulée « Le stress apprivoisé », est un outil utile de gestion du stress.

Autres ressources :

Association canadienne pour la santé mentale – Division de l'Ontario (en anglais seulement)

Numéro sans frais : 1 800 875-6213
Site Web : www.ontario.cmha.ca

Self-Help Resource Centre – The Ontario Self-Help Network (OSHNET) (en anglais seulement)

Numéro sans frais : 1 888 283-8806 (en Ontario)
Téléphone : 416 487-4355
Site Web : www.selfhelp.on.ca

Renseignements à l'intention des aidantes et aidants des Infirmières de l'Ordre de Victoria du Canada

Site Web : www.von.ca/french/caregiving_fr.htm

17.8 Le rôle essentiel des services de relève

Les services de relève accordent aux aidantes et aidants le répit dont ils ont besoin en permettant à une autre personne de les remplacer temporairement au plan de la prestation des soins. Utilisés régulièrement, les

services de relève permettent d'éviter aux aidantes et aidants de s'épuiser en allégeant leur charge de travail et en atténuant leur stress. Bien que les services de relève puissent être salutaires pour le bénéficiaire de soins, ils doivent être considérés comme primordiaux pour l'aidante ou l'aidant.

Normalement, les services de relève revêtent une des trois formes suivantes :

- une personne vient au domicile pour s'occuper de la personne qui bénéficie des soins ou s'asseoir avec elle (même si l'aidante ou l'aidant est à la maison)
- le bénéficiaire des soins peut faire un séjour de courte durée (une nuit, une fin de semaine, une semaine ou davantage) dans une maison de soins de longue durée ou dans un autre établissement
- le bénéficiaire des soins peut être inscrit à un programme de jour pour les adultes

Les soins de relève ne se résument pas à la présence d'une personne qui vient pour que l'aidante ou l'aidant puisse aller faire des courses à l'épicerie. Ils doivent être considérés comme un moment qui permet à l'aidante ou à l'aidant de se ressourcer et lui donne l'occasion de se détendre et de socialiser avec des amis et sa famille, pour se remettre du stress dû à la prestation des soins et retrouver l'énergie nécessaire pour pouvoir continuer à dispenser des soins de qualité.

Pour obtenir de plus amples renseignements et savoir à qui s'adresser, communiquez avec votre CASC.

17.9 Groupes de défense des intérêts

Les aidantes et aidants doivent souvent parler au nom d'un être qui leur est cher qui ne peut plus s'exprimer en son nom. Pour ce faire, les aidantes et aidants, doivent apprendre à faire fonctionner le système efficacement pour eux et à devenir proactifs. Cependant, de nombreux aidants et aidantes trouvent ce rôle extrêmement difficile et estiment que s'ils deviennent trop exigeants, leurs proches en subiront les conséquences.

Mais il existe toujours des moyens de faire pression, d'obtenir ce dont l'aidante ou l'aidant a besoin. Cependant, ceci nécessite des efforts et une planification. L'établissement de communications efficaces avec les professionnels de la santé est une compétence que les aidantes et aidants doivent acquérir. Pour se préparer à des réunions avec un médecin ou d'autres professionnels, les aidantes et aidants doivent dresser une liste des choses dont ils veulent discuter et des questions qu'ils veulent poser.

À la fin de chaque réunion avec des professionnels, les aidantes et aidants devraient se poser les questions suivantes. Si l'une des

réponses est négative, ils doivent retourner voir le professionnel en question et obtenir les renseignements dont ils ont besoin.

- A-t-on bien décrit les soins nécessaires et a-t-on donné les instructions nécessaires?
- A-t-on répondu à toutes mes questions?
- Les professionnels visés maintiennent-ils des contacts réguliers avec moi?
- Est-ce que je participe aux évaluations?

Dans le système de santé moderne, les professionnels respectent les aidantes et aidants informés et concernés qui posent des questions et qui surveillent les soins; cela peut faciliter le travail de tout le monde. Si vous avez des inquiétudes concernant des questions liées aux soins ou de nature juridique, veuillez vous adresser au :

Advocacy Centre for the Elderly, une clinique juridique communautaire destinée aux personnes âgées à faible revenu (page 145).

2, rue Carlton, bureau 701
Toronto ON M5B 1J3
Téléphone : 416 598-2656
Site Web :
www.advocacycentreelderly.org/

17.10 Gestion de l'information

La prestation de soins nécessite une foule de renseignements et de détails, comme la réunion familiale le montre d'habitude. Qu'il s'agisse d'une crise ou non, tout devrait être consigné en un seul endroit pour qu'aucun détail ne s'égaré. Une bonne gestion de l'information débouche sur des soins de meilleure qualité.

Les aidantes et aidants devraient créer un planificateur ou un classeur de soins, qui inclura des renseignements sur tous les aspects des soins. Le classeur de soins personnels aidera les aidantes et aidants à rester organisés et à disposer des renseignements personnels et médicaux nécessaires, rapidement. Il permettra de centraliser les communications parmi tous les aidants et aidantes officiels et officieux, en offrant un endroit où l'équipe de prestation des soins pourra laisser des messages importants. L'aidante ou l'aidant peut emmener avec elle ou lui le classeur lors des visites chez le médecin, pour mettre immédiatement à jour les renseignements sur les médicaments, ou lors des visites dans les maisons de soins de longue durée, pour pouvoir consigner les renseignements pendant qu'ils sont encore frais à l'esprit.

17.11 Programme de prestations de compassion

En janvier 2004, le gouvernement fédéral a lancé le programme de prestations de compassion, dans le cadre du Programme d'assurance-emploi. Ce programme paiera jusqu'à six semaines de prestations exceptionnelles à une personne qui doit s'absenter de son travail pour prodiguer des soins ou un soutien à une personne de sa famille souffrant d'une maladie grave qui risque de causer le décès dans un délai de 26 semaines. Les personnes sans emploi ou prises en charge par l'assurance-emploi peuvent aussi demander ce genre de prestations. Les demandeurs doivent remplir certaines conditions.

Pour de plus amples renseignements, téléphonez à **Développement des ressources humaines Canada** au 1 800 206-7218 ou consultez www.dsc.gc.ca/fr/ae/genres/prestations_compassion.shtml.

17.12 Transformation des véhicules

La vie des personnes à mobilité réduite peut être améliorée par l'achat d'un véhicule accessible en fauteuil roulant ou par la modification d'un véhicule approprié. La Marche des dix sous de l'Ontario dispose de formulaires pour le financement de la transformation d'un véhicule comme pour le financement des modifications du domicile.

**Marche des dix sous de l'Ontario
(en anglais seulement)**

291, rue King, 3^e étage
London ON N6B 1R8
Numéro sans frais :
1 877 369-4867
Télécopieur : 519 432-4923
Courriel : hvmp@dimes.on.ca

La National Mobility Equipment Dealers Association dispose d'une importante liste de sociétés qui transforment les véhicules, ainsi que d'une liste de fournisseurs d'équipement d'aide à la mobilité.

Site Web : www.nmeda.org/canada/canada.htm. Cliquez sur « Modifiers »

17.13 Programme de location d'équipement recyclé

Programme de location d'équipement recyclé de la Marche des dix sous

Le Programme de location d'équipement recyclé propose des locations de courte ou de longue durée de fauteuils roulants, de béquilles, de rampes, d'appareils élévateurs et d'autres appareils. Ce programme est tout particulièrement adapté aux personnes ayant un problème de courte durée ou à évolution rapide et pour lesquelles l'achat est difficilement envisageable. Le matériel est loué à des personnes ayant besoin d'un objet bien spécifique, que cela soit à la suite d'une

blessure, d'une maladie, de l'âge ou d'un handicap permanent. Ce programme innovateur accepte les dons de matériel d'occasion en bon état. Le matériel peut comprendre des objets tels que des fauteuils roulants manuels ou électriques, des fauteuils tricycles, des béquilles, des déambulateurs, des appareils élévateurs, des aides pour le bain et des auxiliaires familiaux.

Bureau provincial de la Marche des dix sous de l'Ontario

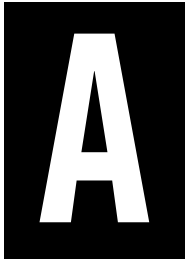
10, boulevard Overlea
Toronto ON M4H 1A4
Numéro sans frais :
1 800 263-3463
Téléphone : 416 425-3463
Courriel : provincialoffice@dimes.on.ca
Site Web : www.dimes.on.ca

Vous pouvez aussi consulter votre Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) pour obtenir de plus amples renseignements sur la location d'appareils médicaux pour les soins et la prise en charge des blessures, de lève-malades/patients, de matériel d'aide à la mobilité et pour le bain de même que de matériel de sécurité pour les patients et aidantes et aidants.

17.14 Les règles d'or des aidantes et aidants

(N'hésitez pas à recopier ces règles d'or et à les afficher sur votre réfrigérateur pour ne pas oublier de prendre aussi soin de vous).

1. Essayez de fixer des limites à vos interventions en matière de soins – un changement qui ne se produit pas du jour au lendemain.
2. Réalisez que vous intervenez à deux niveaux – rationnel et émotionnel et qu'ils ne coïncident pas toujours.
3. Apprenez à plaider la cause de la personne dont vous vous occupez et la vôtre.
4. N'oubliez pas que les autres aidantes et aidants sont votre meilleure source de soutien inconditionnel.
5. Quand vous avez besoin d'aide, reconnaissez-le. Ne jouez pas au martyr.
6. N'oubliez pas que c'est vous qui connaissez la personne qui a besoin d'aide : les autres ne peuvent donner que des conseils. Si vous n'êtes pas d'accord avec une suggestion qui vous a été faite, cherchez avec autrui des solutions qui fonctionneront. N'oubliez pas que la route qui mène aux soins n'est pas une voie à sens unique.
7. Soyez sûr(e) de vous. Exigez des réponses de tout le monde – médecins, spécialistes et fournisseurs de produits et de services.
8. Posez constamment des questions. « Je ne sais pas » est un point de départ légitime à partir duquel vous allez acquérir le savoir et trouver les réponses dont vous avez besoin.
9. L'affection peut procurer aux bénéficiaires des soins ce dont ils ont besoin, mais ce qui n'est pas toujours ce qu'ils désirent.
10. Veillez sur votre santé, maintenez votre style de vie, soignez vos amitiés et continuez vos activités. Souvenez-vous de ce que disait Shakespeare : L'amour de soi n'est pas un défaut aussi grave que la négligence de soi.



Annexes

Annexe 1 : Conseils pour l'utilisation du téléphone, d'Internet et du courriel	226
Annexe 2 : Foire aux questions	229
Annexe 3 : Répertoire des programmes et des services pour les personnes âgées	235

A

Annexe 1 :

Conseils pour l'utilisation du téléphone, d'Internet et du courriel

De nombreuses personnes n'ont pas l'habitude des technologies de la messagerie vocale, du courriel ou d'Internet et éprouvent des difficultés à les utiliser. Voici quelques conseils pour vous aider à utiliser ces sources afin de vous renseigner sur les programmes et sur les services décrits dans le présent guide.

Téléphone

Que dois-je savoir sur l'utilisation des systèmes de messagerie vocale ou de répondeur automatique?

De nombreux services gouvernementaux (santé, sécurité du revenu), les sociétés de transport (compagnies aériennes, autobus, autoroutes) et même les cabinets médicaux utilisent des répondeurs automatiques. Voici quelques suggestions qui peuvent vous aider à vous entraîner à utiliser un répondeur jusqu'à ce que vous vous sentiez à l'aise. Vous pouvez vous entraîner gratuitement, car de nombreux répondeurs fonctionnent avec un numéro sans frais (numéros 1 800), ou sur un standard local.

Ayez un papier et un crayon à portée de la main pour noter les différentes options proposées et sur quels boutons appuyer. Notez les renseignements dont vous avez besoin au moment où vous les entendez. Prenez le temps d'écouter toutes les options avant d'en choisir une. Cela peut vous prendre plusieurs minutes.

Prenez votre temps pour composer le numéro de l'option que vous avez choisie.

Quels sont les services téléphoniques disponibles pour les personnes ayant des besoins particuliers?

Difficultés d'audition

Votre compagnie de téléphone peut vous louer un dispositif à fixer à votre récepteur pour augmenter son volume. Les sourds peuvent également disposer des services d'un télécriteur (ATS) ou d'un appareil de signalisation.

Malvoyance

Votre téléphone peut être équipé d'un clavier à grandes touches. Si vous ne pouvez pas lire les numéros de votre

annuaire téléphonique, vous pouvez avoir droit gratuitement au service Assistance-annuaire. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec votre compagnie de téléphone.

Handicaps de la parole et de la mobilité

Votre compagnie de téléphone peut vous dire comment accéder à des services spécialisés.

Internet

Qu'est-ce qu'Internet?

Internet est une base mondiale de données d'informations à laquelle vous pouvez accéder grâce à un ordinateur et via un fournisseur d'accès Internet tel que votre compagnie de téléphone ou de câble ou une société informatique ou spécialisée dans Internet. De nombreuses bibliothèques publiques et certains centres pour personnes âgées vous offrent un accès gratuit à Internet.

Quels services puis-je trouver sur Internet?

En cherchant sur Internet vous pouvez trouver des informations sur presque tous les sujets. Après vous être inscrite ou inscrit en utilisant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe,

vous aurez le choix entre différentes options de recherche. Tapez, dans les termes les plus brefs, ce que vous recherchez et le moteur de recherche vous guidera vers de nombreux sites Web où vous pourrez poursuivre votre exploration.

Par ailleurs, si vous disposez de l'adresse d'un site Web particulier, il vous suffit de la taper dans la ligne d'adresse et d'appuyer sur Entrée.

Existe-t-il des lignes directrices pour trouver des renseignements sur Internet?

Il existe peu de réglementation sur ce qui peut ou ne peut pas être mis sur Internet; il faut donc se montrer prudent pour obtenir des renseignements fiables. Et, si vous recherchez des renseignements liés à la santé, il est particulièrement important de trouver des sites Web dignes de confiance. Sur les sites Web doivent toujours figurer le nom de l'auteur, son statut professionnel et des renseignements sur une personne-ressource. Ne substituez jamais les renseignements que vous trouvez sur Internet à un avis professionnel.

Où puis-je apprendre à utiliser Internet?

Il se peut que votre bibliothèque publique propose une formation en informatique pour vous aider à apprendre à vous servir du courriel et

d'Internet. De nombreux collègues communautaires et universités ont des services proposant des classes d'informatique spécialement conçues pour les personnes âgées. Vous pouvez demander à votre centre local pour personnes âgées d'organiser des ateliers ou des cours sur l'utilisation des ordinateurs. Il existe aussi de nombreux manuels, livres et magazines qui vous offriront des possibilités d'apprentissage.

Voir la page 182 du présent guide pour trouver de plus amples renseignements sur les possibilités de formation en informatique.

Courriel

Le courrier électronique, ou courriel, vous permet d'envoyer ou de recevoir des messages de façon presque instantanée via Internet. Les deux correspondants doivent disposer d'un ordinateur, d'un modem et d'une connexion par ligne téléphonique ou par câble ainsi que d'un logiciel permettant d'organiser un système de courriel.

Vous pouvez acheter un logiciel de courriel lorsque vous achetez votre service pour connecter votre ordinateur à Internet. Ce service est généralement proposé sous forme d'abonnement moyennant une mensualité, comme pour votre service

téléphonique ou votre télévision par câble. Par contre, si vous ne possédez pas d'ordinateur avec configuration Internet, mais pouvez avoir accès à un tel ordinateur (par ex., grâce à votre bibliothèque publique), vous pouvez vous abonner à des services gratuits de courriel sur Internet. www.hotmail.com et www.yahoo.com sont deux sites Internet qui proposent le courriel gratuit. Vous pouvez vous inscrire et choisir votre propre nom d'utilisateur et votre propre mot de passe pour vous assurer que personne d'autre ne puisse avoir accès à votre compte de courriel.

L'information ci-dessus a été adaptée de « *Making the Telephone Work for You* » et « *Using Computers for E-mail and the Internet* ». Ces brochures ont été produites par le « Seniors' Education Centre » de la « University of Regina », dans le cadre du projet « Everyday Technologies and Older Adults: Friend or Foe? » parrainé par le « Nova Scotia Centre on Aging » de la « Mount St. Vincent University ». Le financement a été assuré par le Fonds pour la santé de la population de Santé Canada.

Foire aux questions

1. En tant que retraité, quels sont les principaux programmes et services que je dois connaître?

Le gouvernement de l'Ontario rassemble des renseignements et des services sur les événements essentiels de la vie, tels que « Se préparer à la retraite ». Chaque série regroupe toutes les informations disponibles sur un sujet en provenance de différentes compétences gouvernementales et sources ministérielles. À partir de ce site, vous pouvez trouver tous les renseignements qu'il vous faut ainsi que des liens rapides avec des formulaires dont vous pourriez avoir besoin, et notamment ceux sur la Sécurité de la vieillesse, le RPC, les Prestations internationales, les pensions d'anciens combattants, le RRAG (Régime de revenu annuel garanti), les Médicaments gratuits en Ontario, le logement, de même que d'autres ressources.

Pour de plus amples renseignements, voir la rubrique « Événements de la vie » du site Web du gouvernement de l'Ontario, à : www.ontario.ca, ou s'adresser à l'un des quelque 50 centres d'information du gouvernement de la province, ou appeler le Bureau de renseignements au 1 800 267-8097. Vous trouverez

l'adresse du CIG le plus proche de chez vous à l'annexe 3.

Sécurité du revenu

Ressources humaines et Développement social Canada administre deux programmes fédéraux de sécurité du revenu : Sécurité de la vieillesse (qui comprend le Supplément de revenu garanti et l'allocation) et Régime de pensions du Canada. Pour plus de renseignements, voir les pages 94 et 96.

Le gouvernement de l'Ontario administre le Régime de revenu annuel garanti, qui assure un revenu minimum garanti aux citoyens âgés de l'Ontario en versant des paiements mensuels aux retraités qui y ont droit. Pour plus de renseignements, voir la page 102.

Médicaments gratuits

Lorsque vous atteignez 65 ans, tant que vous possédez une carte Santé de l'Ontario valide, vous avez automatiquement droit à recevoir des médicaments gratuits dans le cadre du Programme de médicaments gratuits de l'Ontario. Pour plus de renseignements, voir la page 30.

2. Où dois-je aller si j'ai besoin de soins à domicile ou si je veux en savoir davantage sur les foyers de soins infirmiers situés dans ma collectivité?

La province dispose de 14 Centres d'accès aux soins communautaires (CASC) qui fournissent un accès simplifié aux services de soins de longue durée communautaires. Ces centres sont chargés de décider qui a droit à ces services, d'organiser tout un éventail de services de santé et de soutien personnel à domicile (p. ex., soins à domicile) et de prévoir l'admission dans des établissements de soins de longue durée (maisons de soins infirmiers et foyers pour personnes âgées). Pour plus de renseignements sur les Centres d'accès aux soins communautaires, voir la page 62.

3. Je suis une personne âgée disposant d'un revenu limité :

A. À quelle aide financière ai-je droit?

Si vous avez peu ou pas de revenu en dehors de votre pension de base de la Sécurité de la vieillesse, vous avez peut-être droit à recevoir un Supplément mensuel de revenu garanti (SMRG). Le montant de ce versement supplémentaire dépend de votre revenu et de celui de votre conjoint ou conjoint de fait. Vous avez peut-être aussi droit à

l'allocation ou à l'allocation du conjoint survivant. Cette allocation mensuelle est conçue pour reconnaître les conditions difficiles rencontrées par de nombreux conjoints survivants ou par des couples vivant d'une seule pension. Pour plus de renseignements sur la Sécurité de la vieillesse et sur le Supplément de revenu garanti, voir les pages 94 et 95.

Le gouvernement de l'Ontario administre le Régime de revenu annuel garanti (RRAG), qui assure un revenu minimum garanti aux citoyens âgés de l'Ontario en versant des paiements mensuels aux retraités qui y ont droit. Pour plus de renseignements, voir la page 102.

B. J'ai besoin d'aide pour gérer mes finances ou mes dettes; où puis-je obtenir de l'aide?

Si vos finances vous causent des soucis ou si vous commencez à connaître des difficultés financières, consultez une conseillère ou un conseiller en crédit. Une conseillère ou un conseiller en crédit fera une évaluation financière complète pour avoir une vision claire de votre situation financière et explorera avec vous différentes possibilités. Votre conseillère ou votre conseiller vous aidera à apprendre à gérer vos finances et discutera avec vous des stratégies pour faire face à votre endettement. Vous pouvez aussi vous adresser à votre propre établissement financier et voir comment il peut vous aider. Pour

de plus amples renseignements, voir la page 108 sur le regroupement des événement de la vie intitulé « Gérer ses dettes ».

C. Comment trouver un logement abordable?

Il existe de nombreuses possibilités de logement pour adultes âgés en fonction de leur situation financière et de leur état de santé. Pour plus de renseignements, voir la page 70.

Un logement social est un logement dont le propriétaire reçoit une subvention de la municipalité ou une subvention à coûts partagés du gouvernement fédéral pour fournir des logements à loyer indexé sur le revenu (logements à LIR). Les propriétaires peuvent être des particuliers qui louent des logements avec supplément au loyer, des municipalités qui sont propriétaires de logements publics ou des sociétés à but non lucratif ou des coopératives qui sont propriétaires d'ensembles de logements. Certains organismes à but non lucratif ont un mandat régi par la Loi consistant à loger des personnes âgées (de plus de 65 ans). Pour plus de renseignements, voir la page 76.

4. Un proche vient de décéder. Quelles sont les démarches à faire, et qui dois-je prévenir?

Vous trouverez à la page 152 des renseignements détaillés sur ce qu'il faut faire quand quelqu'un décède, et notamment sur les dispositions à prendre pour les obsèques et les organismes qu'il faut prévenir.

5. J'ai besoin de soins dentaires, mais je n'ai pas d'assurance privée pour m'aider à couvrir les coûts. Que puis-je faire?

Plusieurs universités et collèges ont des cliniques dentaires ouvertes au public. Les soins varient selon les cliniques. Les honoraires sont généralement plus bas que ceux des praticiens privés. Communiquez avec les cliniques individuellement pour connaître les soins proposés, les honoraires pratiqués et les rendez-vous disponibles. Pour obtenir la liste des cliniques dentaires des universités et collèges, voir l'annexe 3.

Le centre d'information communautaire (CIC) le plus proche peut aussi être en mesure de vous expliquer les options en matière de soins dentaires dans votre région. Voir la page 13 du guide pour de plus amples renseignements sur les CIC.

6. Je suis un(e) nouvel(le) immigrant(e) en Ontario; quels sont les services d'établissement disponibles?

Vous pouvez obtenir des renseignements sur l'immigration ou la citoyenneté canadienne en vous adressant à Citoyenneté et Immigration Canada. Les organismes communautaires de la province fournissent aussi de l'assistance aux nouveaux venus pour les aider à s'adapter à leur nouvelle vie en Ontario et à devenir des membres actifs de leur nouvelle collectivité locale. Pour plus de renseignements, voir la page 138.

7. Où puis-je me renseigner sur les procurations relatives aux biens et aux soins de la personne?

Des renseignements sur les procurations et sur la façon d'obtenir une trousse de procurations sont disponibles à la page 148. Pour plus de renseignements sur la Planification préalable des soins, voir la page 149.

8. Que puis-je faire si je crois que le mandataire de mon amie gère mal ses biens ou prend pour elle des décisions sur le plan santé qui ne correspondent pas à ce qu'elle voudrait?

Si votre amie est mentalement capable, parlez-lui de vos préoccupations. Votre amie peut révoquer une de ses procurations ou les deux si elle pense que son mandataire n'agit pas conformément à ce qu'elle souhaite. Si votre amie n'est pas mentalement capable, vous, ou l'un des parents de votre amie, peut demander au tribunal d'être nommé tuteur aux biens ou à la personne. Un ordre de tutelle du tribunal est prioritaire par rapport à une procuration. L'ordre de tutelle du tribunal confère au tuteur désigné le pouvoir de prendre des décisions en matière de biens ou de soins personnels au nom de la personne incapable.

Par ailleurs, si votre amie court des risques graves en matière de biens ou de soins à la personne, vous pouvez vous adresser au Bureau du tuteur et curateur public et demander l'ouverture d'une enquête de tutelle. Les brochures d'information du Tuteur et curateur public peuvent aussi vous aider. Voir la page 147 pour obtenir de plus amples renseignements sur le Bureau du tuteur et curateur public et les services qu'il propose.

9. Où puis-je me renseigner sur la discrimination envers les personnes âgées en raison de leur âge, et sur l'âgisme?

La Commission ontarienne des droits de la personne a mené des études approfondies et des consultations sur l'âgisme et la discrimination en raison de l'âge envers les Ontariennes et Ontariens âgés. Pour de plus amples renseignements, consultez la rubrique sur la Commission ontarienne des droits de la personne, à la page 146.

10. Comment m'adresser à mon député provincial?

Pour savoir qui est votre député provincial, adressez-vous à Élections Ontario :

Numéro sans frais :

1 800 677-8683

Site Web :

www.electionsontario.on.ca

A

Annexe 3

Répertoire des programmes et services pour les personnes âgées

Antécédents familiaux

Archives publiques de l'Ontario

Archiviste – Statistiques de l'état civil
77, rue Grenville, Unité 300
Toronto ON M5S 1B3
Numéro sans frais :
1 800 668-9933
Téléphone : 416 327-1600
Courriel : reference@ontario.ca
Site Web : www.archives.gov.on.ca

Centre canadien de généalogie Bibliothèque et Archives Canada

395, rue Wellington
Ottawa ON K1A 0N4
Numéro sans frais :
1 866 578-7777
Téléphone : (613) 996-7458
Numéro sans frais ATS :
1 866 299-1699
Numéro ATS : (613) 992-6969
Télécopieur : (613) 995-6274
Site Web :
www.collectionscanada.ca

Ontario Genealogical Society

40, boulevard Orchard View,
bureau 102
Toronto ON M4R 1B9
Téléphone : 416 489-0734
Télécopieur : 416 489-9803
Site Web : www.ogs.on.ca

Société d'Histoire de Toronto

552, rue church, B.P. 93
Toronto ON M4Y 2E3
Téléphone : 416 924-7631
Site Web : www.sht.ca

Bénévolat

Le bénévolat au Canada

Site Web : www.benevoles.ca

Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration

Distinctions et prix de l'Ontario
400, avenue University
Rez-de-chaussée, foyer Sud
Toronto ON M7A 2R9
Téléphone : 416 314-7526
Courriel :
OntarioHonoursAndAwards@ontario.ca
Site Web :
www.citizenship.gov.on.ca

Parlons travail

Numéro sans frais :
1 800 790-9113
Téléphone : 416 440-5107
Courriel : wow@tlp.on.ca
Site Web : www.wordsonwork.ca

Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt

Numéro sans frais :
1 800 959-8281

Site Web : www.cra-arc.gc.ca/tax/individuals/volunteer/menu-f.html

Centres d'accès aux soins communautaires

Site Web : www.ccac-ont.ca

Région du Centre

Bureau principal – Newmarket

1100, rue Gorham, Unité 1
Newmarket ON L3Y 8Y8
Téléphone : (905) 895-1240
Site Web : www.central.ccac-ont.ca

Bureau de Richmond Hill

9050, rue Yonge, bureau 400
Richmond Hill ON L4C 9S6
Téléphone : (905) 763-9928
Site Web : www.central.ccac-ont.ca

Bureau de Stouffville

28, rue Sandiford, Édifice B,
Unité 201
Stouffville ON L4A 1L8
Téléphone : (905) 640-2662
Site Web : www.central.ccac-ont.ca

Bureau de Sheppard

45, ave. Sheppard E., bureau 700
North York ON M2N 5W9
Téléphone : 416 222-2241
Site Web : www.central.ccac-ont.ca

Bureau de « The West Mall »

– Etobicoke

401 The West Mall, bureau 1001
Toronto ON M9C 5J5
Téléphone : 416 626-2222
Site Web : www.central.ccac-ont.ca

Région du Centre-Est

Bureau de Campbellford

119, rue Isabella, rez-de-chaussée
Campbellford ON K0L 1L0
Numéro sans frais : 1-800-368-8053
Téléphone : (705) 653-1005
Télécopieur : (705) 653-1300
Site Web : www.ce.ccac-ont.ca

Bureau de Haliburton

C.P. 793, route 118
Haliburton ON K0M 1S0
Numéro sans frais : 1-800-368-8027
Téléphone : (705) 457-1600
Télécopieur : (705) 457-2651
Site Web : www.ce.ccac-ont.ca

Bureau de Lindsay

370, rue Kent O.
Lindsay ON K9V 6G8
Numéro sans frais : 1-800-347-0285
Téléphone : (705) 324-9165
Télécopieur : (705) 324-0884
Site Web : www.ce.ccac-ont.ca

Bureau de Peterborough

700, ave. Clonsilla, bureau 202
Peterborough ON K9J 5Y3
Numéro sans frais : 1-888-235-7222
Téléphone : (705) 743-2212
Messagerie vocale :
(705) 743-2552
Numéro ATS : (705) 743-7939
Télécopieur : (705) 743-9559
Site Web : www.ce.ccac-ont.ca

Bureau de Port Hope

151A, rue Rose Glen
Port Hope ON L1A 3V6
Numéro sans frais : 1-800-347-0299
Téléphone : (905) 885-6600
Télécopieur : (905) 885-6222
Site Web : www.ce.ccac-ont.ca

Bureau de Scarborough

1940, ave. Eglinton E., 3^e étage
Scarborough ON M1L 4R1
Numéro sans frais : 1-866-779-1931
Téléphone : 416 750-2444
Messagerie vocale : 416 701-4828
Télécopieur : 416 750-8234
Site Web : www.ce.ccac-ont.ca

Bureau principal – Whitby

209, rue Dundas E., 5^e étage
Whitby ON L1N 7H8
Numéro sans frais :
1-800-263-3877
Téléphone : (905) 430-3308
Site Web : www.ce.ccac-ont.ca

Région du Centre-Ouest

Bureau principal – Brampton

199 blvd. County Court,
3^e étage
Brampton ON L6W 4P3
Numéro sans frais : 1-888-733-1177
Téléphone : (905) 796-0040
Site Web : www.cw.ccac-ont.ca

Région de Champlain

Bureau principal – Ottawa

4200, rue Labelle, bureau 100
Ottawa ON K1J 1J8
Numéro sans frais : 1-800-538-0520
Téléphone : (613) 745-5525
Numéro ATS : (613) 745-0049
Télécopieur : (613) 745-6984
Courriel : information@champlain.ccac-ont.ca
Site Web :
www.champlain.ccac-ont.ca

Bureau de Alexandria

N^o de voirie 20260, route 43
Alexandria ON K0C 1A0
Numéro sans frais : 1-800-267-0852
Téléphone : (613) 525-1213
Numéro de télécopie pour les
renvois : 1-800-274-6955
Courriel : information@champlain.ccac-ont.ca
Site Web :
www.champlain.ccac-ont.ca

Bureau de Carlingwood

2121, ave. Carling, Unité 14
Ottawa ON K2A 1H2
Numéro sans frais : 1-800-538-0520
Téléphone : (613) 745-5525
Numéro ATS : (613) 745-0049
Télécopieur : (613) 745-6984
Courriel : information@champlain.ccac-ont.ca
Site Web :
www.champlain.ccac-ont.ca

Bureau de Casselman

787, rue Principale, 2^e étage
C.P. 459
Casselman ON K0A 1M0
Numéro sans frais : 1-800-267-0852
Téléphone : (613) 764-0557
Numéro de télécopie pour les
renvois : 1-800-274-6955
Courriel : informa-
tion@champlain.ccac-ont.ca
Site Web :
www.champlain.ccac-ont.ca

Bureau de Cornwall

709, rue Cotton Mill
Cornwall ON K6H 7K7
Numéro sans frais : 1-800-267-0852
Téléphone : (613) 936-1171
Numéro de télécopie pour les
renvois : 1-800-274-6955
Courriel : informa-
tion@champlain.ccac-ont.ca
Site Web :
www.champlain.ccac-ont.ca

Bureau de Hawkesbury

1111, rue Ghislain
Hawkesbury ON K6A 3G5
Numéro sans frais : 1-800-267-0852
Téléphone : (613) 632-4861
Numéro de télécopie pour les
renvois : 1-800-274-6955
Courriel : informa-
tion@champlain.ccac-ont.ca
Site Web :
www.champlain.ccac-ont.ca

Bureau de Hazeldean

300, rue Eagleson, Unité 2 'A'
Kanata ON K2M 1C9
Numéro sans frais : 1-800-538-0520
Téléphone : (613) 745-5525
Numéro ATS : (613) 745-0049
Télécopieur : (613) 745-6984
Courriel : informa-
tion@champlain.ccac-ont.ca
Site Web :
www.champlain.ccac-ont.ca

Bureau de Orleans

3095, blvd. St. Joseph
Orléans ON K1E 3W6
Numéro sans frais : 1-800-538-0520
Téléphone : (613) 745-5525
Numéro ATS : (613) 745-0049
Télécopieur : (613) 745-6984
Courriel : informa-
tion@champlain.ccac-ont.ca
Site Web :
www.champlain.ccac-ont.ca

Bureau de Pembroke

1100, rue Pembroke E.
Pembroke ON K8A 6Y7
Numéro sans frais : 1-888-421-2222
Téléphone : (613) 732-7007
Télécopieur : (613) 732-3522
Courriel : informa-
tion@champlain.ccac-ont.ca
Site Web :
www.champlain.ccac-ont.ca

Bureau de Smiths Falls

52, rue Abbott N., Unité 1
Smiths Falls ON K7A 1W3
Numéro sans frais : 1-800-267-6041
Téléphone : (613) 283-8012
Télécopieur : (613) 283-0308
Courriel : informa-
tion@champlain.ccac-ont.ca
Site Web :
www.champlain.ccac-ont.ca

Bureau de Winchester

457, rue Main E., C.P. 616
Winchester ON K0C 2K0
Numéro sans frais : 1-800-267-0852
Téléphone : (613) 774-2800
Numéro de télécopie pour les
renvois : 1-800-274-6955
Courriel : informa-
tion@champlain.ccac-ont.ca
Site Web :
www.champlain.ccac-ont.ca

Région d'Erie St. Clair

Bureau principal – Chatham-Kent

712, rue Richmond, C.P. 306
Chatham ON N7M 5K4
Numéro sans frais : 1-888-447-4468
Téléphone : (519) 436-2222
Courriel :
ccac.reception@esc.ccac-ont.ca
Site Web : www.esc.ccac-ont.ca

Bureau de Sarnia-Lambton

1150, rue Pontiac, C.P. 185
Sarnia ON N7T 7H9
Numéro sans frais : 1-800-265-1445
Téléphone : (519) 337-1000
Courriel :
ccac.reception@esc.ccac-ont.ca
Site Web : www.esc.ccac-ont.ca

Bureau de Windsor-Essex

5415, rue Tecumseh E., 2^e étage
Windsor ON N8T 1C5
Numéro sans frais : 1-888-248-9978
Téléphone : (519) 258-8211
Courriel :
ccac.reception@esc.ccac-ont.ca
Site Web : www.esc.ccac-ont.ca

**Région de Hamilton Niagara
Haldimand Brant**

Bureau principal – Brantford

274, rue Colborne
Brantford ON N3T 2H5
Numéro sans frais : 1-866-759-7752
Téléphone : (519) 759-7040,
ext. 227
Télécopieur : (519) 759-2855
Site Web : www.hnhb.ccac-ont.ca

Bureau de Brant

274, rue Colborne
Brantford ON N3T 2H5
Numéro sans frais : 1-866-759-7752
Téléphone : (519) 759-7752
Site Web : www.hnhb.ccac-ont.ca

Bureau de Burlington

440, rue Elizabeth, 4^e étage
Burlington ON L7R 2M1
Numéro sans frais : 1-800-810-0000
Téléphone : (905) 639-5228
Site Web : www.hnhb.ccac-ont.ca

Bureau de Haldimand-Norfolk

76, rue Victoria
Simcoe ON N3Y 1L5
Numéro sans frais : 1-800-265-8068
Téléphone : (519) 426-7400
Site Web : www.hnhb.ccac-ont.ca

Bureau de Hamilton

310, rue Limeridge O.
Hamilton ON L9C 2V2
Numéro sans frais : 1-800-450-8002
Téléphone : (905) 523-8600
Site Web : www.hnhb.ccac-ont.ca

Bureau de Niagara

149, rue Hartzel
St. Catharines ON L2P 1N6
Numéro sans frais : 1-800-263-5480
Téléphone : (905) 684-9441
Site Web : www.hnhb.ccac-ont.ca

Région de Mississauga Halton

Bureau principal – Etobicoke et York

401 The West Mall, bureau 1001
Etobicoke ON M9C 5J5
Téléphone : 416 626-2222
Site Web : www.mh.ccac-ont.ca

Bureau de Halton

440, rue Elizabeth, 4^e étage
Burlington ON L7R 2M1
Numéro sans frais : 1-800-810-0000
Téléphone : (905) 639-5228
Site Web : www.mh.ccac-ont.ca

Bureau de Peel

199, blvd. County Court
Brampton ON L6W 4P3
Numéro sans frais : 1-888-733-1177
Phone: (905) 796-0040
Site Web : www.mh.ccac-ont.ca

Région du Nord-Est

Bureau principal – Sudbury

1760, rue Regent
Sudbury ON P3E 3Z8
Numéro sans frais : 1-800-461-2919
Téléphone : (705) 522-3461
Numéro ATS : 1-866-369-3113
Télécopieur : (705) 522-3855
Site Web : www.ne.ccac-ont.ca

Bureau de Kirkland Lake

111, rue Burnside
Kirkland Lake ON P2N 3P9
Numéro sans frais : 1-888-602-2222
Téléphone : (705) 567-2222
Télécopieur : (705) 567-9407
Site Web : www.ne.ccac-ont.ca

Bureau satellite d'Englehart

C.P. 98 55, rue Fifth
Englehart ON POJ 1H0
Numéro sans frais : 1-888-602-2222
Téléphone : (705) 544-2222
Télécopieur : (705) 544-8778
Site Web : www.ne.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Haileybury

240, ave. Georgina bureau 112
Haileybury ON POJ 1K0
Numéro sans frais : 1-888-602-2222
Téléphone : (705) 672-2222
Télécopieur : (705) 672-3887
Site Web : www.ne.ccac-ont.ca

Bureau de North Bay

1164, ave. Devonshire
North Bay ON P1B 6X7
Numéro sans frais : 1-888-533-2222
Téléphone : (705) 476-2222
Télécopieur : (705) 474-0080
Site Web : www.ne.ccac-ont.ca

Bureau de Burk's Falls

162, rue Huston, C.P. 121
Burk's Falls ON P0A 1C0
Numéro sans frais : 1-888-724-0511
Téléphone : (705) 382-2361
Télécopieur : (705) 382-2498
Site Web : www.ne.ccac-ont.ca

Bureau satellite de santé d'école

945, rue Stockdale
North Bay ON P1B 9S5
Téléphone : (705) 476-5437
Télécopieur : (705) 474-0127
Site Web : www.ne.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Sturgeon Falls

209, rue Main, bureau 101
Sturgeon Falls ON P2B 1P3
Téléphone : (705) 753-4000
Télécopieur : (705) 753-0390
Site Web : www.ne.ccac-ont.ca

Bureau de Sault Ste. Marie

390, rue Bay, 2^e étage
Sault Ste. Marie ON P6A 1X2
Numéro sans frais : 1-800-668-7705
Téléphone : (705) 949-1650
Télécopieur : (705) 949-1663
Site Web : www.ne.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Blind River

C.P. 636
1, rue Industrial Park E.
Bureau 101 Lakewood Place
Blind River ON P0R 1B0
Téléphone : (705) 356-1331
Télécopieur : (705) 356-1034
Site Web : www.ne.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Hornepayne

C.P. 127, 200, rue Front
Hornepayne ON P0M 1Z0
Téléphone : (807) 868-3434
Télécopieur : (807) 868-3488
Site Web : www.ne.ccac-ont.ca

Bureau satellite d'Elliot Lake

Centre d'Elliot Lake Oak
9, blvd. Oakland
Elliot Lake ON P5A 2T1
Téléphone : (705) 461-9329
Télécopieur : (705) 461-1759
Site Web : www.ne.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Wawa

17, rue Government
Wawa ON P0S 1K0
Téléphone : (705) 856-7018
Télécopieur : (705) 856-1776
Site Web : www.ne.ccac-ont.ca

Bureau de Sudbury

1760, rue Regent
Sudbury ON P3E 3Z8
Numéro sans frais : 1-800-461-2919
Téléphone : (705) 522-3461
Numéro ATS : 1-866-369-3113
Télécopieur : (705) 522-3855
Site Web : www.ne.ccac-ont.ca

Bureau satellite d'Espanola

825 rue, McKinnon
Espanola ON P5E 1R4
Numéro sans frais : 1-800-370-0952
Téléphone : (705) 869-3790
Numéro ATS : 1-866-369-3113
Télécopieur : (705) 869-3793
Site Web : www.ne.ccac-ont.ca

Bureau de Timmins

330, rue Second, bureau 101
Timmins ON P4N 8A4
Numéro sans frais : 1-888-668-2222
Téléphone : (705) 267-7766
Télécopieur : (705) 267-7795
Site Web : www.ne.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Cochrane

C.P. 1750, 144, rue 3^e
Cochrane ON P0L 1C0
Téléphone : (705) 272-2626
Télécopieur : (705) 272-2600
Site Web : www.ne.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Matheson

C.P. 968, 215, rue Ambridge
Iroquois Falls ON P0K 1G0
Téléphone : 1-888-273-1611
Télécopieur : (705) 232-7200
Site Web : www.ne.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Hearst

C.P. 547, rue 1403B Edward
Hearst ON P0L 1N0
Téléphone : (705) 362-6633
Télécopieur : (705) 362-6635
Site Web : www.ne.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Moosonee

C.P. 57C 48, rue Revillion
Moosonee ON P0L 1Y0
Téléphone : (705) 336-2233
Télécopieur : (705) 336-2919
Site Web : www.ne.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Iroquois Falls

C.P. 968, 215, rue Ambridge
Iroquois Falls ON P0K 1G0
Téléphone : (705) 232-5123
Télécopieur : (705) 232-7200
Site Web : www.ne.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Smooth Rock Falls

C.P. 1750

Cochrane ON P0L 1C0
Numéro sans frais : 877-513-2626
Télécopieur : (705) 272-2600
Site Web : www.ne.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Kapuskasing

Hôpital de Sensenbrenner
101, croissant Progress
Kapuskasing ON P5N 3H5
Téléphone : (705) 337-4075
Télécopieur : (705) 337-4080
Site Web : www.ne.ccac-ont.ca

Région du Nord-Ouest

Bureau principal – Thunder Bay

1159, rue Alloy, bureau 200
Thunder Bay ON P7B 6M8
Numéro sans frais : 1-800-626-5406
Téléphone : (807) 345-7339
Télécopieur : (807) 345-8866
Site Web : www.nw.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Dryden

6 – 61, rue King
Dryden ON P8N 1B7
Téléphone : (807) 223-5948
Télécopieur : (807) 223-3943
Site Web : www.nw.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Fort Frances

110, ave Victoria
Fort Frances ON P9A 2B7
Téléphone : (807) 274-8561
Télécopieur : (807) 274-0844
Site Web : www.nw.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Kenora

21, rue Wolsley, 2^e étage
Kenora ON P9N 3W7
Téléphone : (807) 467-4757
Télécopieur : (807) 468-1437
Site Web : www.nw.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Red Lake / Ear Falls

C.P. 5005, # 51 – route 105
Red Lake ON P0V 2M0
Téléphone : (807) 727-3455
Télécopieur : (807) 727-2484
Site Web : www.nw.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Rainy River

C.P. 457, 113 – rue 4^e St.
Rainy River ON P0W 1L0
Téléphone : (807) 852-3955
Télécopieur : (807) 852-1077
Site Web : www.nw.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Sioux Lookout

61, rue King, C.P. 657
Sioux Lookout ON P8T 1B1
Téléphone : (807) 737-2349
Télécopieur : (807) 737-3017
Site Web : www.nw.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Atikokan

120, rue Dorothy, C.P. 1438
Atikokan ON P0T 1C0
Téléphone : (807) 597-2159
Télécopieur : (807) 597-6760
Site Web : www.nw.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Marathon

14 rue Hemlo
Marathon ON P0T 2E0
Numéro sans frais : 1-866-449-3313
Télécopieur : (807) 229-8628

Bureau satellite de Geraldton

500, ave. Hogarth E.
Geraldton ON P0T 1M0
Numéro sans frais : 1-866-449-2424
Télécopieur : (807) 854-1805

Région de Simcoe Nord Muskoka

Bureau principal – Simcoe Nord Muskoka

15, rue Sperling, bureau 100
Barrie ON L4M 6K9
Numéro sans frais pour l'indicatif régional (705) : 1-888-721-2222
Téléphone : (705) 721-8010
Télécopieur : (705) 792-6270
Site Web : www.nsm.ccac-ont.ca

In Home Services for Huntsville

100, rue Frank Miller-CCAC Building
Huntsville ON P1H 1H7
Téléphone : (705) 789-6451
Site Web : www.nsm.ccac-ont.ca

In Home Services for Bracebridge

205, rue Hiram, bureau 23
Bracebridge ON P1L 2C1
Téléphone : (705) 645-6238
Site Web : www.nsm.ccac-ont.ca

In Home Services for Gravenhurst

141-3, rue Main
Gravenhurst ON P1P 1K1
Téléphone : (705) 687-7781
Site Web : www.nsm.ccac-ont.ca

Région du Sud-Est

Bureau principal – Kingston

1471, blvd. John Counter,
bureau 300
Kingston ON K7M 8S8
Téléphone : (613) 544-8200
Télécopieur : (613) 544-3888
Site Web : www.se.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Bancroft

229, rue Hastings S., C.P. 1449
Bancroft ON K0L 1C0
Numéro sans frais : 1-800-717-2344
Téléphone : (613) 332-2444
Télécopieur : (613) 332-4873
Site Web : www.se.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Belleville

470, rue Dundas E.
Belleville ON K8N 1G1
Numéro sans frais : 1-800-668-0901
Téléphone : (613) 966-3530
Télécopieur : (613) 966-0996
Site Web : www.se.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Brockville

555, ave. California, Unité #1,
Service postal 7000
Brockville ON K6V 7K6
Numéro sans frais : 1-800-267-6041
Téléphone : (613) 283-8012
Télécopieur : (613) 283-0308
Site Web : www.se.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Northbrook

12309 route 41
Northbrook ON K0H 2G0
Téléphone : (613) 336-8310
Site Web : www.se.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Selby

114, rue Pleasant
Selby ON K0K 2Z0
Téléphone : (613) 388-2488
Site Web : www.se.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Smiths Falls

52, rue Abbott N., Unité 1
Smiths Falls ON K7A 1W3
Numéro sans frais : 1-800-267-6041
Téléphone : (613) 283-8012
Télécopieur : (613) 283-0308
Site Web : www.se.ccac-ont.ca

Région du Sud-ouest

Bureau principal – London

356, rue Oxford O.
London ON N6H 1T3
Numéro sans frais : 1-800-811-5146
Téléphone : (519) 473-2222
TTY Numéro sans frais :
1-800-811-5147
Numéro ATS : (519) 473-9626
Télécopieur : (519) 472-4045
Courriel :
info-london@sw.ccac-ont.ca
Site Web : www.sw.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Owen Sound

255, rue 18th O.
Owen Sound ON N4K 6Y1
Numéro sans frais : 1-888-371-2112
Téléphone : (519) 371-2112
Télécopieur : (519) 371-5612
Courriel :
info-owensound@sw.ccac-ont.ca
Site Web : www.sw.ccac-ont.ca

Bureau satellite de St. Thomas

294, rue Talbot
St. Thomas ON N5P 4E3
Numéro sans frais : 1-800-563-3098
Téléphone : (519) 631-9907
Télécopieur : (519) 631-2236
Courriel :
info-stthomas@sw.ccac-ont.ca
Site Web : www.sw.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Seaforth

32, rue Centennial
C.P. 580
Seaforth ON N0K 1W0
Numéro sans frais : 1-800-267-0535
Téléphone : (519) 527-0000
Télécopieur : (519) 527-1255
Client Services Télécopieur :
(519) 527-0470
Courriel :
info-seaforth@sw.ccac-ont.ca
Site Web : www.sw.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Stratford

65, ave. Lorne E.
Stratford ON N5A 6S4
Numéro sans frais : 1-800-269-3683
Téléphone : (519) 273-2222
Numéro de télécopie pour
l'administration : (519) 273-2139
Numéro de télécopie pour l'accès :
(519) 273-2847
Courriel :
info-stratford@sw.ccac-ont.ca
Site Web : www.sw.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Strathroy

395, rue Carrie, bureau 311
Strathroy ON N7G 3C9
Numéro sans frais : 1-800-265-6235
Téléphone : (519) 245-3233
Télécopieur : (519) 245-3028
Courriel :
info-strathroy@sw.ccac-ont.ca
Site Web : www.sw.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Walkerton

220, cour Trillium
Walkerton ON N0G 2V0
Numéro sans frais : 1-888-371-2112
Téléphone : (519) 881-1181
Télécopieur : (519) 881-1425
Courriel :
info-walkerton@sw.ccac-ont.ca
Site Web : www.sw.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Woodstock

1147, rue Dundas
Woodstock ON N4S 8W3
Numéro sans frais : 1-800-561-5490
Téléphone : (519) 539-1284
Télécopieur : (519) 539-0065
Courriel :
info-woodstock@sw.ccac-ont.ca
Site Web : www.sw.ccac-ont.ca

Région du Centre-Toronto

Bureau principal – Toronto

250, rue Dundas O., bureau 305
Toronto ON M5T 2Z5
Numéro sans frais : 1-866-243-0061
Téléphone : 416 506-9888
Courriel :
Toronto_ccac@toronto.ccac-ont.ca
Site Web : www.toronto.ccac-ont.ca

**Bureau satellite de Leaside Park
Drive – East York**

1, rue Leaside Park, Unité 1
Toronto ON M4H 1R1
Phone: 416 423-3559
Site Web : www.toronto.ccac-ont.ca

**Bureau satellite de Sheppard Avenue
East – North York**

45, ave. Sheppard E., bureau 700
North York ON M2N 5W9
Téléphone : 416 222-2241
Site Web : www.toronto.ccac-ont.ca

Bureau satellite de The West Mall – Etobicoke

401 The West Mall, bureau 1001
Toronto ON M9C 5J5
Téléphone : 416 626-2222
Site Web : www.toronto.ccac-ont.ca

Région de Waterloo Wellington

Bureau principal – Kitchener

800, rue King O.
Kitchener ON N2G 1E8
Numéro sans frais : 1-888-883-3313
Téléphone : (519) 748-2222
Télécopieur : (519) 883-5555
Site Web : www.wv.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Cambridge

73, rue Water N., bureau 501
Cambridge ON N1R 7L6
Numéro sans frais : 1-888-883-3313
Téléphone : (519) 748-2222
Télécopieur : (519) 623-5068
Site Web : www.wv.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Guelph

450, ave. Speedvale O.,
bureau 201
Guelph ON N1H 7G7
Numéro sans frais : 1-800-265-8338
Téléphone : (519) 823-2550
Télécopieur : (519) 823-8682
Site Web : www.wv.ccac-ont.ca

Bureau satellite de Kitchener

625, rue King E.
Kitchener ON N2G 4V4
Numéro sans frais : 1-888-883-3313
Téléphone : (519) 748-2222
Télécopieur : (519) 744-9061
Site Web : www.wv.ccac-ont.ca

Citoyenneté et immigration

**Citoyenneté et Immigration
Canada**

Numéro sans frais :
1 888 242-2100
Site Web : www.cic.gc.ca

**Direction générale des communi-
cations – Services de distribution**

Citoyenneté et Immigration Canada
Ottawa ON K1A 1L1
Télécopieur : (613) 954-2221

Éducation

**Bureau des technologies
d'apprentissage**

Développement social Canada
Téléphone : (819) 953-0300
Site Web : www.dsc.gc.ca/fr/pip/daa/bta/01_index.shtml

CATALIST

a/s Centre de formation des
personnes âgées
Centre de formation continue
Université de Regina
Avenue College et rue Cornwall
Regina SK S4S 0A2
Téléphone : (306) 585-5706
Télécopieur : (306) 585-5736
Courriel : catalist@uregina.ca
Site Web : www.catalist.ca

Centre d'études indépendantes

C.P. 200, Succursale Q
Toronto ON M4T 2T1
Numéro sans frais (français) :
1 800 265-0454
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 387-5512
Français : 416 484-2722
Anglais : 416 484-2704
Télécopieur : 416 484-2754
Courriel : ilc@tvontario.org
Site Web : www.ilc.org

**Coalition francophone pour
l'alphatétisation et la formation
de base en Ontario**

Numéro sans frais :
1 877 404-0504
Site Web : www.coalition.on.ca

Elderhostel

Numéro sans frais :
1 877 426-8056
Numéro sans frais de télécopieur :
1 877 426-2166
Site Web : www.elderhostel.org

**Ministère de la Formation et des
Collèges et Universités**

**Programme d'alphabétisation et de
formation de base**
Site Web : [www.edu.gov.on.ca/
eng/training/literacy/litmain.html](http://www.edu.gov.on.ca/eng/training/literacy/litmain.html)

**The Node Learning Technologies
Network**

Site Web : www.thenode.org

Office of Open Learning

Bureau 160, Johnston Hall
Université de Guelph
Guelph ON N1G 2W1
Téléphone : (519) 767-5000
Télécopieur : (519) 767-1114
Courriel : info@open.uoguelph.ca
Site Web : www.open.uoguelph.ca

OntarioLearn.com

Site Web : www.ontariolearn.com

Ontario Literacy Coalition

65, rue Wellesley E., bureau 503
Toronto ON M4Y 1G7
Téléphone : 416 963-5787
Télécopieur : 416 963-8102
Courriel : olc@on.literacy.ca
Site Web : www.on.literacy.ca

**Programme Étudiants bien
branchés**

Numéro sans frais :
1 888 807-7777
Site Web : [www.scp-ebb.com/
francais/seniors.cfm](http://www.scp-ebb.com/francais/seniors.cfm)

Emploi

Emploi – Avenir Ontario 2000

Site Web : www.ontariojobfutures.net

**Ligne Croissance de l'emploi et
Renseignements Formation**

Numéro sans frais :
1 888 562-4769
Téléphone : 416 326-5656

Ontario info-Emploi Net

Site Web :
<http://onwin.ca/francais>

Établissements de soins

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Établissements de soins de longue durée

Site Web :

www.health.gov.on.ca/indexf.html

Site Web : www.ltccareers.com/FacilitySearch/french

Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors

7050, chemin Weston, bureau 700
Woodbridge ON L4L 8G7

Téléphone : 905 851-8821

Télécopieur : 905 851-0744

Site Web : www.oanhss.org

Ontario Long-Term Care Association

345 Renfrew Dr., bureau 102-202
Markham ON L3R 9S9

Téléphone : (905) 470-8995

Télécopieur : (905) 470-9595

Courriel : info@oltca.com

Site Web : www.oltca.com

The Care Guide

20, rue Rivermede, bureau 202
Vaughan ON L4K 3N3

Numéro sans frais :

1 800 311-CARE (2273)

Téléphone : 416 287-2273

Télécopieur : 416 284-2571

Courriel : info@thecareguide.com

Site Web : www.TheCareGuide.com

Voir également Centres d'accès aux soins communautaires

Établissements de soins de longue durée pour francophone

Foyer Richelieu Welland

655, avenue Tanguay

Welland ON L3B 6A1

Téléphone : (905) 734-1400

Pavillon Omer Deslauriers

2920, avenue Lawrence E.

Toronto ON M1P 2T8

Téléphone : 416 397-7000

Maison de soins infirmiers Château Gardens

105, chemin Militaire, C.P. 429

Lancaster ON K0C 1N0

Téléphone : (613) 347-3016

Site Web :

www.chateaugardens.com

Finances

Agence du revenu du Canada (Agence des douanes et du revenu du Canada)

Numéro sans frais :

1 800 959-8281

Numéro sans frais ATS :

1 800 665-0354

Déficiência visuelle :

1 800 267-1267

Site Web : www.cra-arc.gc.ca

Agence du revenu du Canada (Agence des douanes et du revenu du Canada) - Formulaires

Numéro sans frais :

1 800 959-2221

Site Web : www.cra-arc.gc.ca/formspubs/menu-f.html

Commission des services financiers de l'Ontario

5160, rue Yonge, C.P. 85
Toronto ON M2N 6L9
Numéro sans frais : 1 800 668-0128
Téléphone : 416 250-7250
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-0584
Télécopieur : 416 590-7070
Site Web : www.fsco.gov.on.ca

**Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
Centre d'information**

20, rue Queen O., bureau 1903
Toronto ON M5H 3S8
Numéro sans frais : 1 877 785-1555
Téléphone : 416 593-8314
Courriel : inquiries@osc.gov.on.ca
Site Web : www.osc.gov.on.ca

Développement social Canada

Ottawa ON K1A 0L4
Numéro sans frais (français) :
1 800 277-9915
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 277-9914
Numéro sans frais ATS :
1 800 255-4786
À l'extérieur de la zone continentale de l'Amérique du Nord :
(613) 957-1954
Site Web : www.dsc.gc.ca/asp/passerelle.asp?hr=fr/psr/piae/prestintl.shtml&hs=sya

Accords internationaux de sécurité sociale

Opérations internationales

Programmes de sécurité du revenu

Direction des Rentes sur l'État

Développement social Canada
C.P. 12000
Bathurst NB E2A 4T6
Numéro sans frais :
1 800 561-7922
Télécopieur : (506) 548-7428
Site Web : www.dsc.gc.ca/fr/passerelles/topiques/gzr-gxr.shtml

Voir aussi Pensions et prestations du gouvernement.

Gouvernement

**GOVERNEMENT
PROVINCIAL**

Accès Ontario

Palais de justice d'Ottawa
161, rue Elgin, niveau 2
Ottawa ON K2P 2K1
Numéro sans frais pour l'indicatif régional (613) : 1 800 268-8758
Téléphone : (613) 238-3630
Télécopieur : (613) 566-2234

Bureau de renseignements

Numéro sans frais :
1 800 267-8097
Téléphone : 416 326-1234
Numéro sans frais ATS :
1 800 268-7095
Numéro ATS : 416 326-3408

**Bureau du Registraire général
de l'Ontario**

C.P. 4600
189, rue Red River
Thunder Bay ON P7B 6L8
Numéro sans frais :
1 800 461-2156
Téléphone : 416 325-8305
**Certificats de naissance, de
mariage et de décès**

Gouvernement de l'Ontario

Bureau de l'accès à l'information et
de la protection de la vie privée
Téléphone : 416 327-2187

Ligne INFO - Personnes âgées

Numéro sans frais :
1 888 910-1999
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559

Ombudsman Ontario

Numéro sans frais (français) :
1 800 387-2620
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 263-1830
Numéro sans frais ATS :
1 866 411-4211
Télécopieur : 416 586-3485
Site Web : www.ombudsman.on.ca

Publications Ontario

50, rue Grosvenor
Toronto ON M7A 1N8
Numéro sans frais :
1 800 668-9938
Téléphone : 416 326-5300
Numéro sans frais ATS :
1 800 268-7095
Télécopieur : 416 326-5317
Site Web :
www.publications.gov.on.ca

Publications Ontario - Librairie

880, rue Bay
Toronto ON M7A 1N8

**Centres d'information du
gouvernement**

Numéro sans frais ATS :
1 800 268-7095

Atikokan

108, ave. Saturn
Atikokan ON P0T 1C0
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (807) 597-2701
Télécopieur : (807) 597-6185

Aurora

50, rue Bloomington O.
Aurora ON L4G 3G8
Numéro sans frais :
1 800 267-8097
Téléphone : (416) 326-1234
Télécopieur : (416) 325-3407

Bancroft

50, rue Monck
Bancroft ON K0L 1C0
Numéro sans frais :
1 800 746-5520
Téléphone : (613) 332-5573
Télécopieur : (613) 332-3751

Barrie

34, rue Simcoe
Barrie ON L4N 6T4
Numéro sans frais :
1 800 560-3821
Téléphone : (705) 737-0823
Télécopieur : (705) 737-5722

Belleville

Century Place Mall
199, rue Front
Belleville ON K8N 5H5
Numéro sans frais :
1 800 268-8758
Téléphone : (613) 968-3769

Blind River

62, ave. Queen, C.P. 760
Blind River ON POR 1B0
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (705) 356-2226
Télécopieur : (705) 356-7441

Brampton

7765, rue Hurontario
Brampton ON L6W 4S8
Numéro sans frais :
1 800 267-8097
Téléphone : (416) 326-1234
Télécopieur : (416) 325-3407

Brockville

7, rue King O.
Brockville ON K6V 3P7
Numéro sans frais :
1 800 268-8758
Téléphone : (613) 498-0506
Télécopieur : (613) 345-7390

Chapleau

190, rue Cherry
Chapleau ON POM 1K0
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (705) 864-1515
Télécopieur : (705) 864-0681

Chatham

Centre municipal
315, rue King O., C.P. 640
Chatham ON N7M 5K8
Téléphone : (519) 436-3297
Télécopieur : (519) 436-3227

Cochrane

2, 3^e ave., C.P. 668
Cochrane ON POL 1C0
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (705) 272-4274
Télécopieur : (705) 272-3489

Cornwall

127, rue Sydney
Cornwall ON K6H 3H1
Numéro sans frais :
1 800 268-8758
Téléphone : (613) 932-4522
Télécopieur : (613) 932-4524

Dryden

479, rue Government, 1^e étage
Dryden ON P9N 3B3
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (807) 223-8500
Télécopieur : (807) 223-8502

Elliot Lake

50, rue Hillside N.
Elliot Lake ON P5A 1X4
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (705) 848-7133
Télécopieur : (705) 848-2408

Espanola

148, rue Fleming, bureau 2
Espanola ON P5E 1R8
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (705) 869-1330
Télécopieur : (705) 869-5602

Fort Frances

922, rue Scott
Fort Frances ON P9A 1J4
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (807) 274-5329
ou (807) 274-5337
Télécopieur : (807) 274-4438

Geraldton

208, ave. Beamish O., C.P. 640
Geraldton ON P0T 1M0
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (807) 854-0266
Télécopieur : (807) 854-0335

Gore Bay

35, rue Meredith,
C.P. Service postal 9
Gore Bay ON POP 1H0
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (705) 282-2043
Télécopieur : (705) 282-2792

Guelph

1, rue Stone O., 1^e étage
Guelph ON N1G 4Y2
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (519) 826-4701
Télécopieur : (519) 826-3633

Halton

Centre administratif de la région
de Halton
1151, rue Bronte
Oakville ON L6M 3L1
Numéro sans frais :
1 866 442-5866
Téléphone : (905) 825-6000
Télécopieur : (905) 521-7851

Hamilton

119, rue King O.
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : (905) 521-7825
Télécopieur : (905) 521-7851

Hawkesbury

692, rue Principale E.
Hawkesbury ON K6A 1B4
Téléphone : (613) 632-2192
Télécopieur : (613) 636-0345

Hearst

613, rue Front, C.P. 1688
Hearst ON P0L 1N0
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (705) 372-2211
Télécopieur : (705) 372-2391

Huntsville

207, rue Main O.
Huntsville ON P1H 1Z9
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (705) 789-4616
Télécopieur : (705) 789-9533

Ignace

Croisement de la route 17
et de la route 599, C.P. 196
Ignace ON P0T 1T0
Téléphone : (807) 934-2260
Télécopieur : (807) 934-2609

Iroquois Falls

260, rue Main, C.P. 460
Iroquois Falls ON P0K 1G0
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (705) 232-4001
Télécopieur : (705) 232-6553

Kapuskasing

122, rue Government
Kapuskasing ON P5N 2X8
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (705) 335-6008
Télécopieur : (705) 335-8765

Kenora

810, rue Robertson, bureau 104
Kenora ON P9N 4J2
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (807) 468-2803
Télécopieur : (807) 468-2941

Kingston

Complexe Beechgrove,
51 Heakes Lane
Kingston ON K7M 9B1
Numéro sans frais :
1 800 268-8758
Téléphone : (613) 536-7372
Télécopieur : (613) 531-5730

Kirkland Lake

10, rue Government, C.P. 100
Kirkland Lake ON P2N 3M6
Téléphone : (705) 568-4550
Télécopieur : (705) 568-4515

Kitchener

Hôtel de ville, 200, rue King O.,
C.P. 118
Kitchener ON N2G 4G7
Numéro sans frais :
1 800 837-0877
Téléphone : (519) 576-6517

Lindsay

322, rue Kent O.
Lindsay ON K9V 4T7
Numéro sans frais pour les
indicatifs régionaux 705 et (905) :
1 877 994-9928
Téléphone : (705) 324-3849
Télécopieur : (705) 324-8440

London

Bureau d'enregistrement immobilier
de London
80, rue Dundas, unité J,
rez-de-chaussé
London ON N6A 6A7
Téléphone : (519) 873-4000
Télécopieur : (519) 675-7611

Marathon

Peninsula Square, Centre Block
105-52, rue Peninsula, C.P. 280
Marathon ON POT 2E0
Téléphone : (807) 229-1153
Télécopieur : (807) 229-1592

Minden

Voie de contournement, route 35,
C.P. 820
Minden ON K0M 2K0
Téléphone : (705) 286-1521
Télécopieur : (705) 286-4355

Moosonee

Édifice du gouvernement
de l'Ontario
34, rue Revillion N.
Moosonee ON P0L 1Y0
Téléphone : (705) 336-2987
Télécopieur : (705) 336-2983

New Liskeard

280, rue Armstrong, C.P. 6002
New Liskeard ON POJ 1P0
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (705) 647-7391
Télécopieur : (705) 647-7390

Nipigon

Édifice du gouvernement
de l'Ontario
5, rue Wadsworth, C.P. 820
Nipigon ON POT 2J0
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (807) 887-3230
Télécopieur : (807) 877-2993

North Bay

447, ave. McKeown,
bureau 111
North Bay ON P1B 9S9
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (705) 497-6822
Télécopieur : (705) 497-5544

Ottawa

110, ave. Laurier O.
Ottawa ON K1P 1J1
Téléphone : (613) 238-3630
Télécopieur : (613) 566-2234

Owen Sound

1050, 2e rue E.
Owen Sound ON N4K 2H7
Téléphone : (519) 371-6226

Parry Sound

7, rue Bay
Parry Sound ON P2A 1S4
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (705) 773-4216
Télécopieur : (705) 746-8828

Pembroke

31, rue Riverside
Pembroke ON K8A 8R6
Numéro sans frais :
1 800 268-8758
Téléphone : (613) 732-3661
Télécopieur : (613) 732-6998

Peterborough

300, rue Water
Peterborough ON K9J 8M5
Numéro sans frais :
1 800 267-8097
Téléphone : (705) 755-1342
Télécopieur : (705) 755-5880

Red Lake

Red Lake Heritage Centre (Musée)
51A, Highway 105, C.P. 950
Red Lake ON POV 2M0
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (807) 727-2870
Télécopieur : (807) 727-2946

Renfrew

315, rue Raglan S.
Renfrew ON K7V 1R6
Numéro sans frais :
1 800 267-8816
Téléphone : (613) 432-4841
Télécopieur : (613) 432-5260

Sarnia

Bayside Mall
150, rue Christina N.
Sarnia ON N7T 7W5
Téléphone : (519) 332-2512
Télécopieur : (519) 383-1648

Sault Ste. Marie

70, rue Foster., bureau 110,
Hall principal
Sault Ste. Marie ON P6A 6V4
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (705) 945-5877
Télécopieur : (705) 948-5958

Simcoe

40, rue Colborne S.
Simcoe ON N3Y 4H3
Numéro sans frais :
1 800 267-9434
Téléphone : (519) 426-6655
Télécopieur : (519) 428-0787

Sioux Lookout

62, rue Queen, C.P. 147
Sioux Lookout ON P8T 1A2
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (807) 737-1318
Télécopieur : (807) 737-3419

Smiths Falls

91, rue Cornelia O.
Smiths Falls ON K7A 5L3
Numéro sans frais :
1 888 784-7605
Téléphone : (613) 283-7002
ext. 101
Télécopieur : (613) 283-7005

St. Catharines

301, rue St. Paul, rez-de-chaussée
St. Catharines ON L2R 7R4
Téléphone : (905) 704-2111
Télécopieur : (905) 704-2003

Stratford

5, rue Huron
Stratford ON N5A 5S4
Téléphone : (519) 271-9995
Télécopieur : (519) 271-1007

Sturgeon Falls

94, rue King, bureau 8
Sturgeon Falls ON P2B 2Z5
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (705) 753-2900
Télécopieur : (705) 753-2717

Sudbury

199, rue Larch, bureau 103
Sudbury ON P3E 5P9
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (705) 564-0060
Télécopieur : (705) 564-0063

Thunder Bay

435, rue South James, bureau 114
Thunder Bay ON P7E 6S7
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (807) 475-1425
Télécopieur : (807) 475-1763

Timmins

Complexe du gouvernement de
l'Ontario de Timmins
Route 101 E., C.P. 3060
South Porcupine ON P0N 1H0
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (705) 235-1667
Télécopieur : (705) 235-1668

Toronto

900, rue Bay, Édifice Macdonald
Toronto ON M7A 2E1
Numéro sans frais :
1 800 267-8097
Téléphone : (416) 326-1234
Télécopieur : (416) 325-3407

Toronto - Downsview

3737, rue Chesswood
Toronto ON M3J 2P6
Numéro sans frais :
1 800 267-8097
Téléphone : (416) 326-1234
Télécopieur : (416) 325-3407

Wawa

48, rue Mission, C.P. 1370
Wawa ON P0S 1K0
Numéro sans frais :
1 877 817-6636
Téléphone : (705) 856-2354
Télécopieur : (705) 856-7511

Whitby

590, rue Rossland E.
Whitby ON L1N 9G5
Numéro sans frais :
1 800 267-8097
Téléphone : (416) 326-1234
Télécopieur : (416) 325-3407

Windsor

400 City Hall Square, bureau 205
Windsor ON N9A 7K6
Téléphone : (519) 973-7954
Télécopieur : (519) 973-7959

Député(e) provincial(e)

Numéro sans frais :
1 800 677-8683
Site Web :
www.electionsontario.on.ca/
(voir « Districts électoraux »)

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Ligne INFO

Unité du service à la clientèle

900, rue Bay
M1-57, Édifice Macdonald
Toronto ON M7A 1N3
Numéro sans frais :
1 888 910-1999
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Télécopieur : 416 325-7136
Site Web :
www.health.gov.on.ca/indexf.html

Bureaux régionaux du ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Région de l'Est (Ottawa)

10, rue Rideau, 8^e étage
Ottawa ON K1N 9J1
Numéro sans frais :
1 877 779-5559
Téléphone : (613) 569-5602
Télécopieur : (613) 569-9670

Région de Toronto

5700, rue Yonge, 4^e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 416 327-7126
Télécopieur : 416 327-7763

Région du Centre-Est (Newmarket)

465, rue Davis, 3^e étage
Newmarket ON L3Y 8T2
Numéro sans frais :
1 800 486-4935
Téléphone : (905) 895-0155
Télécopieur : (905) 895-9953

**Région du Centre-Ouest
(Mississauga)**

201, rue City Centre., bureau 301
Mississauga ON L5B 2T4
Téléphone : (905) 897-4610
Télécopieur : (905) 275-2740

Région du Centre-Sud (Hamilton)

Édifice Ellen Fairclough
119, rue King O., 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : (905) 546-8294
Télécopieur : (905) 546-8255

Région du Nord (Sudbury)

159, rue Cedar, bureau 406
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : (705) 564-7280
Télécopieur : (705) 564-7493

Région du Sud-Ouest (London)

231, rue Dundas, bureau 201
London ON N6A 1H1
Numéro sans frais :
1 800 663-3775
Téléphone : (519) 675-7680
Télécopieur : (519) 675-7685

**Ministère des Affaires
civiques et de l'Immigration**

**Direction générale de la condition
féminine**

777, rue Bay, bureau 601D
Toronto ON M7A 2J4
Téléphone : 416 314-0300
Télécopieur : 416 314-0247
Courriel : info@ontario.ca
Site Web :
[www.gov.on.ca/citizenship/owd/
indexf.html](http://www.gov.on.ca/citizenship/owd/indexf.html)

**Secrétariat aux affaires des
personnes âgées**

777, rue Bay, bureau 601C
Toronto ON M7A 2J4
Numéro sans frais :
1 888 910-1999
Téléphone : 416 326-7076
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Site Web :
www.personnesageesdelOntario.ca

**Bureaux régionaux du ministère
des Affaires civiques et de
l'Immigration, du ministère
de la Culture et du ministère
du Tourisme et des Loisirs**

**Direction des services régionaux –
Bureau de district de Toronto**

400, ave. University, 5^e étage
Toronto ON M7A 2R9
Numéro sans frais :
1 877 395-4105
Téléphone : 416 314-0738
Télécopieur : 416 314-6686

Région du Centre

180, rue Dundas O., bureau 502
Toronto ON M7A 2R9
Numéro sans frais :
1 877 395-4105
Téléphone : 416 314-6044
Télécopieur : 416 314-2024

Bureau de district de Bracebridge

15, rue Dominion
Bracebridge ON P1L 2E7
Numéro sans frais :
1 800 360-1304
Téléphone : (705) 464-0351
Télécopieur : (705) 646-0544

Bureau de district de Hamilton

119, rue King O., 14^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Numéro sans frais :
1 877 395-4105
Téléphone : (905) 704-3950
Télécopieur : (905) 521-7398

Bureau de district de Huntsville

207, rue Main O.
Huntsville ON P1H 1Z9
Téléphone : (705) 789-4448
Télécopieur : (705) 789-9533

Bureau de district de Midhurst

2284, rue Nursery
Midhurst ON L0L 1X0
Numéro sans frais :
1 877 395-4105
Téléphone : (705) 739-6800
Télécopieur : (705) 739-6697

Bureau de district de St. Catharines

301, rue Paul, 9^e étage
St. Catharines ON L2R 7R4
Numéro sans frais (français) :
1 800 263-2441
Télécopieur : (905) 704-3955

Région du Nord

435, rue James S., bureau 334
Thunder Bay ON P7E 6S7
Numéro sans frais :
1 800 465-6861
Téléphone : (807) 475-1683
Télécopieur : (807) 475-1297

Bureau de district de Dryden

Édifice du gouvernement de
l'Ontario
479, rue Government, C.P. 3000
Dryden ON P8N 3B3
Numéro sans frais :
1 800 525-8785
Téléphone : (807) 223-8682
Télécopieur : (807) 223-8502

Bureau de district de Kenora

810, rue Robertson
Kenora ON P9N 4J4
Numéro sans frais :
1 800 465-1108
Téléphone : (807) 468-2450
Télécopieur : (807) 468-2788

Bureau de district de North Bay

447, ave. McKeown
North Bay ON P1B 9S9
Numéro sans frais :
1 800 360-1304
Téléphone : (705) 494-4182
Télécopieur : (705) 494-4069

Bureau de district de Sault Ste. Marie

Roberta Bondar Place
70, rue Foster, bureau 200
Sault Ste. Marie ON P6A 6V8
Numéro sans frais :
1 800 461-7284
Téléphone : (705) 945-5885
Télécopieur : (705) 945-5931

Bureau de district de Sioux Lookout

62, rue Queen, C.P. 267
Sioux Lookout ON P8T 1A3
Numéro sans frais :
1 800 529-6619
Téléphone : (807) 737-1018
Télécopieur : (807) 737-3379

Bureau de district de Sudbury

Édifice du gouvernement de
l'Ontario
199, rue Larch, bureau 401
Sudbury ON P3E 5P9
Numéro sans frais :
1 800 461-4004
Téléphone : (705) 564-3035
Télécopieur : (705) 564-3043

Bureau de district de Thunder Bay

435, rue James S., bureau 334
Thunder Bay ON P7E 6S7
Numéro sans frais :
1 800 465-6861
Téléphone : (807) 475-1683
Télécopieur : (807) 475-1297

Bureau de district de Timmins

Complexe du gouvernement
de l'Ontario
Route 101 E., C.P. 3085
South Porcupine ON P0N 1H0
Numéro sans frais :
1 800 305-4442
Téléphone : (705) 235-1550
Télécopieur : (705) 235-1553

Région du Sud-Est

530, chemin Tremblay, 1^{er} étage
Ottawa ON K1G 6B7
Numéro sans frais :
1 800 267-9340
Téléphone : (613) 742-3360
Télécopieur : (613) 742-5300

Bureau de district d'Ottawa

530, chemin Tremblay, 1^{er} étage
Ottawa ON K1G 6B7
Numéro sans frais :
1 800 267-9340
Téléphone : (613) 742-3360
Télécopieur : (613) 742-5300

Bureau de district de Kingston

Édifice du gouvernement de
l'Ontario
Complexe Beechgrove
51 Heakes Lane
Kingston ON K7M 9B1
Numéro sans frais :
1 800 293-7543
Téléphone : (613) 531-5580
Télécopieur : (613) 531-5585

Bureau de district de Peterborough

300, rue Water, 2^e étage, tour Sud
Peterborough ON K9J 8M5
Numéro sans frais pour l'indicatif
régional 705 : 1 800 461-7629
Téléphone : (705) 755-2624
Télécopieur : (705) 755-2631

Région du Sud-Ouest

30, rue Duke O., bureau 405
Kitchener ON N2H 3W5
Numéro sans frais :
1 800 265-2189
Téléphone : (519) 578-3600
Télécopieur : (519) 578-1632

Bureau de district de Kitchener

30, rue Duke O., bureau 405
Kitchener ON N2H 3W5
Numéro sans frais :
1 800 265-2189
Téléphone : (519) 578-3600
Télécopieur : (519) 578-1632

Bureau de district de London

659, rue Exeter, 2^e étage
London ON N6E 1L3
Numéro sans frais :
1 800 265-4730
Télécopieur : (519) 873-4061

Bureau de district de Markdale

181, rue Toronto S., C.P. 496
Markdale ON N0C 1H0
Numéro sans frais :
1 800 265-5520
Télécopieur : (519) 986-3014

Bureau de district de Windsor

221, rue Mill
Windsor ON N9C 2R1
Numéro sans frais :
1 800 265-1330
Télécopieur : (519) 973-1414

GOVERNEMENT FÉDÉRAL

Banque de données sur les politiques et les programmes touchant les aînés du Canada

Site Web : www.bdppa.gc.ca

Député(e) fédéral(e)

Numéro sans frais :
1 800 463-6868
Site Web : www.elections.ca
(voir « Qui est mon député? »)

Gouvernement du Canada

Numéro sans frais :
1 800 O CANADA
(1 800 622-6232)
Numéro sans frais ATS :
1 800 465-7735
Site Web : www.canada.gc.ca

INFO-aînés Canada

Site Web : www.seniors.gc.ca

Santé Canada

Division du vieillissement et des aînés
Santé Canada
Indice de l'adresse 1908A1
Ottawa ON K1A 1B4
Téléphone : (613) 952-7606
Télécopieur : (613) 957-7627
Courriel : seniors@hc-sc.gc.ca
Site Web : www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines

ADMINISTRATION MUNICIPALE

Site Web :
www.yourlocalgovernment.com

Impôts et crédits d'impôt

Agence du revenu du Canada

Crédit pour taxe sur les produits
et services

Numéro sans frais :
1 800 959-1953

Site Web : [www.cra-arc.gc.ca/
contact/tso-f.html](http://www.cra-arc.gc.ca/contact/tso-f.html)

IMPÔTNET

Numéro sans frais :
1 800 714-7257
Site Web : www.impotnet.gc.ca

Ministère des Finances

Direction des programmes liés à
l'impôt sur le revenu

C.P. 627, 33, rue King O.
Oshawa ON L1H 8H5

Numéro sans frais :
1 800 668-5321

Numéro sans frais ATS :
1 800 263-7776

TÉLÉCOPIEUR - IMPÔT :
1 877 482-9329

Site Web : www.fin.gov.on.ca

SERT en direct

Numéro sans frais :
1 800 267-6999
Site Web : [www.cra-arc.gc.ca/
eservices/tips/menu-f.html](http://www.cra-arc.gc.ca/eservices/tips/menu-f.html)

Société d'évaluation foncière des municipalités

Numéro sans frais :
1 866 296-6722
Site Web : www.mpac.ca

Information et protection des consommateurs

Passerelle d'information pour le consommateur canadien

Site Web :
www.consumerinformation.ca

Centre d'action bénévole de Toronto (en anglais seulement)

344, rue Bloor O., bureau 404
Toronto ON M5S 3A7

Téléphone : 416 961-6888

Télécopieur : 416 961-6859

Courriel :
abcfraud@volunteertoronto.on.ca

Site Web :
[www.volunteertoronto.on.ca/
aboutfraud](http://www.volunteertoronto.on.ca/aboutfraud)

Ministère des Services gouvernementaux

Bureau des services aux
consommateurs
250, rue Yonge, 32^e étage
Toronto ON M5B 2N5

Numéro sans frais :
1 800 889-9768

Téléphone : 416 326-8800

Numéro sans frais ATS :
1 800 268-7095

Numéro ATS : 416 325-3408

Courriel : InfoMGS@mgs.gov.on.ca

PhoneBusters

Numéro sans frais :
1 888 495-8501
Numéro sans frais de télécopieur :
1 888 654-9426
Courriel : info@phonebusters.com
Site Web : www.phonebusters.com

**Small Investor Protection
Association**

Site Web : www.sipa.ca

Intervention d'urgence

Centres d'appel Télésanté

For You Telecare Family Service

1133, rue Leslie, bureau 211
North York ON M3C 2J6
Téléphone : 416 241-5456
Courriel : telecarelife-
line@on.aibn.com
Site Web :
www.koreantelecare.com

Lifeline Telecare Lindsay

C.P. 281
Lindsay ON K9V 4S1
Téléphone : (705) 324-4411

Telecare Bancroft

C.P. 115
Bancroft ON K0L 1C0
Téléphone : (613) 332-2000

Telecare Barrie

C.P. 723
Barrie ON L4M 4Y5
Téléphone : (705) 726-7922

Telecare Burlington

C.P. 62041
Comptoir postal de Burlington Mall
Burlington ON L7R 4K2
Téléphone : (905) 681-1488

Telecare Cambridge

C.P. 32074
Cambridge ON N3H 5C6
Téléphone : (519) 658-6805

Telecare Distress Centre Brampton

C.P. 74116
Brampton ON L6V 4J7
Téléphone : (905) 459-8439
Télécopieur : (905) 459-3955
Site Web :
www.telecarebrampton.org

Telecare Distress Centre Etobicoke

C.P. 39069
Etobicoke ON M9P 3V2
Téléphone : 416 247-2528
Télécopieur : 416 247-8846
Site Web :
http://webhome.idirect.com/
~tdce/

**Telecare Distress Centre
Peterborough Inc.**

C.P. 1535
Peterborough ON K9J 7H7
Téléphone : (705) 745-2273
Site Web :
www.telecarepeterborough.org

Telecare Orillia

C.P. 2165
Orillia ON L3V 6S1
Téléphone : (705) 325-9534

Telecare Oxford

C.P. 20111
Woodstock ON N4S 8X8
Téléphone : (519) 537-3451

Drogue et alcool - Répertoire des traitements

Numéro sans frais :
1 800 565-8603
Site Web : www.dart.on.ca/indexfr.htm

Ligne de secours aux victimes

Numéro sans frais :
1 888 579-2888
Téléphone : 416 314-2447

Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique

Numéro sans frais :
1 888 230-3505

Ligne secours pour les femmes victimes de violence

Numéro sans frais :
1 866 863-0511
Téléphone : 416 863-0511
Numéro sans frais ATS :
1 866 863-7868
Numéro ATS : 416 863-7868
Télécopieur : 416 364-0563
Site Web : www.awhl.org

Oasis Centre des femmes

Numéro sans frais :
1 877 679-2229
Site Web : www.oasisfemmes.com

Ontario Network for the Prevention of Elder Abuse

800, rue Bay, 7^e étage
Toronto ON M5S 3A9
Téléphone : 416 640-7784
Télécopieur : 416 750-3625
Courriel : info@onpea.org
Site Web : www.onpea.org

Ontario Resource Group on Problem Gambling and Older Adults (55+)

Evelyn Bakich
Téléphone : 807 343-2425
poste 2861
Courriel : bakiche@tbh.net

Services à la famille - Ontario

Téléphone : 416 231-6033

Télesanté Ontario

Numéro sans frais :
1 866 797-0000
Numéro sans frais ATS :
1 866 797-0007

Médecins

Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario

Plaintes portant sur des médecins
Le registraire,
Service des enquêtes et des règlements
80, rue College
Toronto ON M5G 2E2
Numéro sans frais :
1 800 268-7096, poste 615
Téléphone : 416 967-2615
Courriel : investigations&resolutions@cpsy.on.ca
Site Web : www.cpsy.on.ca/Info_Public/compform.htm

Recherche d'un médecin

Numéro sans frais :
1 800 268-7096, poste 626
Téléphone : 416 967-2626
Site Web : [www.cpsso.on.ca/
Doctor_Search/dr_srch_hm.htm](http://www.cpsso.on.ca/Doctor_Search/dr_srch_hm.htm)

Médicaments gratuits

Programme de médicaments de l'Ontario

Numéro sans frais :
1 800 268-1154
Téléphone : 416 327-8109
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Site Web : [www.health.gov.on.ca/
indexf.html](http://www.health.gov.on.ca/indexf.html)

Programme de médicaments spéciaux

Numéro sans frais :
1 800 268-1154
Téléphone : 416 314-5518
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Site Web : [www.health.gov.on.ca/
french/publicf/pubf/drugsf/
specdrugf.html](http://www.health.gov.on.ca/french/publicf/pubf/drugsf/specdrugf.html)

Messages de félicitations

Sa Majesté la Reine et la Gouverneure-générale du Canada Section des anniversaires

Rideau Hall
1, promenade Sussex
Ottawa ON K1A 0A1
Téléphone : (613) 993-2913/
(613) 993-8164
Télécopieur : (613) 990-7636
Courriel : anniv@gg.ca
Site Web : www.gg.ca

Le lieutenant-gouverneur de l'Ontario

Bureau du lieutenant-gouverneur

Queen's Park
Toronto ON M7A 1A1
Téléphone : 416 325-7780
Télécopieur : 416 325-7787
Courriel : ltgov@ontario.ca
Site Web : www.lt.gov.on.ca

Premier ministre du Canada

Coordination
Messages de félicitations
Bureau 105, Édifice Langevin
Ottawa ON K1A 0A2
Téléphone : (613) 941-6880
Télécopieur : (613) 941-6901
Courriel : pm@pm.gc.ca
Site Web : www.pm.gc.ca

Premier ministre de l'Ontario

Unité de la correspondance
Bureau 4620, Édifice Whitney
99, rue Wellesley O.
Toronto ON M7A 1A1
Téléphone : 416 325-3777
Télécopieur : 416 325-3745
Site Web : www.premier.gov.on.ca

Député(e) provincial(e)

Numéro sans frais :
1 800 677-8683
Site Web :
www.electionsontario.on.ca

Député(e) fédéral(e)

Numéro sans frais :
1 800 463-6868
Site Web : www.elections.ca

Nutrition

Les diététistes du Canada

480, avenue University, bureau 604
Toronto ON M5G 1V2
Téléphone : 416 596-0857
Télécopieur : 416 596-0603
Site Web : www.dietitians.ca

Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation de l'Ontario

Le bon sens à table pour les aînés
(Publication no 470)
5 \$ par copie de cette publication
Numéro sans frais :
1 888 466-2372

Publications de Santé Canada

Guide alimentaire canadien pour
manger sainement
Ottawa ON K1A 0K9
Téléphone : (613) 954-5995
Site Web : www.hc-sc.gc.ca/fn-an/food-guide-aliment/index_f.html

Regroupement des diététistes francophone de l'Ontario

2, rue Gloucester, bureau 205
Toronto ON M4Y 1L5
Numéro sans frais :
1 888 256-4399
Site Web : www.rifssso.ca/rdfo

Organismes connexes de personnes âgées

Advocacy Centre for the Elderly

2, rue Carlton, bureau 701
Toronto ON M5B 1J3
Téléphone : 416 598-2656
Télécopieur : 416 598-7924
Site Web :
www.advocacycentreelderly.org

Association des centres pour aînés de l'Ontario

43, rue North Riverdale
Inglewood ON L7C 3K3
Numéro sans frais :
1 866 835-7693
Téléphone : (905) 838-0240
Télécopieur : (905) 838-1053
Courriel : lbloom@oacao.org
Site Web : www.oacao.org

Association ontarienne de gérontologie

351, rue Christie, bureau C216
Toronto ON M6G 3C3
Téléphone : 416 535-6034
Télécopieur : 416 535-6907
Courriel : info@gerontario.org
Site Web : www.gerontario.org

Association ontarienne de soutien communautaire

970, avenue Lawrence O.,
bureau 104
Toronto ON M6A 3B6
Numéro sans frais :
1 800 267-6272
Téléphone : 416 256-3010
Télécopieur : 416 256-3021
Site Web : www.ocsa.on.ca

Baycrest Counselling and Referral Services for Seniors and Caregivers (en anglais seulement)

3650, rue Bathurst
Toronto ON M6A 2E1
Téléphone : 416 785-2500 poste 2223
Site Web :
www.baycrest.org/Social_Work/W_here_do_Social_Workers_Work/default_6162.asp

Canada's Association for the Fifty-Plus

27, rue Queen E., bureau 1304
Toronto ON M5C 2M6
Téléphone : 416 363-8748
Télécopieur : 416 363-8747
Site Web : www.fifty-plus.net

Canadian Snowbird Association

180, rue Lesmill
North York ON M3B 2T5
Numéro sans frais :
1 800 265-3200
Téléphone : 416 391-9000
Télécopieur : 416 441-7007
Site Web : www.snowbirds.org

Coalition des organismes d'aînés et d'aînées de l'Ontario (en anglais seulement)

3101, rue Bathurst, bureau 500
Toronto ON M6A 2A6
Numéro sans frais :
1 800 265-0779
Téléphone : 416 785-8570
Télécopieur : 416 785-7361
Courriel : ocsc@web.net
Site Web : www.ocsc.co.ca

Concerned Friends of Ontario Residents in Long-Term Care Facilities

140, rue Merton, 2^e étage
Toronto ON M4S 1A1
Téléphone : 416 489-0146
Télécopieur : 416 424-3482

Corporation canadienne des retraités intéressés

10 Trinity Square
Toronto ON M5G 1B1
Téléphone : 416 368-5222
Télécopieur : 416 368-0443
Courriel : info@canpension.ca
Site Web : www.canpension.ca

Councils on Aging Network of Ontario

1168, rue Drouillard
Windsor ON N8Y 1E6
Téléphone : (519) 971-9217
Télécopieur : (519) 971-8789
Site Web : www.councilonaging.ca

The Family Councils Program

40, boulevard Orchard, bureau 219
Toronto ON M4R 1B9
Numéro sans frais :
1 888 283-8806
Téléphone : 416 487-4355
Site Web : www.familycouncils.net

Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario

1173, chemin Cyrville, bureau 208
Gloucester ON K1J 7S6
Téléphone : (613) 747-0469
Télécopieur : (613) 747-8378
Courriel : info@fafo.on.ca
Site Web : www.fafo.on.ca

Génération unies Ontario

1185, avenue Eglinton E.,
bureau 604B
Toronto ON M3C 3C6
Téléphone : 416 426-7115
Télécopieur : 416 426-7388
Courriel : info@intergenugo.org
Site Web : www.intergenugo.org

Institut du Dominion

183, rue Bathurst, bureau 401
Toronto ON M5T 2R7
Numéro sans frais :
1 866 701-1867
Téléphone : 416 368-9627
Courriel : memory@dominion.ca
Site Web : www.thememoryproject.com/index_fr.asp

Légion royale canadienne - Direction Ontario

89 Industrial Parkway N.
Aurora ON L4G 4C4
Téléphone : (905) 841-7999
Télécopieur : (905) 841-9992
Courriel : info@on.legion.ca
Site Web : www.on.legion.ca

Conseil multiculturel pour les personnes âgées de l'Ontario

76 Wild Briarway
Toronto ON M2J 2L4
Téléphone : 416 464-4691

Older Women's Network

115 The Esplanade
Toronto ON M5E 1Y7
Téléphone : 416 214-1518
Télécopieur : 416 214-1541
Site Web :
www.olderwomensnetwork.org

Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors

7050, rue Weston, bureau 700
Woodbridge ON L4L 8G7
Téléphone : (905) 851-8821
Télécopieur : (905) 851-0744
Site Web : www.oanhss.org

Ontario Association of Residents' Councils

351, rue Christie
Toronto ON M6G 3C3
Numéro sans frais :
1 800 532-0201
Téléphone : 416 535-3718
Télécopieur : 416 535-0055
Courriel : oarc@idirect.com
Site Web : www.residentscouncils.ca

Ontario Long-Term Care Association

345 Renfrew Dr., bureau 102-202
Markham ON L3R 9S9
Téléphone : (905) 470-8995
Télécopieur : (905) 470-9595
Courriel : info@oltca.com
Site Web : www.oltca.com

Ontario Network for the Prevention of Elder Abuse

800, rue Bay, 7^e étage
Toronto ON M5S 3A9
Téléphone : 416 640-7784
Télécopieur : 416 750-3625
Courriel : info@onpea.org
Site Web : www.onpea.org

Ontario Resource Group on Problem Gambling and Older Adults (55+)

Evelyn Bakich
Téléphone : (807) 343-2425
poste 2861
Courriel : bakiche@tbh.net

Ontario Retirement Communities Association

2155, boulevard Leanne,
bureau 218
Mississauga ON L5K 2K8
Téléphone : (905) 403-0500
Télécopieur : (905) 403-0502
Courriel : info@orca-homes.com
Site Web : www.orca-homes.com

Société Alzheimer de l'Ontario

1200, rue Bay, bureau 202
Toronto ON M5R 2A5
Téléphone : 416 967-5900
Télécopieur : 416 967-3826
Site Web : www.alzheimerontario.org

The Care Guide

20, rue Rivermede, bureau 202
Vaughan ON L4K 3N3
Numéro sans frais :
1 800 311-2273
Téléphone : 416 287-2273
Télécopieur : 416 284-2571
Courriel : info@thecareguide.com
Site Web : www.TheCareGuide.com

United Senior Citizens of Ontario

3033, boulevard Lakeshore O.
Toronto ON M8V 1K5
Numéro sans frais :
1 888 320-2222
Téléphone : 416 252-2021
Télécopieur : 416 252-5770
Site Web : www.uscont.ca

Organismes de lutte contre l'accoutumance

Drogue et alcool - Répertoire des traitements

Numéro sans frais :
1 800 565-8603
Site Web :
www.dart.on.ca/indexfr.htm

Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique

Numéro sans frais :
1 888 230-3505
Site Web : www.opgh.on.ca

Organismes du domaine de la santé

Action Cancer Ontario

620, avenue University
Toronto ON M5G 2L7
Téléphone : 416 971-9800
Courriel :
publicaffairs@cancercare.on.ca
Site Web : www.cancercare.on.ca

Association canadienne du diabète

National Life Building
522, avenue University
bureau 1400
Toronto ON M2G 2R5
Numéro sans frais :
1 800 226-8464
Courriel : info@diabetes.ca
Site Web : www.diabetes.ca

Service en français :

Centre francophone de Toronto

22, rue College
Toronto ON M5G 1K3
Téléphone : 416 922-2672

Association canadienne pour la santé mentale, Division de l'Ontario

180, rue Dundas O., bureau 2301
Toronto ON M5G 1Z8
Numéro sans frais :
1 800 875-6213
Téléphone : 416 977-5580
Télécopieur : 416 977-2264
Courriel : info@ontario.cmha.ca
Site Web : www.ontario.cmha.ca

Service en français :

Filiale Prescott-Russel

Numéro sans frais :
1 800 493-8271

Filiale Cochrane Timiskiming-Timmins

Téléphone : (705) 267-8100
Site Web : www.cmhact.ca

Association nationale autochtone du diabète

174, rue Hargrave
Winnipeg MB R3C 3N2
Numéro sans frais :
1 877 232-NADA (6232)
Téléphone : (204) 927-1220
Télécopieur : (204) 927-1222
Courriel : diabetes@nada.ca
Site Web : www.nada.ca

Fondation canadienne du foie

2235, avenue Sheppard E.,
bureau 1500
Toronto ON M2J 5B5
Numéro sans frais :
1 800 563-5483
Téléphone : 416 491-3353
Télécopieur : 416 491-4952
Courriel : clf@liver.ca
Site Web :
www.liver.ca/fr/Home.aspx

Fondation canadienne du rein

15 Gervais Dr., bureau 700
Toronto ON M3C 1Y8
Numéro sans frais :
1 800 387-4474
Courriel : centralon-
tario@kidneycob.on.ca
Site Web : www.kidneycob.on.ca

Fondation de l'Ontario des maladies du cœur

1920, rue Yonge, 4^e étage
Toronto ON M4S 3E2
Téléphone : 416 489-7111
Site Web : ww2.heartandstroke.ca

Institut national canadien pour les aveugles

1929, avenue Bayview
Toronto ON M4G 3E8
Numéro sans frais :
1 800 513-7813
Téléphone : 416 486-2500
Site Web : www.cnib.ca

La Marche des dix sous de l'Ontario – Bureau provincial

10, boulevard Overlea
Toronto ON M4H 1A4
Numéro sans frais :
1 800 263-3463
Courriel : provincialoffice@dimes.on.ca
Site Web : www.dimes.on.ca

Ligne-INFO sur le sida et la santé sexuelle

Numéro sans frais (français) :
1 800 267-SIDA (7432)
Heures : du lundi au vendredi,
de 10 h à 20 h
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 668-AIDS (2437)
Heures : du lundi au vendredi,
de 9 h à 23 h 30
Samedi et dimanche :
de 11 h à 16 h

« Older Persons' Mental Health and Addictions Network of Ontario »

Randi Fine
Téléphone : 416 593-4094
Courriel : opmhan@sympatico.ca
Site Web : www.opmhan.ca

Ontario AIDS Network

25, rue Adelaide E., bureau 915
Toronto ON M5C 3A1
Courriel :
info@ontarioaidsnetwork.on.ca

Ontario Pharmacists' Association

23, rue Lesmill, bureau 301
Don Mills ON M3B 3P6
Téléphone : 416 441-0788
Courriel : mail@opatoday.ca
Site Web :
www.ontpharmacists.on.ca

Service en français :

Regroupement des pharmaciens et pharmaciennes francophone de l'Ontario

C.P. 550
Hearst ON P0L 1N0
Téléphone : (705) 372-1212

Ontario Women's Health Network

180, rue Dundas O., bureau 1900
Toronto ON M5G 1Z8
Téléphone : 416 408-4840
Télécopieur : 416 408-2122
Courriel : OWHN@opc.on.ca
Site Web : www.owhn.on.ca

Programmes de soins gériatriques de l'Ontario

Toronto : 416 480-6026
Kingston : (613) 548-7222
Ottawa : (613) 761-4458
Hamilton : (905) 777-3837
London : (519) 685-4292
Site Web : www.rgps.on.ca

Réseau Trillium pour le don de vie

522, ave. University, bureau 900
Toronto ON M5G 1W7
Numéro sans frais :
1 800 263-2833
Téléphone : 416 363-4001
Courriel : info@giftoflife.on.ca
Site Web : www.giftoflife.on.ca

**Secrétariat du Conseil ontarien
des services de santé pour les
femmes**

101, rue Bloor O., 5^e étage
Toronto ON M5S 2Z7
Téléphone : 416 327-8348
Télécopieur : 416 327-3200
Courriel : researchunit@ontario.ca
Site Web :
[www.womenshealthcouncil.on.ca/
francais/index.html](http://www.womenshealthcouncil.on.ca/francais/index.html)

Société Alzheimer de l'Ontario

1200, rue Bay, bureau 202
Toronto ON M5R 2A5
Téléphone : 416 967-5900
Télécopieur : 416 967-3826
Courriel : staff@alzheimeront.org
Site Web : www.alzheimer.ca

Service en français :

**Société Alzheimer de Cornwall
et District/Région**

C.P. 1852
Cornwall ON K6H 6N6
Téléphone : (613) 932-4914

Société canadienne de l'ouïe

271, rue Spadina
Toronto ON M5R 2V3
Numéro sans frais :
1 877 347-3427
Numéro sans frais ATS :
1 877 347-3429
Courriel : info@chs.ca
Site Web : www.chs.ca

**Société canadienne du cancer –
Division de l'Ontario**

1639, rue Yonge
Toronto Ontario M4T 2W6
Numéro sans frais :
1 800 268-8874
Site Web :
www.ontario.cancer.ca

Société d'arthrite

393, avenue University, bureau 1700
Toronto ON M5G 1E6
Numéro sans frais :
1 800 321-1433
Site Web : www.arthritis.ca/ontario

**Société de la sclérose en plaques
du Canada - Division de l'Ontario**

175, rue Bloor E., bureau 700
Tour Nord
Toronto ON M4W 3R8
Numéro sans frais :
1 800 268-7582
Courriel : info.ontario@mssociety.ca
Site Web : www.mssociety.ca

**Société de l'ostéoporose du
Canada**

1090, rue Don Mills, bureau 301
Toronto ON M3C 3R6
Numéro sans frais (français) :
1 800 977-1778
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 463-6842
Courriel : info@osteoporosis.ca
Site Web : www.osteoporosis.ca

Société de la SLA de l'Ontario

265, blvd. Yorkland, bureau 300
Toronto ON M2J 1S5
Numéro sans frais :
1 800 267-4257
Téléphone : 416 497-2267
Télécopieur : 416 497-1256
Courriel : info@alsont.ca
Site Web : www.alsont.ca

Société Huntington du Canada

151, rue Frederick, bureau 400
Kitchener ON N2H 2M2
Numéro sans frais :
1 800 998-7398
Courriel : info@hsc-ca.org
Site Web : www.hsc-ca.org

**Société Parkinson du Canada -
Division de l'Ontario**

4211, rue Yonge, bureau 316
Toronto ON M2P 2A9
Numéro sans frais :
1 800 565-3000
Courriel : General.info@parkinson.ca
Site Web : www.parkinson.ca

**The Ontario Association of
Speech-Language Pathologists
& Audiologists**

410, rue Jarvis
Toronto ON M4Y 2G6
Numéro sans frais :
1 800 718-6752
Téléphone : 416 920-3676
Aiguillage sans frais :
1 877 740-6009
Aiguillage : 416 920-0361
Site Web : www.osla.on.ca

The Ontario Lung Association

573, rue King E., bureau 201
Toronto ON M5A 4L3
Numéro sans frais :
1 800 972-2636
Site Web : www.on.lung.ca

**Organismes financiers
connexes**

Advocis

**L'Association des conseillers en
finance du Canada**

350, rue Bloor E., 2^e étage
Toronto ON M4W 3W8
Numéro sans frais :
1 800 563-5822
Téléphone : 416 444-5251
Télécopieur : 416 444-8031
Courriel : info@advocis.ca
Site Web : www.advocis.ca

**Association canadienne des
compagnies d'assurances de
personnes**

Numéro sans frais (français) :
1 800 361-8070
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 268-8099
Site Web : www.clhia.ca

**Association des banquiers
canadiens**

Numéro sans frais :
1 800 263-0231
Site Web : www.cba.ca

Bureau du surintendant des institutions financières

Numéro sans frais :
1 800 385-8647
Site Web : www.osfi-bsif.gc.ca

Événements de la vie en ligne

« Préparation à la retraite »
« Gérer ses dettes »
Bureau de renseignements
Numéro sans frais :
1 800 267-8097
Téléphone : 416 326-1234
Numéro sans frais ATS :
1 800 268-7095
Numéro ATS : 416 326-3408

Obligations d'épargne de l'Ontario

Numéro sans frais :
1 888 212-2663
Site Web :
www.ontariosavingsbonds.com

Obligations d'épargne du Canada et Obligations à prime du Canada

Numéro sans frais :
1 800 575-5151
Numéro ATS : 1 800 354-2222
Site Web : www.csb.gc.ca

Ontario Association of Credit Counselling Services

Numéro sans frais :
1 888 746-3328
Site Web : www.indebt.org

Pensions et prestations

Anciens combattants Canada

Bureau régional
145, rue Government O.
Kirkland Lake ON P2N 2E8
Adresse postale :
Service postal 4000
Kirkland Lake ON P2N 3P4
Numéro sans frais :
1 866 522-2022
Site Web : www.vac-acc.gc.ca

Développement social Canada

**Régime de pensions du Canada
Sécurité de la vieillesse et
Supplément de revenu garanti**

Numéro sans frais (anglais) :
1 800 277-9915
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 277-9914
Numéro sans frais ATS :
1 800 255-4786
Courriel :
isp-psr.mail_poste@hrdc-drhc.gc.ca
Site Web : www.hrdc-drhc.gc.ca/isp

Ontario (Chatham)

65, rue William S., C.P. 2020
Chatham ON N7M 6B2
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 277-9914
Numéro sans frais (français) :
1 800 277-9915
Numéro ATS sans frais :
1 800 255-4786
Site Web : www.dsc.gc.ca/fr/passerelles/topiques/cpr-gxr.shtml

Ontario (Scarborough)

C.P. 5100
Succursale postale « D »
Scarborough ON M1R 5C8

Ontario (Timmins)

70, rue Cedar S.
C.P. 2013
Timmins ON P4N 8C8

Ministère des Finances

Régime de revenu annuel garanti

Direction des programmes liés à l'impôt sur le revenu

C.P. 627, 33, rue King O.
Oshawa ON L1H 8H5
Numéro sans frais (français) :
1 800 668-5821
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 263-7965
Numéro sans frais ATS :
1 800 263-7776
TÉLÉCOPIEUR-IMPÔT :
1 877 482-9329
Site Web : www.fin.gov.on.ca

Programmes et services - anciens combattants

Anciens combattants Canada

Bureau régional

145, rue Government O.
Kirkland Lake ON P2N 2E8
Adresse postale :
Service postal 4000
Kirkland Lake ON P2N 3P4
Numéro sans frais (français) :
1 866 522-2022
Site Web : www.vac-acc.gc.ca
INFO-aînés Canada, site Web :
www.seniors.gc.ca

Bureau de services juridiques des pensions

Anciens combattants Canada
Numéro sans frais :
1 877 228-2250

Bureau national du Fonds du Souvenir, Filiale de l'Ontario

Anciens combattants Canada
55, avenue St. Clair E., bureau 905
Toronto ON M4T 1M2
Numéro sans frais :
1 800 563-2508
Téléphone : 416 923-1608
Télécopieur : 416 923-3695
Courriel : lpfon@bellnet.ca
Site Web : www.lastpostfund.ca

Commission d'aide aux anciens combattants de l'Ontario

2, rue Bloor O., 24^e étage
Toronto ON M7A 1E9
Téléphone : 416 327-4674
Télécopieur : 416 327-4379

Institut du Dominion

183, rue Bathurst, bureau 401
Toronto ON M5T 2R7
Numéro sans frais :
1 866 701-1867
Téléphone : 416 368-9627
Courriel : memory@dominion.ca
Site Web : www.thememoryproject.com/index_fr.asp

Légion royale canadienne

Direction Ontario
89 Industrial Parkway N.
Aurora ON L4G 4C4
Téléphone : (905) 841-7999
Télécopieur : (905) 841-9992
Courriel : info@on.legion.ca
Site Web : www.on.legion.ca

**Programmes et services
aux autochtones**

**Centres de soins de santé
autochtones**

Anishnawbe Health Toronto

225, rue Queen E.
Toronto ON M5A 1S4
Téléphone : 416 360-0486
Télécopieur : 416 365-1083

Anishnawbe-Mushkiki

29 Royston Court
Thunder Bay ON P7A 4Y7
Téléphone : (807) 343-4843
Télécopieur : (807) 343-4728

De dwa da dehs nye>s

678, rue Main E.
Hamilton ON L8M 1K2
Téléphone : (905) 544-4320
Télécopieur : (905) 544-4247

Ganaan De We O Dis

^Yethi Yenahwahse (SOAHAC)

427, rue William, bureau 425
London ON N6B 3E1
Téléphone : (519) 672-4079
Télécopieur : (519) 672-6945

Gizhewaadiziwin Access Centre

1460 Idylwild Dr., RMB 2004,
RR no 2
Fort Frances ON P9A 3M3
Téléphone : (807) 274-3131
Télécopieur : (807) 274-2050

Kanonkwa'tesheio:io Social

C.P. 579
Cornwall ON K6H 5T3
Téléphone : (613) 575-2341
Télécopieur : (613) 575-1311

Misiway Eniniwuk Health Centre

130, avenue Wilson
Timmins ON P4N 2S9
Téléphone : (705) 264-2200
Télécopieur : (705) 264-2243

**N'Mninoeyaa: Community Health
Access Centre**

Route 17 E., C.P. 28
Cutler ON POP 1B0
Téléphone : (705) 844-2021
Télécopieur : (705) 844-2463

Noojmowin Teg Health Centre

C.P. 760
Little Current ON POP 1K0
Téléphone : (705) 368-2182
Télécopieur : (705) 368-2229

Shkagamik Kwe Health Centre

161, rue Applegrove
Sudbury ON P3C 1N2
Téléphone : (705) 675-1596
Télécopieur : (705) 675-8040

**Wabano Health Access Centre for
Aboriginal People**

299, chemin Montréal
Vanier ON K1L 6B8
Téléphone : (613) 748-5999
Télécopieur : (613) 748-9364

Wassay-Gezhig Na-Nahn-Dah-

We-Igamig

C.P. 320

Keewatin ON P0X 1C0

Téléphone : (807) 543-1065

Télécopieur : (807) 543-1126

**Établissements de soins de longue
durée situés dans des commu-
nautés des Premières nations**

Iroquois Lodge Nursing Home

rue Chiefswood

C.P. 309

Ohsweken ON N0A 1M0

Téléphone : (519) 445-2224

Tsi Ion Kwa Nonh SoTe

Cornwall Island, I.R.

RR no 3

Cornwall ON K6H 5R7

Téléphone : (613) 932-1409

Wikwemikong Nursing Home

2281 Wikwemikong Way

C.P. 114

Wikwemikong ON P0P 2J0

Téléphone : (705) 859-3107

**Programmes de services aux
Autochtones diabétiques**

**Anishinabek Health Commission of
the Union of Ontario Indians**

Téléphone : (705) 497-9127

Site Web : www.anishinabek.ca/uo

**Association des Métis autochtones
de l'Ontario**

Numéro sans frais :

1 800 423-3361

Site Web : www.oma.org

Grand Council Treaty #3

Numéro sans frais :

1 800 665-3384

Site Web : www.treaty3.ca

**Initiative de lutte contre le diabète
chez les Autochtones du Sud**

Numéro sans frais :

1888 514-1370

**The Association of Iroquois and
Allied Indians**

Téléphone : (519) 434-2761

Site Web : www.aiai.on.ca

The Nishnawbe Aski Nation

Téléphone : (807) 623-8228

Site Web : www.nan.on.ca

**The Ontario Federation of Indian
Friendship Centres**

Téléphone : 416 956-7575

Site Web : www.ofifc.org

Statut d'Indien

Affaires indiennes et du

Nord Canada

Ottawa ON K1A 0H4

Numéro sans frais :

1 800 567-9604

Téléphone : (819) 997-0380

Site Web : www.ainc-inac.gc.ca

Programmes et services aux personnes handicapées

ARCH: A Legal Resource Centre for Persons with Disabilities

425, rue Bloor E., bureau 110
Toronto ON M4W 3R5
Numéro sans frais :
1 866 482-2724
Téléphone : 416 482-8255
Numéro sans frais ATS :
1 866 482-2728
Numéro ATS : 416 482-1254
Site Web : www.archlegalclinic.ca

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels

5700, rue Yonge, 7^e étage
Toronto ON M2M 4K5
Numéro sans frais :
1 800 268-6021
Téléphone : 416 327-8804
Site Web : www.health.gov.on.ca/indexf.html

Ministère des Services sociaux et communautaires

Accessibilité Ontario

777, rue Bay, bureau 601A
Toronto ON M7A 2J4
Numéro sans frais :
1 888 520-5828
Téléphone : 416 326-0207
Numéro sans frais ATS :
1 888 335-6611
Numéro ATS : 416 326-0148
Courriel : accessibility@css.gov.on.ca
Site Web : www.mcass.gov.on.ca/accessibility/indexf.html

Unité des partenariats et de la sensibilisation du public

Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario
400, avenue University, 3^e étage
Toronto ON M7A 2R9
Numéro sans frais :
1 888 520-5828
Téléphone : 416 326-0207
Numéro sans frais ATS :
1 888 335-6611
Numéro ATS : 416 326-0148
Courriel : eoinfo@css.gov.on.ca
Site Web :
www.equalopportunity.on.ca

Ministère des Transports

Permis de stationnement accessible

Bureau d'administration des permis
2680, rue Keele, Édifice A
Downsview ON M3M 3E6
Numéro sans frais :
1 800 387-3445
Téléphone : 416 235-2999
Site Web : [www.mto.gov.on.ca/
french/dandv/vehicule/app.htm](http://www.mto.gov.on.ca/french/dandv/vehicule/app.htm)

Services de renseignements et d'orientation pour les personnes handicapées et les personnes âgées vulnérables en Ontario

Numéro sans frais :
1 800 665-9092
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Télécopieur : 416 325-7136
Site Web : [www.health.gov.on.ca/
indexf.html](http://www.health.gov.on.ca/indexf.html)

Questions juridiques

Advocacy Centre for the Elderly

2, rue Carlton, bureau 701
Toronto ON M5B 1J3
Téléphone : 416 598-2656
Site Web :
www.advocacycentreelderly.org

Aide juridique Ontario

375, avenue University, bureau 404
Toronto ON M5G 2G1
Numéro sans frais :
1 800 668-8258
Téléphone : 416 979-1446

Numéro sans frais ATS :

1 866 641-8867

Numéro ATS : 416 598-8867

Télécopieur : 416 979-8669

Courriel : info@lao.on.ca

Site Web : www.legalaid.on.ca

Assistance-avocats

Téléphone : 1 900 565-4577

(des frais de 6 \$ seront ajoutés à votre facture de téléphone)

Si vous êtes en prison, que vous avez moins de 18 ans ou que vous êtes en situation d'urgence, par exemple agression conjugale, composez le :

Numéro sans frais :

1 800 268-8326

Téléphone : 416 947-3330

Association du Barreau de l'Ontario

Numéro sans frais :

1 800 668-8900

Site Web : www.oba.org

Association des juristes d'expression française de l'Ontario

Téléphone : (613) 562-5866

Site Web : www.web.net/~ajefo

Barreau du Haut-Canada

Osgoode Hall, 130, rue Queen O.
Toronto ON M5H 2N6

Renseignements généraux :

Numéro sans frais :

1 800 668-7380

Téléphone : 416 947-3300

Numéro ATS : 416 644-4886

Télécopieur : 416 947-5263

Courriel : lawsociety@lsuc.on.ca

Plaintes :

Numéro sans frais :
1 800 268-7568
Téléphone : 416 947-3310
Courriel : comail@lsuc.on.ca
Site Web : www.lsuc.on.ca/fr/for-the-public/a/complaints

Bureau du tuteur et curateur public

595, rue Bay, bureau 800
Toronto ON M5G 2M6
Numéro sans frais :
1 800 366-0335
Téléphone : 416 314-2800
Télécopieur : 416 314-2698
Site Web : www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/pgt/poakit.asp

Trousse de procurations

Bureau du tuteur et curateur public

Unité des enquêtes relatives à la tutelle
Numéro sans frais :
1 800 366-0335
Téléphone : 416 327-6348
Numéro ATS : 416 314-2687
Télécopieur : 416 314-2695
Site Web : www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/pgt

Community Legal Education Ontario

119, avenue Spadina, bureau 600
Toronto ON M5V 2L1
Téléphone : 416 408-4420
Télécopieur : 416 408-4424
Courriel : cleo@cleo.on.ca
Site Web : www.cleo.on.ca

Don d'organes et de tissus humains

Réseau Trillium pour le don de la vie
Numéro sans frais :
1 800 263-2833
Site Web : www.giftoflife.on.ca

Renseignements sur la planification anticipée des soins

Ligne INFO - Personnes âgées
Numéro sans frais :
1 888 910-1999
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Site Web :
www.personnesageesdelOntario.ca

Questions liées au décès

Bureau des affaires consulaires des Affaires étrangères Canada

Numéro sans frais du Canada ou des États-Unis : 1 800 267-6788
Téléphone de l'extérieur l'étranger :
(613) 996-8885
Téléphone : (613) 944-6788
(appels à frais virés acceptés)
Site Web : www.voyage.gc.ca/main/Problems/deaths-fr.asp

Bureau du registraire général de l'état civil

Certificats de décès
C.P. 4600, 189, rue Red River
Thunder Bay ON P7B 6L8
Numéro sans frais :
1 800 461-2156
Téléphone : 416 325-8305

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

Programme des maladies professionnelles et des prestations de survivant

Numéro sans frais :

1 800 387-5540

Téléphone : 416 344-1000

Numéro sans frais ATS :

1 800 387-0050

Site Web : www.wsib.on.ca

Conseil des services funéraires

Numéro sans frais :

1 800 387-4458

Téléphone : 416 979-5450

Site Web : www.funeralboard.com

Groupe de services liés aux événements de la vie

« Que faire lorsque quelqu'un décède? »

Bureau de renseignements

Numéro sans frais :

1 800 267-8097

Téléphone : 416 326-1234

Numéro sans frais ATS :

1 800 268-7095

Numéro ATS : 416 326-3408

Les Familles endeuillées de l'Ontario

Chapitre de Simcoe-Muskoka

82, rue Mississauga E.

Orillia ON L3V 1P7

Téléphone : (705) 329-0101

Courriel : bfoorillia@csolve.net

Chapitre de Cornwall

144, rue Pitt

Cornwall ON K6J 3P4

Téléphone : (613) 936-1455

Télocopieur : (613) 933-9689

Courriel : bforcornwall@on.aibn.com

Chapitre de Halton/Peel (Mississauga)

6700, avenue Century, bureau 204

Mississauga ON L5N 2V8

Numéro sans frais :

1 877 826-3566

Téléphone : (905) 813-4337

Télocopieur : (905) 813-4339

Site Web :

www.bereavedfamilies.ca

Chapitre de Hamilton/Burlington

293, rue Wellington N.,

bureau 118

Hamilton ON L8L 8E7

Téléphone : (905) 318-0070

Télocopieur : (905) 318-9181

Courriel : bfo-hb@on.aibn.com

Site Web : www.bfo-hamilton

burlington.on.ca

Chapitre de Kemptville

C.P. 1831

Kemptville On K0G 1J0

Téléphone : (613) 258-3150

Courriel : bairdwater@aol.com

Chapitre de Kingston

721, avenue Progress, Unité 1

Kingston ON K7M 6S4

Numéro sans frais :

1 877 823-2601

Téléphone : (613) 634-1230

Télocopieur : (613) 634-2328

Courriel : bfo@kingston.net

Chapitre de la région d'Ottawa

Centre Bronson
211, avenue Bronson, bureau 308
Ottawa ON K1R 6H5
Téléphone : (613) 567-4278
Télécopieur : (613) 237-4874
Courriel : bfo.otrg@cyberus.ca
Site Web : www.bfo-ottawa.org

Chapitre de la région de Durham

1050, rue Simcoe N.
Oshawa ON L1G 4W5
Numéro sans frais :
1 800 387-4870
Téléphone : (905) 579-4293
Télécopieur : (905) 579-7403
Courriel : bfodurham@bellnet.ca
Site Web : www.bfodurham.net

Chapitre de la région de Waterloo

167, rue King S.
Waterloo ON N2J 1P7
Téléphone : (519) 745-7280
Télécopieur : (519) 745-9992
Courriel :
support@bfowaterloo.on.ca
Site Web : www.bfowaterloo.on.ca

**Chapitre de la région de York
(Newmarket)**

17070, rue Yonge, bureau 203
Newmarket ON L3Y 4V8
Numéro sans frais :
1 800 969-6904
Téléphone : (905) 898-6265
Télécopieur : (905) 898-5870
Courriel : bfoyr@neptune.on.ca
Site Web : www.bfo-yorkregion.com

Chapitre du Sud-Ouest de l'Ontario

C.P. 9071, succursale 40
London ON N6E 1V0
Téléphone : (519) 686-1573
Télécopieur : (519) 686-1573
Courriel : bflondon@rogers.com
Site Web : bfolondon.on.ca

Chapitre de Pembroke

Aile Lordain
Hôpital général de Pembroke
201, rue Deacon, 2^e étage
Pembroke ON K8A 2J6
Téléphone : (613) 732-7894
Télécopieur : (613) 732-6174
Courriel : marlenemon-
sour@yahoo.ca

Chapitre de Peterborough

183, rue Simcoe
Peterborough ON K9H 2H6
Téléphone : (705) 743-7233
Télécopieur : (705) 748-6174
Courriel : bfopeterbor-
ough@bellnet.ca

Chapitre de Toronto

36, avenue Eglinton O., bureau 602
Toronto ON M4R 1A1
Numéro sans frais :
1 800 236-6364
Téléphone : 416 440-0290
Télécopieur : 416 440-0304
Courriel : info@bfotoronto.ca
Site Web: www.bfotoronto.ca

**Ministère des Services
gouvernementaux**

Section des cimetières
Numéro sans frais :
1 800 268-1142
Téléphone : 416 326-8393

**Prestations d'invalidité et de
décès de la Défense nationale**

Centre du MDN-ACC pour le
soutien des militaires blessés ou
retraités et de leurs familles
Numéro sans frais :
1 800 883-6094
Téléphone : (613) 995-1457
Site Web : [www.forces.gc.ca/
dgcb/dpsp/frgraph/death
disability_f.asp?sidesection=
4&sidecat=14](http://www.forces.gc.ca/dgcb/dpsp/frgraph/death/disability_f.asp?sidesection=4&sidecat=14)

**Renseignements
communautaires**

**Service d'information
téléphonique 211**

Téléphone : 2-1-1
Site Web : www.211toronto.ca

**Centres d'information
communautaires**

InformOntario

Site Web : [www.informontario.on.
ca/index.htm](http://www.informontario.on.ca/index.htm)

Caledon Community Services

Vranko Place
18, rue King E.
Cours de l'étage supérieur
Bolton ON L7E 1E8
Numéro sans frais :
1 800 985-2471

Téléphone : (905) 951-2300
Télécopieur : (905) 951-2303
Courriel :
info@caledoncommunityservices.org

Centre francophone de Toronto

22, rue College
Toronto ON M5G 1K3
Téléphone : 416 922-2672

**Centre d'information communautaire
d'Ottawa-Carleton**

260, rue St-Patrick, bureau 301
Ottawa ON K1N 5K5
Téléphone : (613) 241-INFO (4636)
Télécopieur : (613) 241-4702
Courriel : cominfo-oc@on.aibn.com

Community Connection (Collingwood)

C.P. 683, 50, rue Hurontario
Collingwood ON L9Y 4E8
Téléphone : (705) 445-0641
Télécopieur : (705) 445-1516
Courriel :
info@communityconnection.net

**Community Information and Referral
Centre Thunder Bay**

125, avenue Syndicate S.
Victoria Mall
Thunder Bay ON P7E 6H8
Téléphone : (807) 626-9626
Télécopieur : (807) 625-9427
Courriel : circ@tbaytel.net

**Community Information Service
Hamilton-Wentworth**

C.P. 2700, LCD 1
Hamilton ON L8N 4E4
Téléphone : (905) 528-0104
Télécopieur : (905) 528-7764
Courriel : info@cishw.on.ca

Community Information Toronto (CIT)

425, rue Adelaide O., 2^e étage
Toronto ON M5V 3C1
Téléphone : 2-1-1
Téléphone : 416 397-INFO (4636)
Télécopieur : 416 392-4404
Courriel : cit@web.net

Haldimand-Norfolk Information Centre

40, rue Colborne S.
Simcoe ON N3Y 4H3
Numéro sans frais :
1 800 267-9434
Téléphone : (519) 426-6655
Télécopieur : (519) 428-0787
Courriel :
simcoegic@haldimand-norfolk.info

Halton Information Providers

a/s Information Oakville
120, rue Navy
Oakville ON L6J 2Z4
Téléphone : (905) 815-2046
Télécopieur : (905) 815-2024
Courriel : informa-
tionoakville@oakville.ca

Information London

343, rue Richmond, bureau 103
London ON N6A 3C2
Téléphone : (519) 432-2211
Télécopieur : (519) 432-1106
Courriel : cic@info.london.on.ca

Information Niagara

301, rue Paul, C.P. 1
St. Catharines ON L2R 3M8
Numéro sans frais :
1 800 263-3695
Téléphone : (905) 682-6611
Télécopieur : (905) 682-4314
Courriel :
rthoms@informationniagara.com

Information Windsor

300, boulevard Giles E., Unité A-2
Windsor ON N9A 4C4
Téléphone : (519) 973-4636
Télécopieur : (519) 253-6353
Courriel :
info@informationwindsor.com

Kingston & District Community Information Centre

837, rue Princess, bureau 403
Kingston ON K7L 1G8
Numéro sans frais :
1 866 308-4636
Téléphone : (613) 542-1001
Télécopieur : (613) 547-6521
Courriel : cic@info.kingston.on.ca

Share Info Community Information Centre (Info Northumberland)

1111, rue Elgin O., bureau 203
Cobourg ON K9A 5J4
Numéro sans frais :
1 800 396-6626
Téléphone : (905) 372-8913
Télécopieur : (905) 372-4417
Courriel :
Northumberland@fourinfo.com

Community Information Centre of Waterloo Region

68, rue Queen N.
Kitchener ON N2H 2H2
Téléphone : (519) 579-3800
Télécopieur : (519) 578-9185
Courriel : info@waterlooregion.org

Information Services Oshawa

345, rue Simcoe S.
Oshawa ON L1H 4J2
Téléphone : (905) 434-4636
Télécopieur : (905) 436-6414
Courriel : unitedwayofoshawawhit@
on.aibn.com

Renseignements sur le logement

Fédération de l'habitation coopérative du Canada

Bureau régional de l'Ontario

720, avenue University
bureau 313

Toronto ON M5S 2T9

Numéro sans frais :

1 800 268-2537

Téléphone : 416 366-1711

Télécopieur : 416 366-3876

Courriel : info@chfc.ca

Site Web : www.chfc.ca

Logement social - centres d'accès coordonné

Site Web : www.onpha.on.ca

Centre de l'Ontario

Comté de Dufferin

Téléphone : (519) 941-8221

Télécopieur : (519) 941-9444

Comté de Grey, Owen Sound

Téléphone : (519) 376-5774

Télécopieur : (519) 376-0445

Kawartha Lkes

Téléphone : (705) 324-6401

Télécopieur : (705) 328-2875

Comté de Northumberland

Numéro sans frais :

1 800 354-7050 poste 295

Téléphone : (905) 372-3329

poste 295

Télécopieur : (905) 372-6463

Comté de Simcoe Sud

Téléphone : (705) 725-7215

District de Muskoka

Téléphone : (705) 645-9261

Télécopieur : (705) 645-7782

Région de Durham

Numéro sans frais :

1 800 327-1102

Téléphone : (905) 666-6222

Télécopieur : (905) 666-6225

Région de Peel

Téléphone : (905) 453-1300

Télécopieur : (905) 453-1308

Région de York

Numéro sans frais :

1 877 464-9675 poste 2700

Téléphone : (905) 830-4444,
poste 2700

Télécopieur : (905) 830-5023

Ville et comté de Peterborough

Téléphone : (705) 742-0439

Télécopieur : (705) 742-1404

Nord de l'Ontario

District de Cochrane

Téléphone : (705) 232-4095

Télécopieur : (705) 232-5471

District de Manitoulin Sudbury

Téléphone : (705) 862-7080

Télécopieur : (705) 862-7226

District de Nipissing

Téléphone : (705) 474-2151

Télécopieur : (705) 474-7155

District de Parry Sound

Numéro sans frais :

1 877 767-6060

Téléphone : (705) 774-9600

Télécopieur : (705) 774-9958

Sault Ste. Marie

Téléphone : (705) 946-2077

Télécopieur : (705) 946-5628

Sudbury

Le registrement des logements
Téléphone : (705) 671-2489
Télécopieur : (705) 671-0825

Timiskaming

Numéro sans frais :
1 800 661-1334
Téléphone : (705) 544-2334
Télécopieur : (705) 544-8758

Nord-Ouest de l'Ontario

District de Kenora Est

Numéro sans frais :
1 800 461-5766
Téléphone : (807) 223-3087
Télécopieur : (807) 223-3397

Thunder Bay

Numéro sans frais :
1 800 465-6848
Téléphone : (807) 344-8485
Télécopieur : (807) 344-3130

Région de l'Est

Cornwall

Téléphone : (613) 930-2787
Télécopieur : (613) 930-7414

Comté de Hastings

Téléphone : (613) 968-3465
Télécopieur : (613) 968-3197

Kingston

Téléphone : (613) 546-2695
poste 4769

Comté de Lanark

Téléphone : (613) 267-4200
Télécopieur : (613) 267-3620

Comté de Leeds-Grenville

Numéro sans frais :
1 800 770-2170
Téléphone : (613) 342-2341
Télécopieur : (613) 342-2249

Lennox et Addington

Téléphone : (613) 354-5695
Télécopieur : (613) 354-5981

Région d'Ottawa

Téléphone : (613) 526-2088
Télécopieur : (613) 675-2030

Prescott Russell

Téléphone : (613) 675-4642
Télécopieur : (613) 675-2030

Comté de Renfrew

Téléphone : (613) 735-0782
Télécopieur : (613) 735-0308

Sud de l'Ontario

Centre d'aide sur le logement

Téléphone : (905) 528-0221
Télécopieur : (905) 528-1448

Comté de Brantford Brant

Téléphone : (519) 759-6100
Télécopieur : (519) 759-1932

Comté de Guelph Wellington

Numéro sans frais :
1 877 668-9442
Téléphone : (519) 824-7822
Télécopieur : (519) 837-6349

Région de Haldimand-Norfolk

Téléphone : (519) 426-7792
Télécopieur : (519) 426-7630

Région de Halton

Téléphone : (905) 825-6262
Télécopieur : (905) 825-8822

Région de Hamilton-Wentworth

Téléphone : (905) 542-2228

Région de Niagara

Téléphone : (905) 935-7645
Télécopieur : (905) 935-0476

Région de Waterloo

Téléphone : (519) 575-4833
Télécopieur : (519) 740-5957

Sud-Ouest de l'Ontario

Comté d'Elgin

Téléphone : (519) 631-4580
Télécopieur : (519) 633-8035

Comté d'Essex Windsor

Numéro sans frais :
1 800 265-6947
Téléphone : (519) 776-4631
Télécopieur : (519) 776-5510

Comté de Huron

Téléphone : (519) 482-8612
Télécopieur : (519) 482-1632

Comté de Lambton

Téléphone : (519) 254-1681
Télécopieur : (519) 254-3130

Comté d'Oxford

Numéro sans frais :
1 800 265-1015 poste 397
Téléphone : (519) 539-9800
poste 397
Télécopieur : (519) 539-0037

Comté de Bruce

Téléphone : (519) 396-3439
Télécopieur : (519) 396-3499

Chatham-Kent

Téléphone : (519) 351-8573
Télécopieur : (519) 351-5090

London

Téléphone : (519) 661-0861
Télécopieur : (519) 661-4466

Sarnia

Téléphone : (519) 344-2057
Télécopieur : (519) 344-2066

Stratford

Téléphone : (519) 271-3773
Télécopieur : (519) 273-7191

Toronto

Housing Connections

176, rue Elm
Toronto ON M5T 3M4
Téléphone : 416 981-6111
Télécopieur : 416 981-6112

**Ontario Association of Non-Profit
Homes and Services for Seniors**

7050, rue Weston, bureau 700
Woodbridge ON L4L 8G7
Téléphone : (905) 851-8821
Télécopieur : (905) 851-0744
Site Web : www.oanhss.org

**Ontario Community Support
Association**

970, avenue Lawrence O.,
bureau 104
Toronto ON M6A 3B6
Numéro sans frais :
1 800 267-6272
Téléphone : 416 256-3010
Télécopieur : 416 256-3021
Courriel : ocsainfo@ocsa.on.ca
Site Web : www.ocsa.on.ca

**Ontario Retirement
Communities Association**

2155, boulevard Leanne,
bureau 118
Mississauga ON L5K 2K8
Numéro sans frais :
1 800 361-7254
Courriel : info@orca-homes.com
Site Web : www.orca-homes.com

**Société canadienne
d'hypothèques et de logement**

Numéro sans frais :
1 800 668-2642
Site Web : www.cmhc.ca

The Care Guide

20, rue Rivermede, bureau 202
Vaughan ON L4K 3N3
Numéro sans frais :
1 800 311-CARE (2273)
Téléphone : 416 287-2273
Télécopieur : 416 284-2571
Courriel : info@thecareguide.com
Site Web : www.TheCareGuide.com

Tribunal du logement de l'Ontario

Numéro sans frais :
1 888 332-3234
Site Web : www.orht.gov.on.ca

Santé

**Cartes Santé perdues, volées ou
endommagées**

Numéro sans frais :
1 800 268-1154
Téléphone : 416 314-5518
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559

Ligne INFO - Personnes âgées

Numéro sans frais :
1 888 910-1999
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Site Web : [www.gov.on.ca/health/
indexf.html](http://www.gov.on.ca/health/indexf.html)

**Assurance-santé de l'Ontario
Bureau de santé publique**

**Programme de médicaments de
l'Ontario**

Numéro sans frais :
1 800 268-1154
Téléphone : 416 327-8109
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Site Web : [www.gov.on.ca/health/
indexf.html](http://www.gov.on.ca/health/indexf.html)

Réseau canadien de la santé

Courriel : chn-writeus@hc-sc.gc.ca
Site Web :
www.canadian-health-network.ca

Télésanté Ontario

Numéro sans frais :
1 866 797-0000
Numéro sans frais ATS :
1 866 797-0007

***Voir aussi gouvernement, provincial
« Ministère de la Santé et des
Soins de longue durée »***

**Réseau local d'intégration
des services de santé**

Centre

140, Pkwy Allstate, bureau 210
Markham ON L3R 5Y8
Numéro sans frais :
1 866 392-5446
Téléphone : (905) 948-1872

Centre-Est

Harwood Plaza
314, avenue Harwood S.,
bureau 204A
Ajax ON L1S 2J1
Numéro sans frais :
1 866 804-5446
Téléphone : (905) 427-5497

Centre-Ouest

8, rue Nelson O., bureau 300
Brampton ON L6X 4J2
Numéro sans frais :
1-866-370-5446
Téléphone : (905) 455-1281

Champlain

1900, rue City Park, bureau 204
Ottawa ON K1J 1A3
Numéro sans frais :
1-866-902-5446
Téléphone : (613) 747-6784

Erié St-Clair

180, rue Riverview
Chatham ON N7M 5Z8
Numéro sans frais :
1-866-231-5446
Téléphone : (519) 351-5677

**Hamilton Niagara
Haldimand Brant**

270, rue Principale E., unités 1-6
Grimsby ON L3M 1P8
Numéro sans frais :
1 866 363-5446
Téléphone : (905) 945-4930

Mississauga Halton

700, rue Dorval, bureau 500
Oakville ON L6K 3V3
Numéro sans frais :
1 866 371-5446
Téléphone: (905) 337-7131

Nord-Est

555, rue Oak E., 3^e étage
North Bay ON P1B 8E3
Numéro sans frais :
1 866 906-5446
Téléphone : 705 840-2872

Nord-Ouest

975, rue Alloy, bureau 201
Thunder Bay ON P7B 5Z8
Numéro sans frais :
1 866 907-5446
Téléphone : (807) 684-9425

Simcoe-Nord Muskoka

210, avenue Mémorial,
bureaux 127-130
Orillia ON L3V 7V1
Numéro sans frais :
1 866 903-5446
Téléphone : (705) 326-7750

Sud-Est

48, rue Dundas O., unité 2
Belleville ON K8P 1A3
Numéro sans frais :
1 866 831-5446
Téléphone : (613) 967-0196

Sud-Ouest

201, avenue Queens, bureau 700
London ON N6A 1J1
Numéro sans frais :
1 866 294-5446
Téléphone : (519) 672-0445

Toronto-Centre

425, rue Bloor E., bureau 201
Toronto ON M4W 3R5
Numéro sans frais :
1 866 383-5446
Téléphone : 416 921-7453

Waterloo Wellington

55, rue Wyndham N., bureau 212
Guelph ON N1H 7T8
Numéro sans frais :
1 866 306-5446
Téléphone : (519) 822-6208

Sécurité publique

Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels

439, avenue University, 4^e étage
Toronto ON M5G 1Y8
Numéro sans frais :
1 800 372-7463
Téléphone : 416 326-2900
Site Web : www.cicb.gov.on.ca

Crime Stoppers

Numéro sans frais :
1 800 222-8477

Police provinciale de l'Ontario

Numéro sans frais :
1 888 310-1122
Site Web : www.opp.ca

Santé Canada/Anciens combattants Canada – Initiative pour la prévention des chutes

a/s Division du vieillissement et des aînés
Direction générale de la santé de la population et de la santé publique
Santé Canada
Indice de l'adresse : 1908A1
Ottawa ON K1A 1B4
Téléphone : (613) 952-7606
Télécopieur : (613) 957-9938
Courriel : seniors@hc-sc.gc.ca
Site Web : www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=health/fallsp/factsheets/facsh8

Sécurité-incendie

Bureau du commissaire des incendies

Site Web :
www.firesafetycouncil.com/english/pubsafet/wiser.htm

Services communautaires de santé

Association ontarienne de soutien communautaire

970, avenue Lawrence O.,
bureau 104
Toronto ON M6A 3B6
Numéro sans frais :
1 800 267-6272
Téléphone : 416 256-3010
Télécopieur : 416 256-3021
Courriel : ocsainfo@ocsa.on.ca
Site Web : www.ocsa.on.ca

Service en français

**Access Alliance Multicultural
Community Health Centre**

Téléphone : 416 324-8677

**Centre de santé communautaire de
l'Estrie**

Téléphone : (613) 937-2683

Site Web : www.cscestrie.on.ca

**Centre de santé communautaire
Hamilton/Niagara (CSCHWN Inc)**

Téléphone : (905) 734-1141

ou (905) 528-0163

**Centre de santé communautaire de
Sudbury**

Téléphone : (705) 670-2274

Site Web : www.csc.sudbury.com

**Centre de santé communautaire de
Temiskaming**

Téléphone : (705) 647-5775

Satellites :

Earlton: (705) 563-8110

Kirkland Lake : (705) 567-1414

Larder Lake : (705) 643-2442

Virginiatown : (705) 634-2223

Centre francophone de Toronto

22, rue College

Toronto ON M5G 1K3

Téléphone : 416-922-2672

**Centre des services communautaire
de Vanier**

Téléphone : (613) 744-2892

Site Web : www.cscvanier.com

**Ontario Association of Non-Profit
Homes and Services for Seniors**

7050, rue Weston, bureau 700

Woodbridge ON L4L 8G7

Téléphone : (905) 851-8821

Télécopieur : (905) 851-0744

Site Web : www.oanhss.org

Ontario Home Care Association

19, avenue Melrose Sud

Hamilton ON L8M 2Y4

Téléphone : (905) 543-9474

Télécopieur : (905) 545-1568

Courriel :

info@homecareontario.ca

Site Web :

www.homecareontario.ca

The Care Guide

20, rue Rivermede, bureau 202

Vaughan ON L4K 3N3

Numéro sans frais :

1 800 311-CARE (2273)

Téléphone : 416 287-2273

Télécopieur : 416 284-2571

Courriel : info@thecareguide.com

Site Web : www.TheCareGuide.com

Soins dentaires

**Cliniques dentaires dans les
collèges**

**Collège Algonquin des arts appliqués
et de technologie**

Nepean

Téléphone : (613) 727-4723,

poste 7630

Site Web :

[www.algonquincollege.com/Health
AndCommunity/other_services/
dental.htm](http://www.algonquincollege.com/HealthAndCommunity/other_services/dental.htm)

**Collège Boréal
Sudbury**

Numéro sans frais :
1 800 361-6673
Clinique dentaire : (705) 521-6021
Site Web : www.borealcollege.on.ca

**Confederation College of Applied Arts
and Technology**

Thunder Bay
Clinique dentaire : (807) 475-6436
Site Web :
www.confederationcollege.on.ca

**Durham College of Applied Arts and
Technology**

Oshawa
Clinique dentaire : (905) 721-2000
Site Web : www.durhamcollege.on.ca

**Fanshawe College of Applied Arts and
Technology**

London
Clinique dentaire : (519) 661-3326
Site Web : www.fanshawecollege.on.ca

**George Brown College of Applied Arts
and Technology**

Toronto
Clinique dentaire : 416 415-4547
Site Web : www.georgebrowncollege.ca

**Georgian College of Applied Arts and
Technology**

Barrie
Clinique dentaire :
(705) 728-1951, poste 3099
Site Web : www.georgiancollege.on.ca

**La Cité collégiale
Ottawa**

Clinique dentaire :
1 800 267-2483, poste 2515
Site Web : www.lacitecollege.on.ca

**Niagara College of Applied Arts and
Technology
Welland**

Clinique dentaire :
(905) 735-2211, poste 7758
Site Web : <http://niagaracollege.on.ca>

**St. Clair College of Applied Arts and
Technology**

Windsor
Clinique dentaire : (519) 972-2709
Site Web :
www.stclaircollege.ca

**Cliniques dentaires dans les
universités**

Université Carleton

Ottawa
Clinique dentaire : (613) 521-3368
Site Web :
www.dentalcareottawa.com

Université d'Ottawa

Ottawa
Clinique dentaire : (613) 569-1234
Site Web : www.uottawa.ca

Université de Guelph

Guelph
Clinique dentaire : (519) 836-5801
Site Web : www.uoguelph.ca

Université de Toronto

Toronto
Clinique dentaire : 416 979-4927
Site Web : www.utoronto.ca

Université Nipissing

North Bay
Clinique dentaire :
(705) 474-3450, poste 5250
Site Web : www.nipissinguniversity.ca

**Université Western Ontario
London**

Clinique dentaire :
(519) 661-2111, poste 83326
Site Web : www.uwo.ca

**Université York
North York**

Clinique dentaire : 416 736-5525
Site Web : www.yorku.ca

Soins palliatifs

Les Centre d'accueil héritage

33, place Hahn
Toronto ON M5A 4G2
Téléphone : 416 365-3350

Les Centre d'accueil héritage

33, place Hahn
Toronto ON M5A 4G2
Téléphone : 416 365-3350

Hospice Association of Ontario

27, rue Carlton, bureau 201
Toronto ON M5B 1L2
Numéro sans frais :
1 800 349-3111
Téléphone : 416 304-1477
Télécopieur : 416 304-1479
Courriel : info@hospice.on.ca
Site Web : www.hospice.on.ca

**Ontario Palliative Care
Association**

194, rue Eagle
Newmarket ON L3Y 1J6
Numéro sans frais :
1 888 379-6666
Téléphone : (905) 954-0938
Télécopieur : (905) 954-0939
Courriel : opca@neptune.on.ca
Site Web :
www.ontariopalliativecare.org

Sports et loisirs

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

Numéro sans frais :
1 888 334-9769
Site Web : www.phac-aspc.gc.ca/pau-uap/guideap/index.html

Ontario actif

1185, avenue Eglinton E.
North York ON M3C 3C6
Téléphone : 416 426-7176
Numéro ATS : 416 426-7421
Courriel : lin@active2010.ca
Site Web : www.active2010.ca

Ontario Senior Games Association

1185, avenue Eglinton E.
Toronto ON M3C 3C6
Numéro sans frais :
1 800 320-6423
Téléphone : 416 426-7031
Télécopieur : 416 426-7226
Site Web :
www.ontarioseniorgames.ca

Sport Alliance of Ontario

1185, avenue Eglinton E.
North York ON M3C 3C6
Téléphone : 416 426-7000
Site Web : www.sportalliance.com

Tourisme

Canadian Snowbird Association

180, rue Lesmill
North York ON M3B 2T5
Numéro sans frais :
1 800 265-3200
Téléphone : 416 391-9000

Télécopieur : 416 441-7007
Courriel :
CSAWriteUs@snowbirds.org
Site Web : www.snowbirds.org

Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario

2700, boulevard Matheson E.
Bureau 402, tour Ouest
Mississauga ON L4W 4V9
Numéro sans frais :
1 888 451-8426
Téléphone : (905) 624-6241
Télécopieur : (905) 624-8631
Site Web : www.tico.on.ca

Passeports canadiens et étrangers

Affaires étrangères Canada
Gatineau ON K1A 0G3
Numéro sans frais :
1 800 567-6868
Numéro sans frais ATS :
1 866 255-7655
Site Web : www.ppt.gc.ca

Programme de médecine des voyages

Téléphone : (613) 957-2991
Courriel : info@hc-sc.gc.ca
Site Web : www.SanteVoyage.gc.ca

Programme de médicaments de l'Ontario : Voyages à l'extérieur de la province

Numéro sans frais :
1 800 268-1154
Téléphone : 416 327-8109
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Courriel :
DrugPrograms@moh.gov.on.ca
Site Web :
www.health.gov.on.ca/indexf.html

Renseignements sur les services des douanes

Système d'information automatisé des douanes
Numéro sans frais :
1 800 461-9999
À l'extérieur du Canada:
1 204 983-3500
(frais d'interurbain s'appliquant)

Service de renseignements

Affaires étrangères Canada
125, promenade Sussex
Ottawa ON K1A 0G2
Numéro sans frais :
1 800 267-8376
Téléphone : (613) 944-4000
Courriel :
enqserv@international.gc.ca
Site Web : www.fac-aec.gc.ca

Visas et cartes de touriste

Centre d'information
Affaires étrangères Canada
125, promenade Sussex
Ottawa ON K1A 0G2
Numéro sans frais :
1 800 267-8376
Téléphone : (613) 944-4000
Site Web : www.fac-aec.gc.ca

Véhicules et transport

Association canadienne des automobilistes – Centre-Sud Ontario

Affaires publiques et gouvernementales et sécurité de la circulation
60 Commerce Valley Dr. E.
Thornhill ON L3T 7P9
Numéro sans frais :
1 800 268-3750
Téléphone : (905) 771-3464
Site Web : www.caasco.on.ca

Association canadienne des automobilistes – Niagara

3271, promenade Schmon
Thorold ON L2V 4Y6
Téléphone : (905) 984-8585
Site Web : www.caa.niagara.net

Association canadienne des automobilistes – Nord-Est Ontario

2525, ave. Carling
Ottawa ON K2B 7Z2
Numéro sans frais :
1 800 267-8713
Téléphone : (613) 820-1890
Site Web : www.caaneo.on.ca

Centre d'appels pour les conducteurs

Numéro sans frais :
1 800 387-3445
Téléphone : 416 235-2999
Site Web : www.mto.gov.on.ca/french/dandv/issuff.htm

Conseil canadien de la sécurité

Site Web : www.safety-council.org/info/seniors/driving.htm

Kiosque de ServiceOntario

Numéro sans frais :
1 800 268-4686
Téléphone : 416 235-4686
Numéro ATS : (905) 704-2426
Site Web : www.mto.gov.on.ca/french/kiosk/index.html

Ministère de l'Environnement

Air Pur Ontario
Numéro sans frais :
1 888 758-2999
Téléphone : (905) 421-7083
Site Web : www.airpur.com

Ministère des Services gouvernementaux

Information sur les véhicules d'occasion
Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières, Section du PIVO
393, avenue University, 2^e étage
Toronto ON M5G 2M2
Numéro sans frais :
1 800 267-8847
Téléphone : 416 325-8847
Numéro sans frais ATS :
1 800 461-8866
Numéro ATS : 416 326-8866
Site Web : www.mto.gov.on.ca/french/dandv/vehicle/used.htm

Ministère des Transports Centre d'appels pour les conducteurs

Numéro sans frais :
1 800 387-3445
Téléphone : 416 235-2999
Site Web : www.mto.gov.on.ca

Test au Volant

Centres d'examen

Numéro sans frais :
1 888 570-6110
Téléphone : 416 325-8580
Site Web : www.drivetest.ca

Permis de stationnement accessible

Bureau d'administration des permis
2680, rue Keele, Édifice A
Downsview ON M3M 3E6
Numéro sans frais :
1 800 387-3445
Téléphone : 416 235-2999
Site Web : www.mto.gov.on.ca/french/dandv/vehicule/app.htm

Réseau GO

Numéro sans frais :
1 888 438-6646
Téléphone : 416 869-3200
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-3652
Site Web : www.gostransit.com

Vie active et loisirs

Association des centres pour aînés de l'Ontario

43, rue North Riverdale
Inglewood ON L7C 3K3
Numéro sans frais :
1 866 835-7693
Téléphone : (905) 838-0240
Télécopieur : (905) 838-1053
Courriel : lbloom@oacao.org
Site Web : www.oacao.org

Association des musées de l'Ontario

50, rue Baldwin
Toronto ON M5T 1L4
Téléphone : 416 348-8672
Télécopieur : 416 348-0438
Site Web : www.museumsontario.com

Centres d'information touristique

Numéro sans frais :
1 800 ONTARIO (1 800 668-2746)
Site Web : www.ontariotravel.net

Centre des cartes Plein air

Ministère des Richesses naturelles
Numéro sans frais :
1 800 387-7011
Numéro ATS : 416 314-6557
Site Web :
www.outdoorscard.mnr.gov.on.ca

Community Arts Ontario

401, rue Richmond O., bureau 354
Toronto ON M5V 3A8
Numéro sans frais :
1 800 806-2302
Téléphone : 416 598-1128
Télécopieur : 416 598-4468
Courriel : info@artsonline.ca
Site Web : www.artsonline.ca

Conservation Ontario

120 Bayview Parkway, C.P. 11
Newmarket ON L3Y 4W3
Téléphone : (905) 895-0716
Télécopieur : (905) 895-0751
Courriel :
info@conservation-ontario.on.ca
Site Web :
www.conservation-ontario.on.ca

Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario

Hanmer : (705) 675-6493
Ottawa : (613) 747-0469
Région Sud ouest : (905) 721-2839
Site Web : www.fafo.on.ca

Groupe de services liés aux événements de la vie en ligne

« Loisirs et activités pour adultes aînés »
Bureau de renseignements
Numéro sans frais :
1 800 267-8097
Téléphone : 416 326-1234
Numéro sans frais ATS :
1 800 268-7095
Numéro ATS : 416 326-3408

Multicultural History Society

43 Queen's Park Cres. E.
Toronto ON M5S 2C3
Téléphone : 416 979-2973
Télécopieur : 416 979-7947
Courriel : mhso.mail@utoronto.ca
Site Web : www.mhso.ca

Parcs Ontario

Numéro sans frais :
1 888 ONT-PARK (1 888 668-7275)
Site Web : www.OntarioParks.com

Renseignements sur les voyages et le tourisme en Ontario

Numéro sans frais (français) :
1 800 268-3736
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 ONTARIO (1 800 668-2746)
Numéro ATS : 416 314-6557
Site Web : www.ontariotravel.net

Société historique de l'Ontario

34, avenue Parkview
Willowdale ON M2N 3Y2
Téléphone : 416 226-9011
Télécopieur : 416 226-2740
Courriel :
ohs@ontariohistoricalsociety.ca
Site Web :
www.ontariohistoricalsociety.ca

Société d'Histoire de Toronto

552, rue Church, B.P. 93
Toronto ON M4Y 2E3
Téléphone : 416 924-7631
Site Web : www.sht.ca

VOTRE OPINION NOUS INTÉRESSE!

Vous pouvez contribuer à améliorer les futures éditions de ce guide en nous faisant part aujourd'hui de votre opinion sur *le Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario*. Nous vous remercions de consacrer quelques minutes à remplir ce questionnaire et de l'adresser au :

Secrétariat aux Affaires des personnes âgées de l'Ontario
Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration

777, rue Bay, bureau 601C
Toronto ON M7A 2J4

ou

Télécopieur : 416 326-7078

1. Quel degré de satisfaction vous procure ce guide en tant que source d'information pour les personnes âgées?

- Très insatisfait Assez insatisfait Assez satisfait Très satisfait

2. Est-ce qu'il était facile ou difficile de trouver les renseignements que vous cherchiez?

- Très difficile Assez difficile Assez facile Très facile

3. Avez-vous trouvé dans le guide les renseignements que vous cherchiez ?

- Oui Non

Sinon, quels renseignements cherchiez-vous ?

4. Sur quels sujets voudriez-vous que les éditions futures du guide donnent plus de renseignements ?

5. Comment pensez-vous que nous pourrions améliorer ce guide?

(si vous n'avez pas assez de place, veuillez utiliser des feuilles supplémentaires)

6. Dites-nous qui vous êtes (ne cocher qu'une seule case):

Avez-vous utilisé ce guide en tant que:

Particulier Dans ce cas, quelle est votre tranche d'âge?

under 50 50-64 65-74 75+

OU

Avez-vous utilisé ce guide en tant que:

Membre d'une famille

Organisme gouvernemental

Prestataire de service

Organisme communautaire

Soignant(e)



Le Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario
est disponible à www.personnesageesdelOntario.ca
ou en composant le 1 888 910-1999.

©Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2007
ISBN 0-7794-4012-9 (REV)
D3791

Available in English.