

ÉDITION
2010-2011



Programmes et
services pour **les aînés** >>>

Québec 



*Corporation
des thanatologues
du Québec*

Parce que la société change
Parce que nous comprenons
Parce que nous agissons

Votre assurance de professionnalisme

www.corpothanato.com



Prenez votre
santé
en main!

L'assurance santé
personnelle
AMI

Le complément parfait au
régime de santé publique.



L'assurance d'une meilleure qualité de vie.

- **Rapidité des soins** : accédez à plusieurs services diagnostiques de pointe.
- **Confort** : profitez de soins infirmiers à domicile et d'une chambre semi-privée en cas d'hospitalisation.
- **Services d'assistance santé gratuits** : bénéficiez de conseils santé, de soutien en cas de convalescence et de rabais exclusifs chez nos partenaires.

Pas d'examen. Pas de questionnaire.

Si vous avez 55 ans ou plus, offrez-vous une présence rassurante et la tranquillité d'esprit que vous méritez.

Souscrivez dès aujourd'hui.

1 800 280-8281

www.qc.croixbleue.ca

 **CROIX BLEUE** MD
DU QUÉBEC

Programmes et services pour les aînés

Publication réalisée par Services Québec

Vente de publicité

Catherine Brochu

418 694-2363

Production graphique

Triamedia.com

Cette publication est accessible dans l'espace Citoyens du Portail gouvernemental de services, à l'adresse www.servicesquebec.gouv.qc.ca, de même que de nombreux formulaires et liens utiles. Elle peut aussi être téléchargée en format PDF, à partir de ce site, et est en vente aux Publications du Québec. Services Québec tient à remercier Sécurigroupe, son partenaire de diffusion.

Le contenu a été vérifié au printemps 2010, mais les programmes et les services peuvent être modifiés en tout temps.

Les renseignements que Services Québec fournit dans cette publication n'ont aucune valeur juridique.

Toute reproduction à des fins commerciales est interdite sans l'autorisation de Services Québec.

Dans ce document, le genre masculin est employé dans le seul but d'alléger le texte.

ISBN 978-2-550-58506-0

ISBN 978-2-550-58508-4 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2010

© Gouvernement du Québec, 2010

Tous droits réservés pour tous pays.

This publication is also available in English under the title Programs and Services for Seniors.

You can obtain a free copy at Services Québec offices (1 877 644-4545).

Avant-propos

En 2006, le nombre de personnes de 65 ans et plus a franchi le cap du million au Québec. En 2030, il aura doublé et correspondra à près de 27 % de la population.

Une poussée démographique de cette ampleur a incité le gouvernement du Québec à rendre publique, en février 2007, la Stratégie d'action en faveur des aînés et à lancer, par la suite, une consultation publique pour connaître leurs conditions de vie.

La présente publication s'inscrit très bien dans l'action du gouvernement québécois, puisqu'elle vise à répondre aux besoins que vous, les aînés, avez exprimés en matière d'information. Elle a été conçue de manière à vous faciliter l'accès aux programmes et aux services du gouvernement du Québec, notamment, en matière de santé, de logement, de maintien à domicile, de revenu et d'impôt. Elle renvoie également à certains programmes du gouvernement du Canada.

Vous y trouverez l'information de première main qui vous est destinée. Toutefois, certaines questions comme la préretraite et les régimes complémentaires de retraite n'y sont pas traitées. Elles le sont dans le guide électronique *Prendre sa retraite*. Également, si vous avez besoin d'information sur les programmes et services concernant la perte d'autonomie, le guide *Perdre son autonomie* vous sera d'une grande utilité. Ces guides sont accessibles dans l'espace Citoyens du Portail gouvernemental de services, à l'adresse www.servicesquebec.gouv.qc.ca.

Services Québec publie également, en version électronique ou imprimée, *Que faire lors d'un décès*. Toutes les démarches de nature administrative à effectuer en pareille circonstance y sont clairement expliquées. Vous pouvez consulter la version électronique à l'adresse Internet mentionnée précédemment.

Pour obtenir des renseignements généraux sur les programmes et services du gouvernement du Québec, visitez le Portail gouvernemental de services, à l'adresse www.servicesquebec.gouv.qc.ca, ou appelez Services Québec au numéro **644-4545**, accessible par les indicatifs régionaux 418 (Québec) ou 514 (Montréal) ou, sans frais, précédé du 1 877. Vous pouvez aussi vous présenter à l'un de ses bureaux.

Pour ce qui est des programmes et des services du gouvernement du Canada, adressez-vous à Service Canada, au **1 800 622-6232**, ou visitez son site Internet au www.servicecanada.gc.ca.

Services Québec remercie tous les ministères et les organismes publics qui ont collaboré à la rédaction de cette brochure.



Liquidateur d'une succession ?

Une responsabilité à risques...

Lorsque survient un décès, quelqu'un hérite de la pénible tâche de liquider la succession. Est-ce vous ?

Cette responsabilité, que vous acceptez avec générosité, comporte toutefois beaucoup de risques importants pour vous et les héritiers...

- La personne décédée avait-elle plus de dettes que d'actifs ?
- L'inventaire successoral a-t-il été effectué et publié ?
- Avez-vous obtenu les autorisations des autorités fiscales avant de faire toute remise des biens aux héritiers ?
- Toutes les formalités du Code civil du Québec ont-elles été respectées ?
- Avant le partage, avez-vous obtenu tous les documents protégeant votre responsabilité comme liquidateur ?

Si le liquidateur ne pose pas certains gestes prévus par la loi, les héritiers seront personnellement responsables des dettes actuelles et futures de la succession et le liquidateur s'expose à des poursuites, et ce, même plusieurs années après le décès...

Vivre un deuil est déjà suffisamment difficile : pour l'aspect légal, faites-vous accompagner par LE spécialiste des successions : **votre notaire...**



**Association Professionnelle
des Notaires du Québec**

Où trouver un notaire dans votre région ?

www.apnq.qc.ca onglet « les notaires membres »

Table des matières

Santé	8
Info-Santé 811	8
Assurance médicaments	8
Avant 65 ans	8
À partir de 65 ans	8
Examens de la vue	9
Aides visuelles	10
Prothèse oculaire (œil artificiel)	10
Aides auditives	10
Appareils fournis aux stomisés permanents	11
Appareils suppléant à une déficience physique	11
Prothèses mammaires externes	12
Vaccin contre la grippe	12
Transport ambulancier pour les 65 ans et plus	13
Accès à votre dossier médical	13
Droits et plaintes en matière de services de santé et de services sociaux	14
Comment faire	14
Aide et accompagnement	15
Prestations de compassion	15
<hr/>	
Perte d'autonomie	16
Admissibilité au transport adapté	16
Vignette de stationnement pour personnes handicapées	17
Aptitude à conduire un véhicule	18
Placement en centre d'hébergement public ou en ressource d'hébergement appropriée	19
Mandat en prévision de l'inaptitude	20
Recherche d'un mandat en prévision de l'inaptitude	21
Procuration	21
Trois régimes de protection	22
<hr/>	
Maintien à domicile	24
Services d'aide domestique	24
Services d'aide et de maintien à domicile	25
Popotes roulantes pour personnes âgées ou en perte d'autonomie	26
<hr/>	
Habitation	27
Adaptation de domicile pour personnes handicapées	27
Logements adaptés pour aînés autonomes	27
Allocation-logement	28
Habitations à loyer modique (HLM)	28

Supplément au loyer	29
Maison intergénérationnelle	29
Logement	30
Occupation d'un logement après un décès, une séparation ou un divorce	30
Résiliation de votre bail	31
Refus de location pour cause de discrimination	31
Changement d'adresse	32
Contribution financière des adultes hébergés en établissement de soins de santé au Québec	32
Contribution financière des adultes hébergés par une ressource intermédiaire	34
Registre des résidences pour personnes âgées et certificat de conformité	35
Revenus de retraite	36
Rente de retraite pour les 60 ans et plus (Régime de rentes du Québec)	36
Retraite à 60 ans	36
Retraite à 65 ans	36
Retraite après 65 ans	36
Supplément à la rente de retraite	37
Rente de retraite du Régime de rentes du Québec : division entre conjoints	37
Pensions étrangères (Québec)	38
Pension de la Sécurité de la vieillesse	39
Remboursement de la Sécurité de la vieillesse, pour les personnes à revenu élevé	39
Supplément de revenu garanti (Canada)	39
Programme d'allocation et programme d'allocation au survivant (Canada)	40
Prestations internationales (Canada)	45
Impôt et mesures fiscales	46
Aide pour remplir vos déclarations de revenus	46
Crédit d'impôt pour aidant naturel (Québec)	46
Crédit d'impôt pour relève bénévole (Québec)	48
Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée (Québec)	48
Crédit pour la TPS (Canada)	49
Crédit pour TVQ (Québec)	49
Crédits d'impôt pour frais médicaux (Québec)	50
Remboursement d'impôts fonciers (Québec)	50
Retenues d'impôt sur les prestations de la Régie des rentes du Québec	51
Décès	52
Arrangements préalables de services funéraires et de sépulture	52
Testament	53
Liquidateur d'une succession : acceptation ou refus de la charge	54
Rôle du liquidateur de votre succession	55

Prestations de survivants (Régime de rentes du Québec)	56
Conditions d'admissibilité	56
Période de cotisation	56
Demande de prestation de décès et de rente de conjoint survivant	56
Prestation de décès	57
Rente de conjoint survivant	57
Possibilité de recevoir deux rentes	58
Si la personne décédée a travaillé ailleurs qu'au Québec	58
Prestations aux survivants (Régime de pensions du Canada)	59
Prestation de décès	59
Pension de survivant	59
Demande de prestations de décès ou de pension de survivant	59
Autres droits et recours	60
Droits d'accès des grands-parents à leurs petits-enfants	60
Indemnisation des victimes d'actes criminels	60
Conditions d'admissibilité	61
Abus envers les aînés	62
Discrimination et exploitation des aînés	63
Voyages et séjours à l'étranger	64
Immunisation des voyageurs contre les maladies	64
Services de santé couverts à l'extérieur du Québec	64
Services rendus par des professionnels de la santé	64
Services hospitaliers	65
Médicaments et transport ambulancier	65
Demande de remboursement	65
Passeport et visa	66
Passeport	66
Visa	67
Permis de conduire international	67
Douanes : règles à suivre	68
Vivre ou séjourner à l'étranger à la retraite	68
Autres programmes gouvernementaux	69
Programme de soutien financier	
Du cœur à l'action pour les aînés du Québec	69
Programme Soutien aux initiatives visant le respect des aînés	69
La démarche Municipalité amie des aînés	71
Services gouvernementaux	72
Organismes communautaires	75
Autres liens utiles	76
Services pour personnes sourdes ou muettes	77
Portail gouvernemental de services	78

Info-Santé 811

En tout temps, vous pouvez composer un seul numéro, le **811**, pour joindre Info-Santé partout au Québec, sauf dans les régions des Terres-Cries-de-la-Baie-James et du Nunavik.

En composant ces trois chiffres, vous obtiendrez gratuitement des conseils ou des renseignements fort utiles concernant des **ennuis de santé non urgents**. Par contre, en situation d'urgence, n'oubliez pas que vous pouvez toujours composer le 9-1-1.

Une équipe d'infirmières est en place jour et nuit, l'année durant, pour répondre à toutes vos questions.

N'hésitez pas à téléphoner pour avoir une opinion professionnelle concernant votre propre santé ou celle d'un proche et pour savoir à qui vous adresser dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Le **811**, trois chiffres à retenir !

Assurance médicaments

Au Québec, tous les résidents doivent être couverts, en tout temps, par un régime d'assurance médicaments. Deux types de régimes offrent cette protection :

- le régime public, géré par la Régie de l'assurance maladie du Québec ;
- les régimes privés d'assurance collective ou d'avantages sociaux.

Il y a deux façons d'avoir accès à un régime privé d'assurance collective ou d'avantages sociaux :

- par votre employeur, votre syndicat, votre association professionnelle ou votre ordre professionnel, dans le cadre de votre emploi ou de votre profession ;
- par l'intermédiaire de votre conjoint.

Avant 65 ans

Si, à la retraite, vous êtes toujours admissible à un régime privé d'assurance collective ou d'avantages sociaux, que ce soit par votre ancien emploi, votre profession ou encore par l'entremise de votre conjoint, vous êtes obligé de vous y inscrire. Vous n'avez pas de choix à faire.

Avant 65 ans, c'est seulement si vous n'êtes pas admissible à un régime privé d'assurance collective ou d'avantages sociaux que vous devez vous inscrire au régime public d'assurance médicaments.

À partir de 65 ans

La Régie vous inscrit automatiquement au régime public d'assurance médicaments dès que vous atteignez 65 ans. Cependant, si vous êtes admissible à un régime privé d'assurance médicaments par votre ancien emploi, votre profession ou votre conjoint, vous avez alors un choix à faire.

Si vous choisissez le régime privé d'assurance collective ou d'avantages sociaux qui vous est offert, vous devez appeler à la Régie pour annuler votre inscription au régime public d'assurance médicaments.

Si vous choisissez d'être couvert par le régime public, vous devez communiquer avec votre assureur pour annuler votre inscription à votre régime privé d'assurance collective ou d'avantages sociaux. Dans certains contrats d'assurance, ce choix est irrévocable.

Notez que vous pouvez aussi choisir une couverture privée, dite *complémentaire*. Cependant, vous devez savoir que cette couverture ne peut pas remplacer la couverture de base que tous les résidents du Québec ont l'obligation d'avoir.

Pour plus d'information sur le régime public d'assurance médicaments, communiquez avec la Régie de l'assurance maladie du Québec.

1125, Grande Allée Ouest
Québec (Québec) G1S 1E7

ou

Bureau 300
425, boul. De Maisonneuve Ouest
Montréal (Québec) H3A 3G5

Par Internet

www.ramq.gouv.qc.ca

Par téléphone

Région de Québec : 418 646-4636
Région de Montréal : 514 864-3411
Ailleurs au Québec : 1 800 561-9749

Par téléimprimeur (ATS)

Région de Québec : 418 682-3939
Ailleurs au Québec : 1 800 361-3939

Examens de la vue

Le programme de services optométriques géré par la Régie de l'assurance maladie du Québec est destiné, notamment,

- aux personnes de 65 ans et plus ;
- aux personnes qui ont une déficience visuelle et qui sont inscrites dans un établissement spécialisé dans la réadaptation de la vue, reconnu par la Régie.

Si vous avez 65 ans et plus et que vous possédez une carte d'assurance maladie valide, vous avez droit, chaque année civile, à un **examen complet de la vision et à une évaluation de la vision des couleurs**.

Pour plus d'information sur le programme de services optométriques, communiquez avec la Régie de l'assurance maladie du Québec. Les coordonnées sont données à la rubrique précédente.

Aides visuelles

Si vous avez ce qu'on appelle une basse vision (c'est une vision suffisamment basse, même avec vos verres ou vos lentilles, pour vous limiter ou vous nuire dans vos activités quotidiennes) ou si vous êtes fonctionnellement aveugle, vous pourriez avoir droit au programme d'aides visuelles destiné aux personnes assurées par le régime d'assurance maladie.

Ce programme prévoit le prêt d'aides par des établissements spécialisés dans la réadaptation de la vue, pour soutenir des activités de lecture et d'écriture, l'orientation ou la mobilité. Après avoir déterminé si vous êtes admissible, le personnel de l'établissement évaluera vos besoins et vous prêtera l'aide visuelle appropriée.

Pour toute information sur le programme d'aides visuelles, communiquez avec la Régie de l'assurance maladie du Québec. Les coordonnées sont données à la page 9.

Prothèse oculaire (œil artificiel)

Si vous avez besoin d'une prothèse oculaire (œil artificiel), vous pourriez avoir droit au programme de prothèses oculaires destiné aux personnes assurées par le régime d'assurance maladie.

En général, pour chaque œil, vous avez droit à l'achat ou au remplacement d'une prothèse tous les cinq ans.

La Régie de l'assurance maladie du Québec paie un maximum de 585 \$ pour une prothèse fabriquée sur mesure par un oculariste certifié et un maximum de 225 \$ pour une prothèse usinée. De plus, une somme de 25 \$ est allouée, chaque année, pour la réparation et l'entretien de votre prothèse oculaire.

Pour plus d'information sur le programme de prothèses oculaires, communiquez avec la Régie de l'assurance maladie du Québec. Les coordonnées sont données à la page 9.

Aides auditives

Si vous avez une déficience auditive, vous pourriez avoir droit au programme d'aides auditives destiné aux personnes assurées par le régime d'assurance maladie. Les conditions d'admissibilité varient en fonction de l'âge, du degré de déficience auditive et du type de prothèse ou d'aide requise.

Le programme vise à fournir des prothèses auditives (appareils servant à améliorer l'audition) et des aides de suppléance à l'audition, par exemple un détecteur de sonnerie téléphonique ou un amplificateur pour l'écoute de la télévision. Plus précisément, les services assurés comprennent, à certaines conditions, l'achat, le remplacement et la réparation des aides auditives.

Les oto-rhino-laryngologistes, les audiologistes, les audioprothésistes et le personnel de la Régie sont en mesure de vous fournir des renseignements à ce sujet.

Pour plus d'information sur le programme d'aides auditives, communiquez avec la Régie de l'assurance maladie du Québec. Les coordonnées sont données à la page 9.

Appareils fournis aux stomisés permanents

Si vous avez une stomie permanente, vous pourriez avoir droit au programme d'appareils fournis aux stomisés permanents destiné aux personnes assurées par le régime d'assurance maladie.

Une stomie, c'est une petite ouverture dans l'abdomen, faite par chirurgie, pour permettre l'évacuation des selles ou de l'urine.

La Régie de l'assurance maladie du Québec verse 700 \$ par stomie afin de payer une partie des frais liés à l'achat de l'appareillage. Par la suite, elle accorde chaque année, plus précisément à la date anniversaire de l'intervention chirurgicale, un montant forfaitaire de 700 \$ par stomie pour payer les frais de remplacement de l'appareillage.

Si vous êtes hébergé dans un établissement de santé subventionné, vous n'avez pas droit au remboursement, puisque l'appareillage y est fourni.

Pour plus d'information sur le programme d'appareils fournis aux stomisés permanents, communiquez avec la Régie de l'assurance maladie du Québec. Les coordonnées sont données à la page 9.

Appareils suppléant à une déficience physique

Si vous avez une déficience motrice et que vous devez porter ou utiliser un appareil pour faire vos activités quotidiennes, vous pourriez avoir droit au programme d'appareils suppléant à une déficience physique destiné aux personnes assurées par le régime d'assurance maladie. Pour bénéficier de ce programme, vous devez obtenir une ordonnance médicale attestant que vous avez besoin de l'usage permanent d'un appareil, à cause de votre incapacité.

Les appareils et les services assurés doivent être fournis par un établissement ou un laboratoire qui a signé une entente avec la Régie de l'assurance maladie du Québec. Il s'agit d'orthèses, de prothèses, d'aides à la marche (par exemple, une canne), d'aides à la verticalisation (c'est-à-dire des appareils qui vous permettent de vous tenir debout), d'aides à la locomotion (comme un fauteuil roulant) et d'aides à la posture (appareils de soutien du corps en position assise pour vous aider à utiliser une aide à la locomotion).

Pour plus d'information sur le programme d'appareils suppléant à une déficience physique, communiquez avec la Régie de l'assurance maladie du Québec. Les coordonnées sont données à la page 9.

Prothèses mammaires externes

Si vous avez subi une mastectomie totale ou radicale (on vous a enlevé le sein au complet en plus de ganglions ou de muscles) à la suite d'un traumatisme ou d'une maladie, vous pourriez avoir droit au programme de prothèses mammaires externes. Ce programme est destiné aux femmes assurées par le régime d'assurance maladie.

Si vous remplissez les conditions d'admissibilité au programme, vous avez droit, pour chaque sein, à un montant forfaitaire de 200 \$ qui vous permet de payer une partie des frais liés à l'achat d'une prothèse mammaire externe. Par la suite, la Régie de l'assurance maladie du Québec vous versera tous les deux ans, c'est-à-dire à la date anniversaire de votre mastectomie, un montant forfaitaire de 200 \$ pour payer les frais de remplacement de votre prothèse.

Pour bénéficier de ce programme, vous devez remplir le formulaire *Inscription au programme de prothèses mammaires externes*, y joindre les documents demandés et faire parvenir le tout à la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Pour plus d'information sur le programme de prothèses mammaires, communiquez avec la Régie de l'assurance maladie du Québec. Les coordonnées sont données à la page 9.

Vaccin contre la grippe

L'influenza, communément appelée *grippe*, est une infection respiratoire causée par un virus. Les principaux symptômes éprouvés sont une forte fièvre, de la toux et une fatigue intense pouvant vous empêcher d'accomplir vos activités quotidiennes. Vous ne devez pas confondre l'influenza et les infections respiratoires plus banales comme le rhume.

Les conséquences de l'influenza peuvent se révéler plus graves chez les personnes âgées ou chez celles dont l'état de santé est déficient. Des complications, telle une pneumonie, nécessitent parfois une hospitalisation ou peuvent entraîner la mort, d'où l'importance de vous faire vacciner chaque année. Pourquoi chaque année ? Parce que les virus qui causent la grippe changent d'une année à l'autre. Vous pouvez vous faire vacciner gratuitement si vous avez plus de 60 ans et surtout si vous êtes dans l'une de ces situations :

- vous demeurez dans un centre d'hébergement public ;
- vous souffrez d'une maladie chronique (asthme, diabète, cancer, etc.) ;
- vous avez subi une transplantation d'organe ;
- vous êtes porteur du VIH (sida) ;
- vous êtes dans l'entourage de personnes malades ;
- vous travaillez dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux.

Pour vous faire vacciner contre l'influenza, rendez-vous au centre local de services communautaires (CLSC) de votre région (les coordonnées des CLSC sont dans l'annuaire téléphonique, sous CLSC), consultez votre médecin de famille ou allez dans un centre médical de consultation sans rendez-vous.

Transport ambulancier pour les 65 ans et plus

Si vous avez 65 ans et plus, le ministère de la Santé et des Services sociaux prévoit que vous avez droit au transport gratuit sur civière et par ambulance si votre état de santé le justifie. Ce service vise des déplacements effectués au Québec à partir de votre résidence ou d'un lieu public vers l'établissement du réseau de la santé et des services sociaux le plus rapproché et approprié, selon le genre de soins que requiert votre état de santé.

Si vous utilisez ce service, le personnel qui vous accueillera, lors de votre arrivée en ambulance dans un centre hospitalier, devra certifier que votre état de santé justifiait cette utilisation.

Les frais liés au transport ambulancier aller-retour entre deux résidences privées ou d'une résidence privée vers un établissement de santé privé ou un cabinet de médecin demeurent à votre charge. Vérifiez si votre régime privé d'assurance collective ou d'avantages sociaux couvre ces dépenses non admissibles en vertu du régime public d'assurance maladie.

Pour plus d'information, adressez-vous à l'agence de la santé et des services sociaux de votre région. Ses coordonnées sont dans l'annuaire téléphonique, sous Agence de santé et de services sociaux.

Vous pouvez aussi obtenir plus d'information en communiquant avec Services Québec.

Accès à votre dossier médical

Tous les établissements du réseau de la santé et des services sociaux du secteur public ainsi que les entreprises du secteur privé qui détiennent votre dossier médical sont tenus de répondre à votre demande visant à prendre connaissance de son contenu.

Pour consulter votre dossier médical, vous pouvez adresser une demande écrite au responsable de l'accès aux documents de l'établissement public ou à l'entreprise privée concernée. L'accès à votre dossier est gratuit, mais vous pouvez avoir à payer pour la reproduction de documents (photocopies).

Le responsable de l'accès du secteur public doit répondre à votre demande d'accès dans les 20 jours suivant sa réception. Toutefois, il peut se prévaloir d'une prolongation de 10 jours s'il a pris soin de vous aviser qu'il allait utiliser cette prolongation. Pour sa part, le responsable de l'entreprise privée a 30 jours pour vous répondre à partir de la réception de votre demande. Une absence de réponse, à l'expiration de ces délais, équivaut à un refus.

Vous pouvez, dans les 30 jours suivant la date de la décision du responsable de l'accès ou de l'entreprise, ou à l'expiration du délai de réponse, demander la révision de cette décision en écrivant à la Commission d'accès à l'information du Québec. Vous trouverez des modèles de demandes de révision ou d'examen de mécontentement dans le site Internet de la Commission.

Pour plus d'information, communiquez avec la Commission d'accès à l'information du Québec.

Bureau 1.10
575, rue Saint-Amable
Québec (Québec) G1R 2G4

ou

Bureau 18.200
500, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Par Internet

www.cai.gouv.qc.ca

Par téléphone

Région de Québec : 418 528-7741
Région de Montréal : 514 873-4196
Ailleurs au Québec : 1 888 528-7741

Par télécopieur

Région de Québec : 418 529-3102
Région de Montréal : 514 844-6170

Droits et plaintes en matière de services de santé et de services sociaux

Si vous estimez que vous êtes lésé dans vos droits touchant les services de santé ou les services sociaux, vous pouvez exprimer votre insatisfaction ou porter plainte.

Comment faire

Vous êtes insatisfait des soins et des services que vous avez reçus ou vous avez l'impression que vos droits n'ont pas été respectés ? Voici les principales étapes à suivre.

Premièrement, discutez-en ouvertement avec le personnel ou les professionnels qui se sont occupés de vous. Souvent, cette démarche amène une solution acceptable.

Si vous êtes toujours insatisfait des résultats de votre démarche ou si vous ne vous sentez pas à l'aise d'aborder la question avec le personnel ou les professionnels concernés, vous pouvez vous adresser au commissaire local ou régional aux plaintes et à la qualité des services. Son rôle consiste à recevoir et à traiter les plaintes, à s'assurer du respect des droits des usagers et à promouvoir la qualité des services.

Pour obtenir les coordonnées du commissaire local, adressez-vous au personnel de l'établissement où vous avez reçu les soins.

Pour obtenir les coordonnées du commissaire régional, communiquez avec l'agence de la santé et des services sociaux de votre région ou avec Services Québec, à l'un des numéros suivants :

Région de Québec : 418 644-4545
Région de Montréal : 514 644-4545
Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545

IMPORTANT

En ce qui concerne les services de transport ambulancier dans les régions de Montréal et de Laval, vous pouvez porter plainte au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de la Corporation d'Urgences-santé, en composant le 514 723-5606.

Le commissaire dispose de 45 jours suivant la réception de votre plainte pour en faire l'examen et vous informer des résultats. Ses conclusions seront accompagnées des solutions envisagées pour résoudre votre problème ou des mesures correctives recommandées aux personnes concernées. Votre plainte sera traitée en toute confidentialité.

Finalement, après 45 jours, si vous n'avez pas reçu les conclusions du traitement de votre plainte ou si vous demeurez insatisfait de la réponse obtenue, vous pouvez en dernier recours vous adresser au Protecteur du citoyen, qui procédera à un nouvel examen de votre plainte.

Par Internet

www.protecteurducitoyen.qc.ca

Par courriel

protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Par téléphone

Région de Québec : 418 643-2688

Région de Montréal : 514 873-2032

Ailleurs au Québec : 1 800 463-5070

Si votre plainte concerne un professionnel qui pratique dans un établissement de santé et de services sociaux, par exemple un médecin, un dentiste ou un pharmacien, le commissaire l'acheminera au **médecin examinateur** et vous en informera.

Par contre, si votre plainte vise un professionnel de la santé exerçant à l'**extérieur** des établissements de santé et de services sociaux, adressez-vous à l'ordre professionnel concerné. Communiquez avec l'Office des professions du Québec.

800, place D'Youville, 10^e étage
Québec (Québec) G1R 5Z3

Par Internet

www.opq.gouv.qc.ca

Par téléphone

Région de Québec : 418 643-6912

Ailleurs au Québec : 1 800 643-6912

Par télécopieur

Région de Québec : 418 643-0973

Aide et accompagnement

Vous avez besoin d'aide pour acheminer votre plainte ou vous souhaitez être accompagné dans vos démarches ? Plusieurs possibilités vous sont offertes, notamment les suivantes :

- le commissaire aux plaintes et à la qualité des services à qui vous vous adressez peut vous aider ;
- le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de votre région peut également vous assister. Les services sont gratuits et confidentiels. Pour obtenir de l'information sur le centre de votre région, composez le numéro sans frais **1 877 767-2227**. Vous pouvez aussi consulter le site Internet de la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, à l'adresse **www.fcaap.ca**.

Prestations de compassion

Si vous devez vous absenter temporairement de votre travail pour prodiguer des soins ou offrir du soutien à un membre de votre famille parce qu'il souffre d'une grave maladie qui risque de causer son décès, le gouvernement du Canada peut vous accorder jusqu'à six semaines de prestations de compassion. Pour y être admissible, vous devez remplir certaines conditions.

Pour plus d'information, adressez-vous à Service Canada, au **1 800 622-6232**, ou visitez son site Internet, au **www.servicecanada.gc.ca**.

Perte d' autonomie

Admissibilité au transport adapté

Si vous êtes une personne handicapée et que votre incapacité compromet grandement votre mobilité, vous pouvez avoir droit au service de transport en commun adapté.

Votre demande sera examinée par un comité d'admission.

Pour avoir droit au service de transport adapté, vous devez répondre aux deux exigences suivantes :

- vous êtes une personne handicapée, c'est-à-dire « une personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes » ;
- vous avez des problèmes de mobilité justifiant l'utilisation d'un tel service de transport.

Les incapacités suivantes sont les seules retenues pour donner droit au service de transport adapté :

- vous n'êtes pas capable de marcher sur une distance de 400 mètres sur un terrain uni ;
- vous n'êtes pas capable de monter une marche de 35 centimètres de hauteur avec appui ou vous n'êtes pas capable de descendre une marche sans appui ;

- vous ne pouvez pas faire la totalité d'un déplacement en utilisant le transport en commun public ;
- vous êtes incapable de vous orienter dans le temps ou dans l'espace ;
- vous n'êtes pas capable de maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à votre propre sécurité ou à celles des autres ;
- vous n'êtes pas capable de communiquer de façon verbale ou gestuelle, et cette condition s'ajoute à une autre incapacité.

Le service de transport adapté de votre municipalité peut vous faire parvenir le formulaire de demande et vous préciser les attestations qu'il exige. Si votre municipalité n'offre pas un tel service, adressez-vous au service de transport adapté qui se trouve le plus près de chez vous. Vous pouvez aussi consulter le site Internet du ministère des Transports du Québec, pour trouver le renseignement. Cliquez sur l'onglet Grand public, puis sur Transport collectif. Le transport adapté est traité à cet endroit.

Si vous croyez être lésé par une décision du comité d'admission, vous pouvez la contester en écrivant au bureau de révision du ministère des Transports du Québec, dans les 40 jours qui suivent la prise de décision. Le bureau de révision vous transmettra par écrit sa propre décision dans les 30 jours suivant la réception de votre demande.

Bureau de révision
Direction du transport terrestre
des personnes
25^e étage
Ministère des Transports du Québec
700, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5H1

Par Internet

www.mtq.gouv.qc.ca

Vignette de stationnement pour personnes handicapées

Si vous êtes une personne handicapée, vous pouvez avoir droit à une vignette de stationnement délivrée par la Société de l'assurance automobile du Québec. Cette vignette est destinée exclusivement à une personne handicapée qui conduit un véhicule ou qui en est la passagère.

Vous devez suspendre cette vignette mobile au rétroviseur intérieur du véhicule utilisé, seulement lorsqu'il occupe un espace de stationnement réservé. Vous devez toujours avoir en votre possession le certificat d'attestation qui est complémentaire à votre vignette.

Notez que si vous avez une vignette, ce privilège vous est accordé à vous comme personne. Il n'est pas rattaché à un véhicule automobile. Vous devez donc utiliser votre vignette pour vos besoins seulement. Vous n'avez pas le droit de la prêter ou de la céder à quelqu'un d'autre.

La vignette donne accès, partout au Québec, à des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées qui ont des limites à la marche. Dans les municipalités,

ces espaces de stationnement sont repérables grâce à un panneau de signalisation reconnu par le Code de la sécurité routière.

Pour obtenir une vignette de stationnement, vous devez

- vivre une situation de handicap qui occasionne une perte d'autonomie ou qui risque de compromettre votre santé et votre sécurité si vous vous déplacez sur une distance qui ne nécessite pas l'utilisation d'un moyen de transport ;
- fournir, s'il y a lieu, une évaluation démontrant une incapacité d'une durée d'au moins six mois.

Pour en faire la demande, vous devez remplir le formulaire *Demande de vignette de stationnement pour personnes handicapées* et le faire parvenir, accompagné d'une évaluation s'il y a lieu, au siège social de la Société. Vous pouvez vous procurer ce formulaire dans les points de service de la Société et dans son site Internet ainsi que dans les bureaux de Services Québec. Vous pouvez aussi le demander en téléphonant au Centre de relations avec la clientèle de la Société. Conservez une photocopie de votre demande.

Il en coûte 15 \$ pour se procurer une vignette et le certificat d'attestation qui l'accompagne ainsi que pour la renouveler. La période de validité d'une vignette est de cinq ans. Des autocollants précisent sa date d'expiration.

Si votre situation de handicap est temporaire, vous devrez toutefois vous soumettre à une réévaluation au cours de la période de validité de la vignette. La Société vous fera parvenir un formulaire de réévaluation quelques mois avant la date prévue de fin de votre situation de handicap. Conservez une photocopie de votre formulaire de réévaluation.

Pour plus d'information, communiquez avec la Société de l'assurance automobile du Québec.

Vignettes de stationnement pour personnes handicapées
Société de l'assurance automobile du Québec (ACT 6630)
Case postale 19850
Succursale Terminus
Québec (Québec) G1K 8Z4

Par Internet

www.saaq.gouv.qc.ca

Par téléphone

Région de Québec : 418 643-7620
Région de Montréal : 514 873-7620
Ailleurs au Québec et au Canada
ou aux États-Unis : 1 800 361-7620

Aptitude à conduire un véhicule

Pour conduire un véhicule, vous devez être en bonne santé physique et mentale ainsi qu'avoir une bonne vue.

Or, avec l'âge, il est normal que certains problèmes de santé apparaissent. C'est pourquoi, six mois avant vos 75 ans et 80 ans, puis tous les deux ans par la suite, la Société de l'assurance automobile du Québec vous demandera de faire remplir par un médecin le formulaire *Rapport d'examen médical et rapport d'examen visuel*.

La Société peut également vous demander de vous soumettre à un examen médical ou de la vue dans les cas suivants :

- vous avez atteint l'âge de 70 ans ;
- votre comportement sur la route ou votre état de santé, ou les deux, laissent croire que votre compétence à conduire doit être vérifiée ;
- vous n'avez pas subi d'examen médical depuis dix ans et la Société juge opportun que vous vous y soumettiez dans les meilleurs délais.

Si vous êtes dans l'une des situations mentionnées précédemment, c'est la Société qui vous fera parvenir un formulaire pour que vous subissiez un examen médical ainsi qu'une lettre dans laquelle elle expliquera pourquoi vous devez voir votre médecin. Vous devez retourner le formulaire pour la date précisée. Autrement, la Société pourrait refuser de vous délivrer un permis de conduire, parce que vous ne lui aurez pas remis le rapport médical demandé, ou elle pourrait suspendre votre permis.

La Société examinera votre dossier. La décision vous sera communiquée par écrit, qu'elle soit favorable ou défavorable.

IMPORTANT

Tout citoyen peut signaler à la Société de l'assurance automobile du Québec une personne qu'il croit inapte à conduire un véhicule automobile en raison de problèmes de santé. Pour ce faire, il suffit d'appeler au Centre de relations avec la clientèle ou d'écrire au Service de l'évaluation médicale de la Société et de fournir les informations permettant d'établir qui est la personne visée. La Société prendra, dans les meilleurs délais, les mesures qui s'imposent dans un tel dossier.

Pour plus d'information sur l'aptitude à conduire un véhicule, communiquez avec la Société de l'assurance automobile du Québec.

Service de l'évaluation médicale
Société de l'assurance automobile
du Québec
Case postale 19500
Québec (Québec) G1K 8J5

Par Internet

www.saaq.gouv.qc.ca

Par téléphone

Région de Québec : 418 643-5506
Ailleurs au Québec : 1 800 561-2858

Placement en centre d'hébergement public ou en ressource d'hébergement appropriée

Si vous habitez toujours votre domicile, vous devez vous adresser au centre local de services communautaires (CLSC) de votre région pour être admis dans un centre d'hébergement public (auparavant CHSLD) ou dans un autre type de ressource

d'hébergement, telle une ressource intermédiaire ou de type familial. Vous pouvez également confier cette tâche à un parent ou à un ami.

Par contre, si vous êtes admis dans une unité de soins d'un centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS) et que vous ne pouvez plus retourner chez vous après votre hospitalisation, vous devez vous adresser au responsable de l'unité de soins afin qu'un professionnel évalue avec vous votre situation. Ce dernier fera les démarches nécessaires pour vous orienter vers une ressource appropriée à votre état de santé et à votre degré d'autonomie.

Dans les deux cas, un travailleur social ou un infirmier évaluera votre degré d'autonomie, en présence de quelques membres de votre famille. Votre médecin traitant évaluera ensuite votre état de santé. Ces deux évaluations permettront de déterminer le genre de services dont vous avez besoin et leur fréquence.

Les coordonnées des CLSC sont dans l'annuaire téléphonique, sous CLSC.

Mandat en prévision de l'incapacité

Si vous êtes apte à exercer vos droits, vous avez le droit de désigner à l'avance qui prendra les décisions concernant votre propre protection ou l'administration de vos biens, ou les deux, dans l'éventualité où une maladie ou un accident vous priverait de vos facultés, de façon temporaire ou permanente.

Cela se fait en préparant un mandat en prévision de l'incapacité. Un mandat en prévision de l'incapacité, c'est un document écrit qui vous permet de choisir une ou des personnes (qu'on appelle *mandataires*) pour vous protéger ou vous représenter, ou pour accomplir vos volontés dans le respect de vos droits et de vos intérêts, si vous n'étiez plus capable de prendre soin de vous-même ou de gérer vos biens. Ce mandat vous permet aussi de préciser vos volontés quant aux soins requis et désirés en fin de vie.

Vous pouvez demander à un notaire ou à un avocat de préparer avec vous votre mandat en prévision de l'incapacité. Il l'inscrira ensuite aux Registres des dispositions testamentaires et des mandats du Québec, pour votre protection. Vous pouvez aussi écrire vous-même votre mandat, mais vous devrez le signer en présence de deux témoins majeurs. Vos témoins devront alors constater que vous avez toutes vos facultés (vous êtes sain d'esprit) pour préparer ce mandat et ils devront ensuite le signer devant vous. Attention, vos témoins ne doivent pas être concernés par le contenu de votre mandat.

Sachez que, peu importe qui a écrit votre mandat en prévision de l'incapacité (vous, un notaire ou un avocat), dans tous les cas, un tel mandat doit être homologué pour pouvoir être en vigueur si vous devenez incapable de prendre soin de vous. Faire homologuer un mandat, cela veut dire qu'il faut que le mandat soit validé par un greffier ou un juge de la Cour supérieure du district judiciaire où vous résidez ou avez élu domicile. Une fois que le mandat a été validé, il est en vigueur.

Quelques mandats types sont offerts en librairie. Celui que produit le Curateur public du Québec est inclus dans la brochure *Mon mandat en cas d'incapacité*, en vente au prix de 9,95 \$ aux Publications du Québec. Il peut aussi être téléchargé gratuitement, en consultant le site Internet du Curateur public.

Pour plus d'information, communiquez avec le Curateur public du Québec.

Par Internet

www.curateur.gouv.qc.ca

Par téléphone

Région de Montréal : 514 873-4074
Ailleurs au Québec : 1 800 363-9020

Recherche d'un mandat en prévision de l'incapacité

Vous avez besoin de savoir si une personne présumée incapable a elle-même rédigé ou a fait rédiger un mandat en prévision de l'incapacité ? Vous pouvez

- vous adresser à un notaire ou à un avocat ;
- faire effectuer directement une recherche dans les Registres des dispositions testamentaires et des mandats du Québec ainsi que dans les Registres des mandats du Barreau du Québec (les explications sont données ci-dessous).

Vous devez remplir un formulaire disponible auprès des Registres des dispositions testamentaires et des mandats du Québec de la Chambre des notaires du Québec et y joindre les documents originaux suivants :

- une déclaration sous serment qui décrit votre intérêt envers la personne présumée incapable, c'est-à-dire qui explique pourquoi la situation de la personne et son mandat, s'il y en a un, vous concernent ;
- une évaluation médicale et psychosociale qui atteste l'incapacité de la personne pour qui vous cherchez le mandat ou un rapport récent du directeur général d'un établissement de santé ou de services sociaux.

Faites parvenir ces documents à la Chambre des notaires du Québec. Elle vous délivrera deux certificats de recherche, soit celui de la Chambre des notaires et celui du Barreau

du Québec, sur lesquels figurera le nom du notaire ou de l'avocat qui a procédé à l'inscription du mandat en prévision de l'incapacité.

Chambre des notaires du Québec
Registres des dispositions testamentaires et des mandats du Québec
Bureau 600
1801, avenue McGill College
Montréal (Québec) H3A 0A7

Par Internet

www.rdtmq.org

Par téléphone

Région de Montréal : 514 879-2906
Ailleurs au Québec : 1 800 340-4496

Procuration

Vous pouvez désigner par écrit ou verbalement une personne (appelée *mandataire*) pour vous représenter et agir en votre nom dans l'accomplissement d'un acte juridique avec un tiers.

Une procuration peut être spéciale ou générale. Vous pouvez la confier à un de vos proches ou à un membre d'un ordre professionnel.

La **procuration spéciale** permet à votre mandataire de vous représenter dans une affaire particulière, comme la vente de votre résidence ou de votre véhicule. Dans le cas de la vente d'un véhicule, il est recommandé de se procurer le formulaire *Procuration* à la Société de l'assurance automobile du Québec.

La **procuration générale** permet à votre mandataire de vous représenter dans toutes vos affaires. Votre mandataire a alors un pouvoir de

simple administrateur (il doit veiller au maintien correct de vos biens), mais il doit obtenir une autorisation spéciale pour accomplir un acte administratif non courant, telle la vente de votre résidence ou de votre véhicule.

Vous pouvez écrire vous-même votre procuration ou la faire préparer par un notaire ou par un avocat. Vous devez être apte à exercer vos droits pour la signer. La personne que vous voulez désigner pour vous représenter (votre mandataire) peut cependant accepter ou refuser d'assumer cette responsabilité. Son acceptation peut être expresse, c'est-à-dire que la personne accepte clairement de vous représenter. Son acceptation peut aussi être tacite, c'est-à-dire que même si la personne n'a pas exprimé clairement qu'elle acceptait, on comprend qu'elle est d'accord parce qu'elle n'a pas refusé de vous représenter ou, encore, qu'elle a accompli des actes qui sont prévus dans la procuration.

Vous trouverez plus d'information dans le dépliant *La procuration*, publié par le ministère de la Justice et distribué gratuitement par Services Québec. Il contient de nombreux renseignements sur vos obligations et sur celles de votre représentant (mandataire). Des modèles à utiliser pour rédiger une procuration y sont également présentés.

Pour plus d'information sur la procuration, adressez-vous au Centre de communication avec la clientèle du ministère de la Justice.

Par Internet

www.justice.gouv.qc.ca

Par courriel

informations@justice.gouv.qc.ca

Par téléphone

Région de Québec : 418 643-5140

Ailleurs au Québec : 1 866 536-5140

Trois régimes de protection

Selon le Code civil du Québec, c'est le tribunal qui désignera qui sera responsable de votre protection si vous n'êtes pas capable de prendre soin de vous-même ou de gérer vos biens.

Le régime de protection qui convient à une personne majeure ayant besoin d'assistance dépend du degré et de la durée prévisible de l'inaptitude reconnue. Trois régimes existent :

- Le régime avec **conseiller au majeur**. C'est un régime où une personne vous assistera dans l'accomplissement de certains actes administratifs ou vous aidera à gérer vos biens en vous suggérant, par exemple, de faire des placements. Ce conseiller ne peut jamais agir à votre place et il ne peut pas signer pour vous.
- Le régime de tutelle peut consister en une **tutelle publique** ou **privée**. Une tutelle s'applique aux personnes partiellement ou temporairement inaptes. Par exemple, vous pourriez ne plus être en mesure de voir à la gestion courante de vos biens, mais vous pourriez être assez lucide pour exprimer ce que vous désirez comme résidence ou demeurer.

- Le régime avec curatelle est prévu pour les personnes inaptes de façon totale et permanente (par exemple, dans les cas de maladie d'Alzheimer).

Une **curatelle** peut être **publique** ou **privée**.

C'est souvent un membre de la famille, un ami ou un proche parent qui sera désigné pour assumer l'une ou l'autre des fonctions énumérées précédemment (régime privé).

Le Curateur public du Québec joue un rôle de suppléance dans les régimes publics de tutelle ou de curatelle. Il est nommé par le tribunal pour représenter les personnes inaptes seules ou sans famille, et celles dont la famille ou les proches ne peuvent pas les prendre en charge.

Le Curateur assiste également les tuteurs et les curateurs privés dans l'exécution de leurs tâches et supervise l'administration des biens qui leur sont confiés.

Pour plus d'information, communiquez avec le Curateur public du Québec.

Par la poste

600, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W9

Par Internet

www.curateur.gouv.qc.ca

Par courriel

Remplir le formulaire électronique, accessible dans la page Nous joindre du site Internet du Curateur public.

Par téléphone

Région de Montréal : 514 873-4074
Ailleurs au Québec : 1 800 363-9020

Maintien à domicile

Services d'aide domestique

Si vous remplissez les conditions mentionnées plus loin, vous pourriez avoir droit au programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique, géré par la Régie de l'assurance maladie du Québec. Ce programme vous permet d'obtenir une aide financière fixe ou variable. L'aide accordée prend la forme d'une réduction du tarif horaire demandé par une entreprise d'économie sociale en aide domestique pour fournir ses services.

Vous devez remplir les conditions suivantes :

- vous résidez ou séjournez au Québec, selon la Loi sur l'assurance maladie ;
- vous ne touchez pas d'indemnité pour des services d'aide domestique en vertu d'un régime public (ex. : Commission de la santé et de la sécurité du travail, Société de l'assurance automobile du Québec, anciens combattants) ou en vertu d'un régime privé d'assurance.

Vous pouvez avoir droit à l'**aide fixe**. Si vous remplissez les conditions pour y être admissible, peu importe votre revenu, vous pouvez recevoir 4 \$ par heure de services rendus.

Vous pouvez avoir droit à l'**aide variable**. Si vous remplissez les conditions pour y être admissible, l'aide variable s'ajoutera à l'aide fixe. Elle peut aller de 0,42 \$ à 7 \$ par heure de services

rendus. Vous pouvez y avoir droit si vous avez 65 ans et plus et un faible revenu ou, si vous avez moins de 65 ans, parce que vous avez été désigné par un centre de santé et de services sociaux (CSSS) ou par un centre local de services communautaires (CLSC). Ce montant d'aide variable est fixé en fonction de votre revenu familial et de votre situation familiale. Vous n'avez plus qu'à payer la différence entre le tarif demandé par l'entreprise d'économie sociale et le montant total de l'aide accordée (au plus, 11 \$ l'heure).

Si vous êtes une personne seule et que votre revenu est égal ou inférieur à 14 034 \$, vous avez droit à une aide maximale de 11 \$ par heure de services rendus. Le seuil d'exemption atteint 22 749 \$ si vous êtes un couple et que vous n'avez pas d'enfant.

Les services d'aide domestique visés sont les suivants :

- l'entretien ménager léger, soit la lessive, le balayage, l'époussetage et le nettoyage ;
- l'entretien ménager lourd, tel que le grand ménage et le déneigement de l'accès principal au domicile ;
- l'entretien des vêtements ;
- la préparation de repas sans diète ;
- l'approvisionnement et autres courses.

Pour obtenir le formulaire *Demande d'aide financière*, adressez-vous à l'une des entreprises d'économie sociale reconnues par le gouvernement du Québec.

Si vous êtes insatisfait du montant d'aide qui vous est accordé, vous pouvez faire parvenir une demande de révision à la Régie de l'assurance maladie du Québec dans un délai de 90 jours. Une décision sera rendue dans les 90 jours suivant la réception de votre demande de révision.

Si vous êtes insatisfait de la décision rendue, vous devrez faire appel au Tribunal administratif du Québec. Vous avez 60 jours pour le faire, après la réception de la décision.

Pour avoir les coordonnées des entreprises d'économie sociale reconnues par le gouvernement du Québec, communiquez avec le Service de la contribution et de l'aide financières de la Régie de l'assurance maladie du Québec ou consultez son site Internet.

Service de la contribution et de l'aide financières
Régie de l'assurance maladie du Québec
Bureau 213
425, boul. De Maisonneuve Ouest
Montréal (Québec) H3A 3G5

Par Internet

www.ramq.gouv.qc.ca

Par téléphone

Région de Montréal : 514 873-9504
Ailleurs au Québec : 1 888 594-5155

Par télécopieur

Région de Montréal : 514 864-4321
Ailleurs au Québec : 1 866 820-8321

Par téléimprimeur (ATS)

Région de Québec : 418 682-3939
Ailleurs au Québec : 1 800 361-3939

Services d'aide et de maintien à domicile

Les centres locaux de services communautaires (CLSC) peuvent vous offrir de nombreux services, tels

- **des soins et des services professionnels de première ligne au domicile (également offerts aux malades ambulatoires)** : les soins infirmiers, les services médicaux, de nutrition, de réadaptation de base (physiothérapie, ergothérapie, orthophonie et audiologie), d'inhalothérapie et psychosociaux. À cette liste s'ajoute l'accès à des services de consultation (psychogériatrie, gériatrie, psychiatrie et pédiatrie) ainsi qu'aux services de réadaptation spécialisés ;
- **des services d'aide à domicile** : les services d'assistance personnelle, d'aide domestique, de popote, les activités de soutien civique, d'accompagnement, les visites d'amitié et l'assistance à l'apprentissage. Ces services sont aussi offerts par des organismes communautaires, des entreprises d'économie sociale et des groupes bénévoles ;
- **des services aux proches aidants** : le gardiennage, le répit, le dépannage et l'appui aux tâches quotidiennes ;
- **des services psychosociaux** ;
- **du soutien technique** (prêt d'équipement et d'aides techniques).

Vous pouvez avoir droit au soutien à domicile si vous remplissez les conditions suivantes :

- votre besoin de soutien est attesté par une évaluation professionnelle ;

- vous et vos proches aidants acceptez de participer au processus de décision et de recevoir les services requis ;
- pour vous, sur le plan clinique, il est plus pertinent que vous receviez les services au domicile ;
- votre domicile est jugé adéquat et sécuritaire.

Les services offerts varient d'un CLSC à l'autre, mais tous sont destinés

- aux personnes handicapées ;
- aux malades chroniques ;
- aux familles en situation de crise, qui requièrent un soutien à domicile ;
- aux personnes incapables de se déplacer pour recevoir des soins dans un établissement de santé ;
- aux personnes qui résident dans un domicile conventionnel ou dans des habitations collectives, comme les résidences privées avec services et les habitations à loyer modique (HLM).

Pour bénéficier des services d'aide et de maintien à domicile, vous devez d'abord en faire la demande. Si vous y avez droit, un responsable du CLSC de votre région vous rencontrera, par la suite, afin d'établir la liste des services que requiert votre état de santé.

Pour plus d'information sur les services d'aide et de maintien à domicile, communiquez avec le centre local de services communautaires (CLSC) de votre région. Les coordonnées des CLSC sont dans l'annuaire téléphonique, sous CLSC.

Popotes roulantes pour personnes âgées ou en perte d'autonomie

Si vous êtes une personne âgée ou en perte d'autonomie, ou que vous êtes un malade chronique incapable de préparer votre repas ou de sortir de votre résidence, vous pouvez bénéficier, moyennant certains frais, des services fournis par les popotes roulantes. Ce sont des bénévoles qui préparent les repas et qui les livrent à votre domicile.

Si vous désirez retenir les services d'une popote roulante, adressez-vous au centre local de services communautaires (CLSC) ou au centre d'action bénévole de votre région.

Popotes roulantes

Par Internet

www.prasab.org/accueil.html

Par courriel

regroupement@prasab.org

Par téléphone

Région de Montréal : 514 382-0310,
poste 206

Ailleurs au Québec : 1 877 277-2722

Fédération des centres d'action
bénévole du Québec

Par Internet

www.fcabq.org

Par courriel

info@fcabq.org

Par téléphone

Région de Montréal : 514 843-6312
Ailleurs au Québec : 1 800 715-7515

Habitation

Adaptation de domicile pour personnes handicapées

Si vous êtes une personne handicapée, vous pourriez être admissible au Programme d'adaptation de domicile. Ce programme a pour objectif de permettre aux personnes handicapées d'être plus autonomes dans l'accomplissement de leurs activités courantes à leur résidence et, ainsi, de favoriser leur maintien à domicile.

Une aide financière maximale de 16 000 \$ peut être accordée au propriétaire du domicile pour l'exécution de travaux d'adaptation qui répondent aux besoins de la personne handicapée. Une aide maximale de 7 000 \$ peut s'ajouter, dans certains cas particuliers, ainsi qu'une aide supplémentaire pouvant atteindre 10 000 \$ pour l'installation d'équipements spécialisés.

Pour connaître les conditions d'admissibilité au Programme, vous pouvez communiquer avec votre municipalité ou votre municipalité régionale de comté (MRC). Pour obtenir le formulaire d'inscription approprié, adressez-vous au centre local de services communautaires (CLSC) le plus près de chez vous ou communiquez avec la Société d'habitation du Québec.

Société d'habitation du Québec
Aile Saint-Amable, 3^e étage
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec) G1R 5E7

Par Internet

www.habitation.gouv.qc.ca

Par téléphone

Partout au Québec : 1 800 463-4315

Logements adaptés pour aînés autonomes

Si vous êtes une personne âgée de 65 ans et plus et que vous avez un faible revenu, vous pourriez être admissible au programme Logements adaptés pour aînés autonomes. Ce programme vous permet d'apporter des adaptations mineures à votre maison ou à votre logement, afin de continuer à y vivre de façon autonome et sécuritaire le plus longtemps possible.

L'aide financière que vous pouvez recevoir peut atteindre 3 500 \$ lorsque les travaux sont effectués par un entrepreneur qui possède une licence de la Régie du bâtiment du Québec. Si les travaux ne sont pas exécutés par un entrepreneur titulaire d'une telle licence, l'aide financière que vous recevrez couvrira uniquement le prix des matériaux ou de l'équipement nécessaire, jusqu'à concurrence de 1 750 \$.

Pour connaître les conditions d'admissibilité au Programme, adressez-vous à votre municipalité ou à votre municipalité régionale de comté (MRC). Vous pouvez aussi communiquer avec la Société d'habitation du Québec, dont les coordonnées figurent dans la rubrique précédente.

Allocation-logement

Si vous êtes une personne à faible revenu et que vous consacrez une grande partie de votre revenu total à vous loger, soit 30 % ou plus, vous pourriez être admissible au programme Allocation-logement. Ce programme est destiné aux propriétaires, aux locataires d'un logement ou d'une chambre ainsi qu'aux personnes qui partagent un domicile avec un ou plusieurs autres occupants.

Pour être admissible, vous devez être dans l'une de ces situations :

- vous avez 55 ans et plus et vous êtes seul ;
- vous vivez en couple, et l'un de vous a 55 ans et plus ;
- vous êtes une famille à faible revenu et vous avez au moins un enfant à votre charge.

L'aide que vous pouvez recevoir peut atteindre 80 \$ par mois. Elle n'est pas imposable et elle est calculée en fonction de votre type de ménage, du nombre de personnes qu'il comporte, de votre loyer mensuel et de votre revenu total familial.

Vous n'êtes pas admissible à ce programme si vous êtes dans l'une de ces situations :

- vous résidez dans une habitation à loyer modique (HLM), dans un centre hospitalier ou dans un centre d'accueil subventionné ;
- vous êtes inscrit au programme Supplément au loyer ou vous recevez d'autres subventions à titre d'aide au logement ;
- vous possédez, ou votre conjoint possède, des biens ou des liquidités dont la valeur marchande est supérieure à 50 000 \$. Ce montant ne comprend pas la valeur de votre résidence, de votre terrain, de vos meubles et de votre automobile ni les sommes reçues en vertu d'un programme du gouvernement en faveur des orphelins et orphelines de Duplessis, ni la valeur des biens acquis avec ces sommes.

Pour plus d'information sur le programme Allocation-logement, communiquez avec Revenu Québec, qui vous fera parvenir un formulaire de demande personnalisé, ou avec la Société d'habitation du Québec, dont les coordonnées figurent à la page 27.

Pour connaître l'adresse et le numéro de téléphone du bureau de Revenu Québec de votre région, consultez l'annuaire téléphonique de votre localité, à la section du gouvernement du Québec.

Habitations à loyer modique (HLM)

Si vous êtes une personne âgée autonome, à faible revenu, vous pourriez être admissible au programme Habitations à loyer modique (HLM), géré par la Société d'habitation du Québec, pour occuper un logement subventionné.

C'est la Société qui fixe, par règlement, le prix de base de votre loyer, qui inclut les frais de chauffage et d'eau chaude. Ce prix de base correspond approximativement à 25 % du revenu total familial que vous avez reçu durant l'année civile qui précède la signature du bail de votre logement. Toutefois, les frais que vous payez pour l'éclairage et, s'il y a lieu, pour le stationnement, l'utilisation d'un climatiseur et de services spéciaux (soins infirmiers, cafétéria, etc.) s'ajoutent au prix de base de votre loyer.

Pour connaître les conditions d'admissibilité à ce programme ou pour obtenir le formulaire d'inscription approprié, adressez-vous à l'office d'habitation de votre municipalité, dont les coordonnées figurent dans l'annuaire téléphonique.

Supplément au loyer

Le programme Supplément au loyer, géré par la Société d'habitation du Québec, permet à des ménages et à des personnes à faible revenu d'habiter des logements du marché locatif privé et ceux des coopératives d'habitation (coops) ou d'organismes sans but lucratif (OSBL).

Dans le cadre de ce programme, la Société considère que le loyer payé doit correspondre à celui d'un logement d'une habitation à loyer modique (HLM), soit à l'équivalent de 25 % du revenu total du ménage ou de la personne pour l'année civile précédant la signature du bail. En d'autres mots, le supplément au loyer comble la différence entre le loyer convenu avec le propriétaire du logement et la contribution du ménage ou de la personne.

Le supplément au loyer est versé au propriétaire du logement.

Pour plus d'information sur le programme Supplément au loyer, adressez-vous à l'office municipal d'habitation concerné ou encore à la Société d'habitation du Québec, dont les coordonnées figurent à la page 27.

Maison intergénérationnelle

La maison intergénérationnelle est un concept d'habitation assez nouveau au Québec. Une famille peut ainsi cohabiter avec des parents vieillissants ou des enfants adultes dans une maison unifamiliale composée de deux logements indépendants et de taille différente. Outre le maintien à domicile des aînés, ce mode de vie favorise l'entraide sociale ou financière entre les générations.

Aucun programme gouvernemental d'aide financière en particulier n'a été élaboré jusqu'ici pour soutenir la réalisation de projets de maisons intergénérationnelles. Toutefois, vous pourriez obtenir une subvention grâce aux programmes d'aide à la construction et à la rénovation, tel le programme Rénovation Québec de la Société d'habitation du Québec. Vous devez communiquer avec votre municipalité pour savoir si elle participe à ce programme.

Avant de songer à transformer une maison unifamiliale en maison intergénérationnelle ou d'en construire une, assurez-vous que votre projet respectera les règlements de zonage de votre municipalité.

Pour plus d'information sur la maison intergénérationnelle, communiquez avec votre municipalité, une association de constructeurs de votre région ou bien avec la Société d'habitation du Québec, dont les coordonnées figurent à la page 27.

Logement

Occupation d'un logement après un décès, une séparation ou un divorce

Au décès d'un locataire ou lorsqu'une cohabitation prend fin, le bail d'un logement n'est pas résilié (annulé) pour autant. Des règles différentes s'appliquent à chaque situation.

Décès du locataire avec qui vous habitez

Si vous habitez avec une personne qui est décédée, vous ne devez pas nécessairement quitter votre logement. Vous pouvez demander à reprendre le bail à votre nom. Cependant, vous devez, par écrit, aviser le propriétaire du logement de votre décision. Vous devez le faire dans les deux mois qui suivent le décès de la personne (peu importe que cette personne soit votre conjoint, un parent ou un ami).

Si vous n'avisez pas le propriétaire dans les deux mois qui suivent que vous voulez demeurer dans votre logement et mettre le bail à votre nom, la personne qui s'occupe de la

succession de la personne décédée pourra, elle, à l'expiration de votre délai de deux mois, remettre au propriétaire un avis d'un mois pour mettre fin au bail.

Au moment de votre décès, vous viviez seul. Que peut faire votre liquidateur ?

Si vous étiez locataire et que vous viviez seul, la personne qui s'occupe de votre succession (on l'appelle *liquidateur*), ou un héritier, pourra mettre fin à votre bail. Dans les six mois qui suivent votre décès, ils doivent remettre un avis au propriétaire de votre logement pour mettre fin à votre bail trois mois plus tard.

Vous habitez avec une personne qui vous a quitté, mais le bail était à son seul nom

Si votre conjoint (que vous soyez marié ou non) a quitté le logement ou que vous habitez depuis au moins six mois avec un membre de votre famille ou un ami et que cette personne a quitté votre logement, vous pouvez, si vous le désirez, conserver le logement et devenir locataire (avoir le bail à votre nom).

Vous avez deux mois de la date du départ de la personne pour aviser le propriétaire de votre décision et reprendre le bail à votre nom.

Si une des situations précédentes vous concerne, vous pouvez utiliser un des formulaires *Avis en cas de décès du locataire* ou *Avis en cas de cessation de cohabitation*, préparés par la Régie du logement du Québec.

Pour plus d'information sur le logement locatif, adressez-vous à la Régie du logement. Vous trouverez ses coordonnées dans l'annuaire téléphonique de votre localité, à la section du gouvernement du Québec. Vous pouvez aussi consulter son site Internet, à l'adresse **www.rdl.gouv.qc.ca**.

Résiliation de votre bail

Pour pouvoir résilier votre bail en cours (c'est-à-dire l'annuler, y mettre fin), vous devez remplir l'une des conditions suivantes :

- vous avez la possibilité d'accéder à un logement à loyer modique (HLM) ou équivalent, qui correspond à vos besoins ;
- vous êtes une personne âgée et vous êtes admis de façon permanente dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) ou dans un centre d'hébergement ;
- vous ne pouvez plus occuper votre logement à cause d'un handicap ;
- vous êtes victime de violence conjugale ou d'agression à caractère sexuel.

Si vous remplissez une des conditions énumérées ci-dessus et désirez mettre fin à votre bail, vous devez respecter des règles précises. La Régie du logement a préparé différents modèles d'avis de résiliation d'un bail contenant les informations nécessaires sur les règles à suivre. N'hésitez pas à les utiliser.

Si vous êtes locataire, sachez qu'un divorce, l'achat d'une maison, le besoin d'avoir un plus grand logement, des problèmes financiers ou un déménagement rendu nécessaire par un nouvel emploi ne sont pas des raisons suffisantes pour forcer un propriétaire à résilier votre bail. Vous pouvez cependant tenter de vous entendre avec le propriétaire, céder le bail ou sous-louer le logement.

Refus de location pour cause de discrimination

La Charte des droits et libertés de la personne interdit de faire de la discrimination en ce qui concerne la location d'un logement. Si un propriétaire tient compte d'une caractéristique personnelle pour vous refuser la location d'un logement, il peut s'agir de discrimination.

Les motifs de discrimination sont la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier un handicap. La condition sociale peut inclure le fait que vous receviez de l'aide de dernier recours (assistance-emploi ou aide sociale), des prestations d'assurance-emploi (chômage) ou encore celui que vous ayez un revenu modeste.

Avant de visiter un logement, procurez-vous le *Guide anti-discrimination pour louer un logement*, publié par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et distribué par Services Québec.

Si vous croyez avoir été victime de discrimination, vous pouvez porter plainte en vous adressant à la Commission. Elle vous offrira gratuitement un service d'intervention ou de médiation.

Pour connaître l'adresse et le numéro de téléphone du bureau de la Commission de votre région, consultez l'annuaire téléphonique, à la section du gouvernement du Québec, ou consultez son site Internet, à l'adresse www.cdpedj.qc.ca.

Changement d'adresse

Le Service québécois de changement d'adresse (SQCA) est géré par Services Québec. Il vous permet de faire connaître, en une seule démarche, votre nouvelle adresse à six ministères et organismes publics, soit

- le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ;
- la Régie des rentes du Québec ;
- la Société de l'assurance automobile du Québec ;
- Revenu Québec ;
- le Directeur général des élections du Québec ;
- la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Ce service est fourni par Internet, par téléphone et aux bureaux de Services Québec, dont la liste figure dans son site Internet.

Par Internet

www.servicesquebec.gouv.qc.ca, dans espace Citoyens

Par téléphone

Région de Québec : 418 644-4545

Région de Montréal : 514 644-4545

Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545

Contribution financière des adultes hébergés en établissement de soins de santé au Québec

Si vous ne pouvez plus vivre seul à domicile, même si vous y recevez des services d'assistance en raison d'une importante perte d'autonomie ou de capacités physiques et intellectuelles, vous avez accès

- aux centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) ;
- aux centres de réadaptation (CR), dont ceux pour les alcooliques et autres toxicomanes ;
- aux centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés (CHSGS).

Outre l'hébergement, ces établissements de santé offrent des soins cliniques ainsi que l'assistance, l'accompagnement et l'encadrement dont vous avez besoin physiquement, psychologiquement et socialement.

IMPORTANT

Les personnes chez qui une grande perte d'autonomie a été constatée, à la suite de l'évaluation de leur dossier, sont dirigées vers un CHSLD s'il s'agit de la ressource la plus appropriée à leur condition ou au type de soins requis.

Si vous êtes admis dans un CHSLD, un centre de réadaptation ou un centre hospitalier, vous devez payer une contribution pour la chambre que vous occupez. Cette contribution varie selon le type de chambre.

C'est la Régie de l'assurance maladie du Québec qui gère le programme de contribution financière des adultes hébergés. Il lui revient de déterminer le montant de votre contribution financière à payer, de sorte que les règles établies par le gouvernement du Québec s'appliquent de façon uniforme, équitable et impartiale dans l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux.

Si vous êtes hébergé dans un CHSLD, un centre de réadaptation ou un centre hospitalier et que vous désirez faire modifier le montant de votre contribution, vous devez remplir le formulaire *Demande d'exonération ou de réévaluation* que l'établissement vous fournira. Le Service de la contribution et de l'aide financières déterminera si vous pouvez avoir droit à une exonération. Si la décision prise à cet égard ne vous convient pas, vous pourrez faire parvenir une demande de révision à la Régie de l'assurance maladie du Québec. Si vous êtes insatisfait de la décision rendue, vous devrez faire appel au Tribunal

administratif du Québec. Vous avez 60 jours pour le faire, après la réception de la décision.

Pour plus d'information sur la contribution financière des adultes hébergés en établissement de soins de longue durée, communiquez avec la Régie.

Service de la contribution et de l'aide financières
Régie de l'assurance maladie du Québec
Bureau 213
425, boul. De Maisonneuve Ouest
Montréal (Québec) H3A 3G5

Par Internet

www.ramq.gouv.qc.ca

Par téléphone

Région de Montréal : 514 873-1529
Ailleurs au Québec : 1 800 265-0765

Par télécopieur

Région de Montréal : 514 864-4179
Ailleurs au Québec : 1 800 308-0265

Par téléimprimeur (ATS)

Région de Québec : 418 682-3939
Ailleurs au Québec : 1 800 361-3939

Contribution financière des adultes hébergés par une ressource intermédiaire

Si vous êtes en perte d'autonomie ou que vous avez besoin d'encadrement, vous pouvez vivre dans un milieu de vie qui s'apparente le plus possible à un domicile ordinaire, grâce aux ressources d'hébergement dites *intermédiaires*, qui ont été créées un peu partout au Québec. Outre l'hébergement, vous pouvez y recevoir les services de soutien et d'assistance dont vous avez besoin.

Les ressources intermédiaires comprennent quatre types d'hébergement :

- des appartements supervisés ;
- des maisons de chambre ;
- des maisons d'accueil ;
- des résidences de groupe.

Si vous résidez dans l'un de ces lieux, vous devez payer une contribution. Par souci d'équité envers la société, la contribution mensuelle exigée est établie, en fonction de divers facteurs, par la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Si vous êtes hébergé par une ressource intermédiaire et que vous désirez faire modifier votre montant de contribution, vous devez remplir le formulaire *Demande d'exonération* que la ressource intermédiaire vous fournira. Le Service de la contribution et de l'aide financières déterminera si vous pouvez avoir droit à une exonération. Si la décision prise à cet égard ne vous convient pas, vous pourrez faire parvenir une demande de révision à la Régie de l'assurance maladie du Québec. Si vous êtes insatisfait de la décision rendue, vous devrez faire appel au Tribunal administratif du Québec. Vous avez 60 jours pour le faire, après la réception de la décision.

Pour connaître le calcul des contributions à payer, communiquez avec la Régie.

Service de la contribution et de l'aide financières
Régie de l'assurance maladie du Québec
Bureau 213
425, boul. De Maisonneuve Ouest
Montréal (Québec) H3A 3G5

Par Internet

www.ramq.gouv.qc.ca

Par téléphone

Région de Montréal : 514 873-1573
Ailleurs au Québec : 1 866 237-8311

Par télécopieur

Région de Montréal : 514 864-9635
Ailleurs au Québec : 1 800 741-6099

Par téléimprimeur (ATS)

Région de Québec : 418 682-3939
Ailleurs au Québec : 1 800 361-3939

Registre des résidences pour personnes âgées et certificat de conformité

Les exploitants d'une résidence privée pour personnes âgées doivent inscrire celle-ci au Registre des résidences pour personnes âgées. De plus, depuis le 14 février 2009, ils sont tenus de posséder un certificat de conformité afin de satisfaire aux critères sociosanitaires définis dans le Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de résidence pour personnes âgées. Ces critères reposent, notamment, sur les droits fondamentaux des résidents, l'alimentation, la médication, les soins de santé prodigués, l'échange d'information, l'assurance responsabilité et les protocoles d'intervention en cas de crise.

Pour trouver facilement les résidences qui correspondent le plus à vos besoins, vous pouvez consulter le Registre des résidences pour personnes âgées sur le site du ministère de la Santé et des Services sociaux, sous la section Réseau, à l'adresse www.msss.gouv.qc.ca. Vous pouvez faire une recherche à partir de critères tels que le nom de la résidence, la municipalité, la région sociosanitaire, le territoire de CLSC, les services offerts et le nom de l'exploitant (propriétaire).

Dans ce registre sont recensés tous les immeubles d'habitation collective au Québec où sont offerts, contre le paiement d'un loyer, des chambres ou des logements destinés à des personnes âgées et une gamme plus ou moins étendue de services, tels que les services de repas, de soins infirmiers, d'assistance personnelle, d'aide domestique ou de sécurité et de surveillance. Sont exclues du

registre les places qui font partie d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux (centres hospitaliers de soins de longue durée ou centres hospitaliers), les ressources intermédiaires et les ressources de type familial.

Pour obtenir des précisions concernant l'inscription et la certification d'une résidence, communiquez avec l'agence de la santé et des services sociaux de votre région. Vous trouverez ses coordonnées dans le site du Registre des résidences pour personnes âgées. Elles peuvent aussi vous être fournies par Services Québec.

Services Québec

Par Internet

www.servicesquebec.gouv.qc.ca

Par téléphone

Région de Québec : 418 644-4545

Région de Montréal : 514 644-4545

Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545

Par téléimprimeur (ATS)

Partout au Québec : 1 800 361-9596

Revenus de retraite

Rente de retraite pour les 60 ans et plus (Régime de rentes du Québec)

Le Régime de rentes du Québec est un régime d'assurance public et obligatoire. Il vous offre une protection financière de base ainsi qu'à vos proches, à votre retraite, en cas d'invalidité ou à votre décès. Tout travailleur de plus de 18 ans qui gagne un revenu annuel supérieur à 3 500 \$ doit cotiser au Régime de rentes du Québec. Si vous avez cotisé au Régime et que vous avez plus de 60 ans, vous pourriez recevoir une rente de retraite selon que vous êtes dans l'une des situations qui suivent.

Retraite à 60 ans

Vous pouvez recevoir la rente de retraite à 60 ans si vous êtes dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- vous avez cessé de travailler ou vous êtes réputé avoir cessé de travailler ;
- vous êtes salarié et avez pris entente avec votre employeur pour réduire votre rémunération d'au moins 20 % en vue de la retraite.

La Régie des rentes du Québec considère que vous avez cessé de travailler si, durant la première année de paiement de votre rente de retraite, vos revenus de travail n'excèdent pas un certain seuil annuel (11 800 \$, en 2010) ou si vous êtes en congé de préretraite.

Si le paiement de votre rente débute avant votre 65^e anniversaire de naissance, le montant de votre rente est réduit de 0,5 % pour chaque mois manquant pour atteindre l'âge de 65 ans, et ce, jusqu'à concurrence de 30 %. Ce montant réduit vous sera versé durant toute votre vie, mais sera indexé chaque année.

Si vous avez quitté votre travail pour des raisons de santé avant d'avoir 65 ans, vous pourriez avoir droit à une rente d'invalidité jusqu'à l'âge de 65 ans, à la condition d'en faire la demande à la Régie des rentes du Québec.

Retraite à 65 ans

À partir de 65 ans, vous pouvez recevoir une rente de retraite même si vous n'avez pas quitté le marché du travail. Cette rente ne sera ni réduite ni augmentée, mais sera indexée chaque année.

Retraite après 65 ans

Si vous demandez votre rente de retraite après votre 65^e anniversaire de naissance, vous recevrez un montant majoré de 0,5 % pour chaque mois écoulé entre la date de votre anniversaire et le début du versement de votre rente, et ce, jusqu'à concurrence de 30 %.

Supplément à la rente de retraite

Si vous touchez déjà votre rente de retraite de la Régie des rentes du Québec, vous pouvez travailler tout en continuant de la recevoir. Toutefois, vous devez cotiser au Régime de rentes du Québec dès que vos revenus de travail dépassent l'exemption de 3 500 \$.

En contrepartie, depuis le 1^{er} janvier 2009, votre rente est augmentée pour le reste de votre vie d'un montant égal à 0,5 % du revenu sur lequel vous avez cotisé l'année précédente, et ce, même si vous recevez déjà la rente maximale. Vous n'avez pas à demander le supplément. Il vous sera versé automatiquement dès que la Régie aura reçu les données fournies par Revenu Québec. La Régie calculera le supplément auquel vous aurez droit et rajustera votre rente mensuelle. Vous recevrez rétroactivement les sommes auxquelles vous aviez droit depuis le 1^{er} janvier. Le supplément de rente, réparti sur 12 mois, sera cumulatif si vous travaillez plusieurs années. Il sera indexé annuellement, comme la rente de retraite à laquelle il s'ajoutera.

Vous pouvez faire votre demande en ligne ou télécharger le formulaire, en allant sur le site Internet de la Régie. Pour plus d'information sur la rente de retraite, communiquez avec la Régie des rentes du Québec.

Par Internet

www.rrq.gouv.qc.ca

Par téléphone

Région de Québec : 418 643-5185

Région de Montréal : 514 873-2433

Ailleurs au Québec : 1 800 463-5185

Par téléimprimeur (ATS)

Partout au Québec : 1 800 603-3540

IMPORTANT

Si vous pensez prendre une pré-retraite ou si vous avez participé à un régime complémentaire de retraite (aussi appelé *fonds de pension*), nous vous recommandons de consulter le guide électronique *Prendre sa retraite*, de Services Québec. Vous y trouverez des renseignements sur ces sujets précis.

Rente de retraite du Régime de rentes du Québec : division entre conjoints

Vous pouvez répartir la rente de retraite que vous recevez, acquise durant votre mariage, votre union civile ou votre vie commune, entre vous et votre conjoint. En fractionnant ainsi vos revenus, vous jouissez d'un avantage fiscal.

Vous devez remplir les conditions suivantes :

- vous et votre conjoint êtes mariés, unis civilement ou êtes, depuis le mois de juillet 1999, conjoints de fait et n'êtes pas séparés légalement ;
- tous les deux, vous avez 60 ans et plus ;

- tous les deux, vous avez fait une demande de rente de retraite ou vous recevez déjà une rente de retraite du Régime de rentes du Québec ou du Régime de pensions du Canada. Toutefois, si un seul de vous deux a cotisé au Régime de rentes du Québec, celui qui a cotisé doit avoir présenté une demande de rente de retraite ou en recevoir déjà une.

La division de la rente est faite en tenant compte du nombre d'années de vie commune. Les rentes ne sont donc pas toujours divisées en parts égales. Par ailleurs, la division cesse automatiquement lorsque l'un des conjoints décède. Dans ce cas, les montants initiaux des rentes sont rétablis.

La demande de division doit être faite par écrit auprès de la Régie des rentes. Si les conjoints sont mariés, un des deux conjoints peut présenter la demande. Si la division a pour effet de diminuer la rente de l'autre conjoint, il en sera avisé. S'il s'agit de conjoints de fait, la demande doit être présentée conjointement.

La Régie procède à la division de la rente de retraite dès qu'elle possède tous les renseignements nécessaires pour ce faire. La répartition prend effet à compter du mois suivant l'approbation de la demande. Il n'y a donc pas de rétroactivité.

Pour plus d'information sur la division de la rente de retraite entre conjoints, communiquez avec la Régie des rentes du Québec.

Par Internet

www.rrq.gouv.qc.ca

Par téléphone

Région de Québec : 418 643-5185

Région de Montréal : 514 873-2433

Ailleurs au Québec : 1 800 463-5185

Par téléimprimeur (ATS)

Partout au Québec : 1 800 603-3540

Pensions étrangères (Québec)

Si vous avez cotisé à un ou plusieurs régimes de sécurité sociale de pays étrangers, vous pouvez avoir droit, ainsi que votre conjoint ou vos enfants qui vous survivent, à une pension versée par un autre pays, grâce aux ententes de sécurité sociale conclues par le Québec. Pour être admissible à une pension étrangère, vous devez avoir travaillé ou demeuré dans un pays ayant signé une telle entente avec le Québec. Les pensions qui peuvent être payées par les pays signataires sont les rentes de retraite, d'invalidité, de conjoint survivant et d'orphelin.

Le calcul de la pension étrangère est généralement basé sur les cotisations que vous avez versées dans le pays concerné.

À la Régie des rentes du Québec, vous pouvez obtenir la liste des pays avec lesquels le Québec a conclu des ententes de sécurité sociale et voir si vous êtes admissible à une pension d'un pays étranger.

Pour plus d'information sur les pensions étrangères, communiquez avec le Bureau des ententes de sécurité sociale de la Régie des rentes du Québec.

Par téléphone

Région de Montréal : 514 866-7332,
poste 7801

Ailleurs au Québec : 1 800 565-7878,
poste 7801

Par Internet

www.rrq.gouv.qc.ca

Par téléimprimeur (ATS)

Partout au Québec : 1 800 603-3540

Pension de la Sécurité de la vieillesse

Si vous remplissez les exigences de résidence et de statut légal requises au Canada, vous pourriez avoir droit à la pension de la Sécurité de la vieillesse, versée aux citoyens qui atteignent l'âge de 65 ans.

Vous n'avez pas besoin d'être à la retraite pour recevoir la pension de base, mais vous devez en faire vous-même la demande, habituellement six mois avant votre 65^e anniversaire de naissance.

Pour recevoir par la poste votre trousse de demande de pension de la Sécurité de la vieillesse, procurez-vous le formulaire *Demande de pension de la Sécurité de la vieillesse*, dans un Centre Service Canada.

Pour plus d'information, adressez-vous à Service Canada, au **1 800 622-6232**, ou visitez son site Internet, au www.servicecanada.gc.ca.

IMPORTANT

Si vous vivez au Canada depuis moins de 10 ans et que vous avez maintenant 65 ans, vous pourriez avoir droit à une pension partielle du gouvernement canadien, car celui-ci a signé des

accords de sécurité sociale avec plusieurs pays. Si vous avez vécu dans un pays signataire ou que vous avez cotisé au système de sécurité sociale qu'il offre, vous pourriez recevoir une pension de ce pays ou du Canada, voire des deux.

Remboursement de la Sécurité de la vieillesse, pour les personnes à revenu élevé

Selon la Loi de l'impôt sur le revenu, si votre revenu net avant rajustements (ligne 234 de votre déclaration de revenus du Canada) excède 66 335 \$ en 2009, vous aurez peut-être à rembourser une partie ou la totalité de la pension de la Sécurité de la vieillesse que vous avez reçue durant l'année.

Pour plus d'information, sur ce remboursement ou au sujet des impôts à payer, adressez-vous à Service Canada, au **1 800 622-6232**, ou visitez son site Internet, au www.servicecanada.gc.ca.

Supplément de revenu garanti (Canada)

Le gouvernement du Canada verse le Supplément de revenu garanti aux personnes âgées d'au moins 65 ans à faible revenu qui y sont admissibles en l'ajoutant à la pension de la Sécurité de la vieillesse.

Pour recevoir le Supplément de revenu garanti, vous devez en faire la demande à Service Canada. Le montant qui vous sera accordé est basé sur votre revenu annuel ou sur le revenu total annuel de votre

ménage. Il est donc nécessaire de renouveler votre demande de supplément de revenu garanti chaque année. Vous pouvez le faire automatiquement en produisant votre déclaration de revenus du Canada.

Pour plus d'information sur le supplément de revenu garanti, appelez Service Canada (les coordonnées ont été données à la rubrique précédente).

Programme d'allocation et programme d'allocation au survivant (Canada)

Le programme de la Sécurité de la vieillesse comprend, notamment, le programme d'allocation et le programme d'allocation au survivant. Vous pourriez y avoir droit si vous êtes âgé de 60 à 64 ans et avez un faible revenu. Ces allocations peuvent vous aider à équilibrer votre budget jusqu'à ce que vous soyez admissible à la pension de la Sécurité de la vieillesse. Dès que vous atteindrez 65 ans, les deux allocations seront alors converties en une pension de la Sécurité de la vieillesse.

Le **programme d'allocation** permet de verser une prestation mensuelle non imposable au conjoint, marié ou de fait âgé de 60 à 64 ans, d'une personne qui reçoit la pension de la Sécurité de la vieillesse et qui est admissible au Supplément de revenu garanti.

Le **programme d'allocation au survivant** permet d'accorder une prestation mensuelle non imposable au conjoint survivant marié ou de fait qui a un faible revenu et qui n'est pas encore admissible à la pension de la Sécurité de la vieillesse.

Pour être admissible à l'une ou l'autre des allocations, vous devez remplir les conditions suivantes :

- avoir de 60 à 64 ans ;
- être un citoyen canadien ou un résident autorisé au moment de l'approbation de la demande ou lors de votre dernière période de résidence au Canada ;
- avoir vécu au Canada pendant au moins 10 ans après votre 18^e anniversaire de naissance.

IMPORTANT

Le programme d'allocation ne s'adresse pas aux personnes divorcées ou volontairement séparées depuis plus de trois mois. D'autre part, les couples de même sexe sont admissibles aux deux programmes.

Pour obtenir un formulaire de demande d'allocation, appelez Service Canada, rendez-vous au Centre Service Canada de votre région ou téléchargez-le à partir du site Internet de Service Canada (les coordonnées ont été données à la page 39).



LE MONDE CHANGE



VOTRE DENTUROLOGISTE EST L'EXPERT DES PROTHÈSES DENTAIRES ET DES BEAUX SOURIRES!

Une prothèse dentaire devrait être vérifiée tous les ans et renouvelée tous les cinq ans afin de s'assurer de son bon ajustement et de prévenir tout inconfort, ainsi que d'éventuels problèmes esthétiques, masticatoires ou articulaires.

Une personne n'ayant plus toutes ses dents ou portant une prothèse dentaire mal adaptée verra le contour de sa bouche paraître plus ridé et ses lèvres s'affaisser, or il n'y a aucune raison de renoncer à votre sourire!

D'autre part, grâce aux progrès de la technologie, la prothèse sur implants permet de retrouver une mastication encore plus efficace, un facteur indispensable au maintien d'une bonne santé. Planifiée par une équipe multidisciplinaire, elle vous procurera confort, stabilité et apparence plus jeune, en plus de freiner la résorption osseuse.

Votre denturologiste saura vous proposer les prothèses dentaires complètes ou partielles, conventionnelles ou sur implants, adaptées à votre situation.



SOURIEZ AU CHANGEMENT

www.lesdenturologistesduquebec.com

(Pour trouver un denturologiste près de chez vous, inscrivez le nom de votre ville.)

LES
DENTUROLOGISTES
DU QUÉBEC

*Vous êtes responsable d'un proche?
Vous êtes mandataire, tuteur ou curateur?*



www.curateur.gouv.qc.ca

**Une source d'information pratique
pour en savoir plus sur :**

- ◆ les droits des citoyens inaptes
- ◆ vos responsabilités en tant que représentant légal
- ◆ les répertoires et formulaires mis en ligne pour vous aider
- ◆ le rôle du Curateur public dans la prévention et l'intervention en cas d'abus

Tél. : 514 873-4074 ou 1 800 363-9020



Curateur public
Québec 

À la rencontre de la personne

**Vivez une
expérience
authentique!**
L'action bénévole,
c'est pour vous!



À la retraite, pourquoi ne pas mettre votre expérience au service des autres?

- Explorez de nouvelles avenues aussi stimulantes les unes que les autres.
- Faites avancer une cause qui vous tient à cœur.
- Développez de nouveaux réseaux sociaux.

Vous cherchez un organisme à qui offrir vos services?

Le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (**SACAIS**) et le Réseau de l'action bénévole du Québec (**RABQ**) se feront un plaisir de vous donner de l'information sur les possibilités d'engagement bénévole.

SACAIS

1 800 577-2284

www.benevolat.gouv.qc.ca

RABQ

1 866 496-4004

www.rabq.ca

assurance accident-maladie

Je ne veux faire aucun
compromis pour ma santé /
**je choisis une protection en
cas d'accident ou de maladie**



MaturSanté :
**Un vaste choix de garanties
en cas d'accident ou de maladie**

**Le système de santé change et les coûts
augmentent, offrez-vous la paix d'esprit
avec une protection adaptée à vos besoins
à partir de seulement 50 ¢ par jour!**

▶ Aucun examen médical requis

Appelez-nous dès aujourd'hui au 1 800 361-7420.

Prestations internationales (Canada)

Si vous avez vécu ou que vous avez travaillé dans un autre pays que le Canada, vous pourriez avoir droit, ainsi que votre conjoint (que vous ayez été mariés ou ayez vécu en union de fait) ou vos enfants qui vous survivent, à des prestations internationales.

Il peut s'agir

- de prestations de retraite, d'invalidité ou de survivant d'un autre pays ;
- de l'allocation ou de la pension de la Sécurité de la vieillesse du Canada ;
- de prestations d'invalidité ou de survivant du Régime de pensions du Canada.

Pour être admissible aux prestations internationales, vous devez remplir les deux conditions suivantes :

- avoir vécu et avoir travaillé dans un pays ayant conclu un accord de sécurité sociale avec le Canada ;
- avoir cotisé au régime de sécurité sociale du pays visé pendant un nombre minimal d'années.

Si un pays a signé un accord de sécurité sociale avec le Canada, il pourrait tenir compte de votre période de résidence et de travail au Canada pour établir votre admissibilité à une pension qu'il accorde.

Pour obtenir plus d'information sur les demandes de prestations internationales, communiquez avec Service Canada, en ayant votre numéro d'assurance sociale canadien à portée de la main.

Opérations internationales
Service Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0L4

Par Internet

www.servicecanada.gc.ca

Par téléphone

Région d'Ottawa : 613 957-1954
Partout au Québec : 1 800 454-8731

Par télécopieur

Région d'Ottawa : 613 952-8901

Par téléimprimeur (ATS)

Partout au Québec : 1 800 255-4786

Impôt et mesures fiscales

Aide pour remplir vos déclarations de revenus

Si vous avez de la difficulté à remplir vos déclarations de revenus du Canada et du Québec et que vous n'avez pas les moyens de recourir aux services d'un spécialiste pour le faire, vous pourriez avoir droit à une aide gratuite offerte par le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (du gouvernement du Canada) et le Programme des bénévoles (du gouvernement du Québec).

Les bénévoles sont recrutés par l'intermédiaire d'associations, de groupes communautaires ou d'organismes sans but lucratif (OSBL) et ont droit à une séance de formation. Les déclarations de revenus qu'ils remplissent sont généralement simples. Dans de très rares cas, des frais minimes peuvent être exigés.

Pour plus d'information sur le programme du gouvernement du Canada, adressez-vous à Service Canada, au **1 800 622-6232**, ou visitez son site Internet, au **www.servicecanada.gc.ca**.

En ce qui concerne le programme du gouvernement du Québec, consultez l'annuaire téléphonique, à la section du gouvernement du Québec, pour connaître le numéro de téléphone du bureau de Revenu Québec de votre région.

Crédit d'impôt pour aidant naturel (Québec)

Si vous avez hébergé, au Canada, un proche dans votre résidence ou celle de votre conjoint, peu importe que vous soyez propriétaire, locataire ou sous-locataire, vous pouvez demander le crédit d'impôt pour aidant naturel. Ce crédit d'impôt remboursable peut atteindre 1 057 \$ par proche hébergé admissible.

Votre proche hébergé doit remplir l'une ou l'autre des conditions suivantes :

- être né avant le 1^{er} janvier 1940 et avoir habité avec vous, l'aidant naturel, pendant au moins 365 jours consécutifs, dont au moins 183 jours en 2009 ;
- avoir une déficience mentale ou physique, grave et prolongée, et avoir habité avec vous, l'aidant naturel, pendant au moins 365 jours consécutifs, dont au moins 183 jours en 2009, et avoir eu 18 ans durant cette période.

Vous devez remplir les annexes et les formulaires appropriés et les joindre à votre déclaration de revenus du Québec.

Pour plus d'information sur le crédit d'impôt pour aidant naturel, visitez le site Internet de Revenu Québec, à l'adresse **www.revenu.gouv.qc.ca**.



METTRE
DE L'ARGENT
DE CÔTÉ?

**ÉPARGNE
PLACEMENTS
QUÉBEC** VOS
ÉCONOMIES
GARANTIES
À 100 %

1 800 463-5229 | www.epq.gouv.qc.ca

BONI DE
1%

la première année
pour les nouveaux fonds
REER, FERR, CRI et FRV

Épargne
Placements

Québec 

Le numéro de téléphone du bureau de Revenu Québec de votre région figure dans l'annuaire téléphonique, à la section du gouvernement du Québec.

IMPORTANT

Le crédit d'impôt pour aidant naturel peut être fractionné lorsque deux personnes ont pris soin d'un proche hébergé qui y est admissible.

Crédit d'impôt pour relève bénévole (Québec)

Si vous étiez résident du Québec, au 31 décembre 2009, et que vous avez fourni bénévolement des services de relève à l'aidant naturel d'une personne atteinte d'une incapacité significative de longue durée, vous pourriez bénéficier d'un crédit d'impôt remboursable.

L'aidant naturel a droit à une enveloppe reconnaissance de 1 000 \$. Cette enveloppe peut être répartie entre les personnes qui l'ont assisté, jusqu'à concurrence de 500 \$ par bénévole, qu'il doit désigner.

Pour avoir droit à ce crédit d'impôt remboursable, vous devez, comme bénévole désigné par l'aidant naturel, avoir fourni des services de relève à domicile pendant au moins 400 heures (environ 50 jours) auprès d'une même personne, au cours de la même année.

L'aidant naturel doit vous remettre un **relevé 23**, que vous devez joindre à votre déclaration de revenus du Québec.

Pour plus d'information sur le crédit d'impôt pour relève bénévole, adressez-vous au bureau de Revenu Québec de votre région ou consultez son site Internet, à l'adresse www.revenu.gouv.qc.ca.

Le numéro de téléphone du bureau de Revenu Québec de votre région figure dans l'annuaire téléphonique, à la section du gouvernement du Québec.

Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée (Québec)

Si vous avez 70 ans ou plus, vous pourriez avoir droit au crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée.

Le crédit d'impôt maximal annuel s'élève à 4 680 \$ par personne, ce qui correspond à 30 % des dépenses annuelles admissibles, soit 15 600 \$.

Si vous n'êtes pas autonome, le crédit d'impôt annuel maximal est de 6 480 \$. Dans ce cas, la limite des dépenses annuelles admissibles atteint 21 600 \$.

Si votre revenu familial annuel excède 51 180 \$, le crédit d'impôt est réduit de 3 % de l'excédent.

Si vous et votre conjoint avez droit au crédit d'impôt, un seul d'entre vous peut en faire la demande pour le couple.

Si vous demeurez dans un immeuble de logements autre qu'une résidence pour personnes âgées, le calcul des dépenses vous donnant droit à ce crédit d'impôt est basé sur le coût de votre loyer. Par ailleurs, si vous demeurez dans une résidence pour personnes âgées, certains des services de maintien à domicile inclus dans votre loyer et mentionnés dans l'annexe de votre bail vous donnent droit au crédit.

En plus des dépenses comprises dans le coût mensuel de votre loyer,

des frais liés aux services de maintien à domicile, tels des services d'entretien ménager ou des services alimentaires comprenant un, deux ou trois repas par jour, peuvent vous donner droit au crédit d'impôt.

Revenu Québec vous recommande de conserver, chaque année, les factures et les contrats liés aux services payés et admissibles à ce crédit d'impôt, même s'il n'est pas nécessaire de les joindre à votre déclaration de revenus du Québec.

Pour savoir quelles dépenses et quels services donnent ou ne donnent pas droit à ce crédit d'impôt et pour connaître la procédure à suivre pour en bénéficier, procurez-vous la brochure *Le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée*, publiée par Revenu Québec et distribuée par Services Québec.

Le numéro de téléphone du bureau de Revenu Québec de votre région figure dans l'annuaire téléphonique, à la section du gouvernement du Québec.

Crédit pour la TPS (Canada)

Au Canada, le crédit pour la taxe sur les produits et services (TPS) est accordé à des personnes et à des familles à revenu modeste afin qu'elles récupèrent, en totalité ou en partie, ce qu'elles ont payé à cet effet. Les montants versés tous les trois mois ne sont pas imposables.

Comme aîné, vous pourriez avoir droit à ce crédit si vous résidez au Canada.

Pour recevoir ce crédit d'impôt, vous devez en faire la demande **chaque année** en produisant votre déclaration de reve-

nus du Canada, même si vous n'avez pas de revenus à déclarer. Il suffit de cocher, à la page 1 de votre déclaration de revenus, la case Oui dans la section réservée à la demande du crédit et de préciser votre état civil dans la section prévue à cet effet.

Pour plus d'information sur le crédit pour la TPS, adressez-vous à Service Canada, au **1 800 622-6232**, ou visitez son site Internet, au **www.servicecanada.gc.ca**.

Crédit pour TVQ (Québec)

Au Québec, le crédit pour TVQ est accordé aux personnes et aux familles dont les revenus ne dépassent pas certains seuils fixés par la Loi sur les impôts. Ce crédit est calculé chaque année, selon les renseignements fournis dans votre déclaration de revenus.

Pour recevoir le crédit pour TVQ, vous devez remplir les conditions d'admissibilité. Elles sont énumérées dans le *Guide de la déclaration de revenus des particuliers*, publié par Revenu Québec. Vous devez cocher la case de la ligne 90 de la déclaration de revenus du Québec. Les montants versés deux fois par année, soit en août et en décembre, ne sont pas imposables.

Si vous en faites la demande, vous aurez droit au crédit de l'année d'imposition courante.

Le numéro de téléphone du bureau de Revenu Québec de votre région figure dans l'annuaire téléphonique, à la section du gouvernement du Québec. Vous pouvez aussi consulter le site Internet de Revenu Québec, à l'adresse **www.revenu.gouv.qc.ca**.

IMPORTANT

Le liquidateur d'une succession ou qui-convue assume cette responsabilité ne peut pas demander le crédit pour TVQ dans la déclaration d'une personne décédée. Aucun remboursement n'est accordé pour une personne décédée avant le début du mois d'août ou de décembre. Cependant, le conjoint survivant peut y avoir droit s'il en fait la demande au plus tard le jour où la déclaration de revenus de la personne décédée doit être produite pour l'année du décès.

Crédits d'impôt pour frais médicaux (Québec)

Si vous avez payé des frais médicaux pour vous-même, pour votre conjoint ou pour des personnes à votre charge, vous pouvez, à certaines conditions, avoir droit à ces crédits d'impôt :

- un crédit d'impôt non remboursable s'appliquant aux frais médicaux (un crédit d'impôt non remboursable, c'est un crédit qui réduit votre impôt à payer, mais qui ne vous est pas accordé en argent) ;
- un autre crédit d'impôt, cette fois remboursable, qui s'applique aussi à des frais médicaux.

Le **crédit d'impôt non remboursable** correspond à 20 % de vos frais médicaux admissibles qui excèdent 3 % de votre revenu familial, soit votre revenu net et celui de votre conjoint, au 31 décembre 2009. Les frais sont admissibles seulement s'ils ont été payés au cours d'une période de 12 mois consécutifs que vous avez

choisie et qui s'est terminée dans l'année visée par votre déclaration de revenus (par exemple, vos frais peuvent couvrir la période du 1^{er} août 2008 au 31 juillet 2009, pour la déclaration de revenus de l'année 2009).

Si votre revenu de travail est égal ou supérieur à 2 700 \$, la partie des frais médicaux admissibles qui excède 3 % de votre revenu familial peut donner droit à un **crédit d'impôt remboursable** en plus du crédit non remboursable.

Si vous avez payé des frais de déplacement, de logement ou de déménagement pour vous-même, pour votre conjoint ou pour une personne à votre charge, en vue d'obtenir des soins médicaux non dispensés dans votre région immédiate, vous pouvez avoir droit à un autre crédit : le crédit d'impôt pour soins médicaux non dispensés dans votre région.

Le numéro de téléphone du bureau de Revenu Québec de votre région figure dans l'annuaire téléphonique, à la section du gouvernement du Québec. Vous pouvez aussi consulter le site Internet de Revenu Québec, à l'adresse www.revenu.gouv.qc.ca.

Remboursement d'impôts fonciers (Québec)

Si vous consacrez une part trop importante de vos revenus aux impôts fonciers (familièrement, ce sont les taxes municipales et scolaires), vous pourriez avoir droit au programme de remboursement d'impôts fonciers pour compenser cette part.

Le montant de l'impôt foncier attribuable à votre maison est inscrit sur vos **relevés de taxes municipales et de taxes scolaires**, que vous recevez comme propriétaire responsable du paiement de l'hypothèque. Vous devez aussi résider dans votre maison, au 31 décembre de l'année d'imposition, même si vous l'occupez depuis moins de douze mois.

Le montant de l'impôt foncier attribuable à votre logement, si vous êtes locataire, est inscrit sur le relevé 4 que votre propriétaire vous remet, ou à votre sous-locataire, en tant que responsable du paiement du loyer. Vous devez résider dans le logement, au 31 décembre de l'année d'imposition, même si vous l'occupez depuis moins de douze mois.

Le nom de tous les signataires du bail doit être inscrit sur le **relevé 4**. De cette façon, le montant peut être attribué à une seule personne ou être partagé entre plusieurs personnes.

Le relevé 4 doit être expédié aux locataires au plus tard le dernier jour de février de l'année qui suit l'année d'imposition (si l'année d'imposition est 2009, ce sera février 2010). Si, en tant que locataire ou sous-locataire, vous ne l'avez pas reçu à la mi-mars, demandez à votre propriétaire de vous le remettre sans tarder.

S'il refuse de le faire pour une raison ou une autre, vous devez

- joindre à votre déclaration de revenus du Québec une note dans laquelle sont mentionnés le nom et l'adresse du propriétaire ;

- préciser à la ligne 61 de l'annexe B de votre déclaration de revenus du Québec le montant du loyer payé en décembre 2009.

Pour connaître le numéro du bureau de Revenu Québec de votre région, consultez l'annuaire téléphonique, à la section du gouvernement du Québec, ou visitez son site Internet, à l'adresse www.revenu.gouv.qc.ca.

Retenues d'impôt sur les prestations de la Régie des rentes du Québec

Si vous recevez des prestations du Régime de rentes du Québec, vous pouvez demander à la Régie des rentes du Québec d'effectuer, chaque mois, des retenues d'impôt du Québec et du Canada.

Afin de demander à la Régie de faire des retenues d'impôt ou bien d'annuler ou de modifier les montants des retenues en cours, vous pouvez utiliser le service en ligne dans son site Internet ou téléphoner au Service de renseignements de la Régie.

Pour plus d'information sur les retenues d'impôt, communiquez avec la Régie des rentes du Québec.

Par Internet

www.rrq.gouv.qc.ca

Par téléphone

Région de Québec : 418 643-5185
Région de Montréal : 514 873-2433
Ailleurs au Québec : 1 800 463-5185

Par téléimprimeur (ATS)

Partout au Québec : 1 800 603-3540

Arrangements préalables de services funéraires et de sépulture

De votre vivant, vous pouvez choisir la façon dont se dérouleront vos funérailles et le mode de disposition de votre corps. Ainsi, vous pouvez informer votre famille que vous voulez

- être inhumé ;
- être incinéré ;
- faire don de votre corps à la science ;
- faire don de vos organes.

Vous pouvez aussi conclure des arrangements préalables de services funéraires et de sépulture auprès d'un directeur de funérailles afin de faciliter les démarches de votre famille, à votre décès. Le contrat doit être mis par écrit et comprendre deux documents différents : l'un pour les services funéraires, l'autre pour la sépulture. Les arrangements relatifs aux services funéraires comprennent les biens et les services liés à votre décès, à l'exception de votre sépulture et de l'entretien de celle-ci. Les conditions entourant votre sépulture concernent une concession, un compartiment ou tout autre espace dans un cimetière, un columbarium, un mausolée ou un endroit servant aux mêmes fins. Sous certaines conditions ou moyennant des pénalités, vous pouvez annuler les deux types de contrats d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture.

Vous pouvez remettre une copie de votre contrat à une personne en qui vous avez confiance, après avoir inscrit son nom au contrat, afin qu'elle soit au courant des dispositions prises. Il est conseillé d'informer votre entourage que vous avez conclu des arrangements préalables de services funéraires. À ce sujet, il faut éviter de consigner vos volontés dans votre testament, car celui-ci n'est souvent connu qu'après l'enterrement.

La loi prévoit que seuls les titulaires d'un permis de directeur de funérailles délivré par le ministère de la Santé et des Services sociaux sont autorisés à négocier et à conclure un contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture. Ils ont l'obligation de déposer les sommes perçues dans un compte en fidéicommissé en vue de les protéger. Par la suite, l'institution financière qui reçoit les sommes en fiducie doit vous aviser par écrit du dépôt des sommes, et ce, dans un délai de 30 jours après le premier versement.

Les vendeurs d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture sont obligés de respecter des règles de conduite pour éviter toute forme de sollicitation abusive. Ainsi, il leur est interdit de vous offrir des services à votre domicile sans avoir reçu votre autorisation au moins 24 heures à l'avance. De plus, la visite doit se dérouler entre 9 h 30 et 22 h et ne jamais durer plus de deux heures.

Pour plus d'information sur les contrats d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, communiquez avec l'Office de la protection du consommateur.

Par Internet

www.opc.gouv.qc.ca

Par téléphone

Région de Montréal : 514 253-6556

Région de Québec : 418 643-1484

Région de Trois-Rivières : 819 371-6400

Région de Saguenay : 418 695-8427

Région de Gatineau : 819 772-3016

Région de Sherbrooke : 819 820-3694

Région de Saint-Jérôme : 450 569-7585

Ailleurs au Québec : 1 888 672-2556

Testament

Un testament, c'est l'expression des dernières volontés du testateur (celui qui fait son testament). Son contenu peut être modifié en tout temps. Le Code civil du Québec reconnaît trois formes de testaments : le testament notarié, le testament olographe et le testament devant témoins.

Le **testament notarié** est fait devant un notaire. Il est signé par vous (le testateur), le notaire et un témoin majeur, en présence les uns des autres.

Le **testament olographe** est entièrement écrit à la main. Il est signé et est daté par vous (le testateur). Vous ne devez pas l'écrire avec un moyen technique, comme un ordinateur. Vous n'avez pas besoin de la signature d'un témoin.

Le **testament devant témoins** est écrit par vous (le testateur), ou un tiers, soit à la main, soit à l'aide d'un moyen technique comme un ordinateur, puis

il est signé en présence de deux témoins majeurs. Si le testament est écrit par un tiers ou à l'aide d'un moyen technique, chaque page du testament ne portant pas les signatures doit être paraphée (c'est-à-dire qu'il faut mettre ses initiales sur chaque page).

Il se peut aussi que votre contrat de mariage ou d'union civile contienne une clause testamentaire. Toutefois, lors d'un décès, c'est seulement le testament notarié qui n'a pas à être vérifié par la Cour supérieure ou par un notaire.

Les caractéristiques des trois formes de testaments et un modèle de testament sont présentés dans la brochure *Mon testament* (Les Publications du Québec, 9,95 \$). Pour sa part, la brochure *Requête en vérification de testament* (Les Publications du Québec, 9,95 \$) contient des renseignements utiles visant à s'assurer qu'un testament olographe ou un testament devant témoins respecte les exigences de fond et de forme prévues par la loi. Les actes de procédure à accomplir pour les faire vérifier y sont aussi décrits.

Le dépliant *Le testament*, rédigé par le ministère de la Justice, contient de l'information générale sur les différentes formes de testaments reconnues par le Code civil du Québec. Il est accessible en ligne sur le site Internet du Ministère, à l'adresse www.justice.gouv.qc.ca. Le dépliant est aussi distribué gratuitement par Services Québec.

Liquidateur d'une succession : acceptation ou refus de la charge

Un liquidateur (autrefois appelé *exécuteur testamentaire*) doit nécessairement être désigné pour régler le partage de vos biens à votre décès. Si votre succession n'a pas en main un testament, cela devra se faire quand même.

Cependant, si vous faites votre testament, c'est à vous de désigner le liquidateur de votre succession, peu importe que vous le nommiez *exécuteur testamentaire*, *administrateur de succession* ou autrement. Par contre, si vous avez omis de désigner votre liquidateur ou que vous n'avez pas fait de testament, ce sont vos héritiers qui joueront collectivement ce rôle. Vos héritiers pourront alors s'attribuer des fonctions particulières, nommer un ou plusieurs d'entre eux à titre de liquidateurs ou bien désigner, pour ce faire, une personne qui n'hérite pas. Si vos héritiers ne retiennent aucun de ces choix, c'est le tribunal qui désignera le liquidateur de votre succession.

À la suite de votre décès, le nom de votre liquidateur doit être inscrit au Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) et au Registre foncier du Québec lorsque des immeubles (terrains, bâtiments, etc.) font partie de la succession. Les documents requis pour publier le nom du liquidateur de votre succession au Registre foncier du Québec n'ont pas besoin d'être attestés par un notaire ou un avocat, mais il faut que deux témoins, dont un sous serment, les signent. Si votre liquidateur le juge bon, il peut consulter un avocat

ou un notaire pour faire attester ces documents. Des frais sont liés à l'inscription de la nomination du liquidateur au Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) et au Registre foncier du Québec.

Votre liquidateur a la responsabilité de régler votre succession le plus rapidement possible. S'il prend plus d'une année pour remplir son mandat, il devra, à la fin de ladite année, rendre compte de la gestion de vos biens aussi bien à vos héritiers qu'à vos créanciers (ceux à qui vous devez de l'argent) et à vos légataires particuliers non payés.

Le liquidateur de votre succession, s'il n'hérite pas, a droit à une rémunération. Si vous ne l'avez pas prévue lors de la rédaction de votre testament, ce sont vos héritiers qui détermineront ce qu'ils lui accorderont. Cependant, si votre liquidateur est également héritier, il ne peut pas exiger une rémunération pour remplir son mandat, sauf si vous en avez décidé autrement. Les héritiers pourront, toutefois, décider d'un commun accord de lui verser une rémunération. La succession est entièrement responsable des dépenses liées à la liquidation.

Il importe de noter que le liquidateur de votre succession

- n'est pas tenu d'accepter cette charge, sauf s'il s'avère votre unique héritier ;
- peut se démettre de cette charge en tout temps, même s'il l'a acceptée, à la condition d'invoquer un motif sérieux ;
- doit aviser vos héritiers par écrit, s'il a l'intention de démissionner ;
- est responsable des préjudices causés à vos héritiers, s'il démissionne.

Si votre liquidateur renonce à assumer la responsabilité de votre succession, il doit en aviser par écrit vos successibles (ce sont les personnes qui n'ont pas encore accepté d'hériter, mais qui pourraient avoir droit à l'héritage), vos héritiers (ce sont ceux qui ont accepté d'hériter) ou le notaire. La renonciation par écrit est fortement recommandée pour éviter tout risque de recours intenté par la succession. Le nom du nouveau liquidateur doit également faire l'objet d'une inscription au Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) et, le cas échéant, au Registre foncier du Québec.

Rôle du liquidateur de votre succession

Le liquidateur de votre succession doit d'abord s'assurer que le testament qu'il a en main est bien le tout dernier à avoir été consigné, notamment, aux Registres des dispositions testamentaires et des mandats du Québec. Il doit en faire vérifier le contenu, le cas échéant. Il est tenu de dresser un inventaire de vos biens, de payer vos dettes, de remettre vos legs particuliers (ce que vous avez choisi de donner en particulier à quelqu'un, comme un bijou à votre filleule) et de recouvrer vos sommes dues (l'argent que quelqu'un ou un organisme vous doit, par exemple). Il lui faudra produire vos déclarations de revenus du Québec et du Canada et faire publier ce qui suit :

- l'avis de clôture de votre inventaire des biens, au Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) ainsi que dans un journal distribué dans la localité où vous résidiez (dernière adresse connue) ;
- l'avis de clôture du compte du liquidateur de la succession au Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM).

Des frais sont demandés pour ces deux avis de clôture et pour la publication dans le journal.

Enfin, le liquidateur de votre succession doit remettre vos biens à vos héritiers.

Pour plus d'information sur les avis à publier, adressez-vous au Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) ou au Registre foncier du Québec.

Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM)

Par Internet

www.rdprm.gouv.qc.ca

Par courriel

services@rdprm.gouv.qc.ca

Par téléphone

Région de Québec : 418 646-4949

Région de Montréal : 514 864-4949

Ailleurs au Québec : 1 800 465-4949

Registre foncier du Québec

Par Internet

www.registrefoncier.gouv.qc.ca

Par courriel

[assistance.clientele@](mailto:assistance.clientele@mrnf.registrefoncier.gouv.qc.ca)

mrnf.registrefoncier.gouv.qc.ca

Par téléphone

Région de Québec : 418 643-3582

Ailleurs au Québec : 1 866 226-0977

Prestations de survivants (Régime de rentes du Québec)

Si vous travaillez au Québec ou que vous y êtes un employeur, vous devez obligatoirement contribuer au Régime de rentes du Québec, qui est un régime d'assurance public. Il vous offre une protection financière de base, comme travailleur ainsi qu'à vos proches, au moment de la retraite de même qu'à votre décès ou en cas d'invalidité. Si vous avez suffisamment cotisé à ce régime, vos proches pourront recevoir une prestation de décès et une rente de conjoint survivant.

Conditions d'admissibilité

Vos survivants auront droit aux prestations de survivants si vous avez suffisamment cotisé au Régime de rentes du Québec durant votre période de cotisation, soit l'une ou l'autre de ces périodes :

- vous avez cotisé pour au moins le tiers de la période pour laquelle vous deviez cotiser et pour au moins trois années ;
- vous avez cotisé au moins pour dix années.

Période de cotisation

La période de cotisation commence l'année où vous avez eu 18 ans. Elle se termine à votre décès ou le mois précédant le début de votre retraite, ou encore à votre 70^e anniversaire de naissance.

Demande de prestation de décès et de rente de conjoint survivant

Vous pouvez demander une prestation de décès et une rente de conjoint survivant directement en ligne, sur le site de la Régie des rentes du Québec (les coordonnées figurent plus loin). Vous pouvez aussi télécharger le formulaire *Demande de prestations de survivants* à partir du Portail gouvernemental de services, à l'adresse www.servicesquebec.gouv.qc.ca, ou vous le procurer dans un salon funéraire ou au bureau de votre député provincial.

Prestation de décès

La prestation de décès ne peut pas excéder 2 500 \$. Elle est versée en priorité à la personne ou à l'organisme de charité reconnu qui a payé les frais funéraires. La demande de prestation doit être faite à la Régie dans les 60 jours suivant le décès. Vous devez présenter une photocopie d'une preuve de paiement des frais funéraires, c'est-à-dire un reçu ou une facture acquittée qui porte le nom de la personne qui les a payés.

Après 60 jours, la prestation peut être versée aux héritiers ou à d'autres personnes qui en font la demande. Le délai maximal pour faire cette demande est de cinq ans après la date du décès. Les dépenses funéraires admissibles sont décrites dans le site Internet de la Régie, à la section Décès.

La prestation de décès étant imposable, la Régie produit un relevé au nom de la succession.

IMPORTANT

La Régie des rentes du Québec ne rembourse pas les frais liés à des arrangements funéraires préalablement payés. Elle verse toutefois la prestation de 2 500 \$ aux héritiers s'ils en font la demande.

Rente de conjoint survivant

Si vous êtes un conjoint survivant, cette rente vous assure un revenu de base. Elle est imposable et payable dès le mois suivant celui du décès. Aucune limite de temps n'est fixée pour la demander, mais la rétroactivité est limitée à 12 mois. Si vous étiez marié ou uni civilement avec la personne décédée, la rente vous sera versée.

Si vous êtes le conjoint de fait d'une personne décédée, vous pouvez être reconnu comme conjoint survivant si vous avez vécu maritalement avec cette personne durant les trois années précédant le décès. Toutefois, une seule année suffit dans les cas suivants :

- un enfant est né ou doit naître de votre union ;
- vous avez adopté un enfant ensemble ;
- l'un de vous a adopté l'enfant de l'autre.

Les conjoints de fait de même sexe peuvent demander la rente de conjoint survivant. Cette rente peut aussi, sous certaines conditions, être versée au conjoint séparé légalement.

Possibilité de recevoir deux rentes

Il se peut que vous ayez droit soit à une rente de conjoint survivant et une rente de retraite, soit à une rente de conjoint survivant et une rente d'invalidité. La Régie verse alors des rentes dites combinées en un seul paiement mensuel, mais le montant total versé n'est pas nécessairement égal à la somme des deux rentes, car il existe un maximum.

Si vous recevez déjà une rente de conjoint survivant à cause d'une union précédente et que vous perdez de nouveau votre conjoint, vous devez faire une nouvelle demande à la Régie. Vous ne recevrez pas deux rentes de conjoint survivant, mais la Régie vous versera la plus élevée des deux rentes de conjoint survivant.

Pour plus d'information sur les prestations de survivants, communiquez avec la Régie des rentes du Québec.

Par Internet

www.rrq.gouv.qc.ca

Par téléphone

Région de Québec : 418 643-5185

Région de Montréal : 514 873-2433

Ailleurs au Québec : 1 800 463-5185

Par téléimprimeur (ATS)

Partout au Québec : 1 800 603-3540

Si la personne décédée a travaillé ailleurs qu'au Québec

Si la personne décédée a travaillé ailleurs au Canada, durant sa vie, elle a cotisé par le fait même au Régime de pensions du Canada. La Régie tient compte des cotisations versées au régime canadien pour déterminer l'admissibilité aux prestations qu'elle accorde et pour en calculer le montant. Par conséquent, si vous demeurez au Québec, vous n'avez pas à faire une demande de prestations de survivants au Régime de pensions du Canada.

Si la personne décédée a travaillé dans un autre pays, elle a peut-être cotisé au régime de cet autre pays, s'il y en a un en vigueur. Vous pourriez avoir droit à des prestations. À la Régie, vous pouvez obtenir la liste des pays avec lesquels le Québec a conclu des ententes de sécurité sociale et voir si vous êtes admissible à une pension d'un pays étranger.

Pour plus d'information sur les pensions étrangères, communiquez avec le Bureau des ententes de sécurité sociale de la Régie des rentes du Québec.

Par téléphone

Région de Montréal : 514 866-7332,
poste 7801

Ailleurs au Québec : 1 800 565-7878,
poste 7801

Prestations aux survivants (Régime de pensions du Canada)

Ces prestations sont versées à la succession d'un cotisant décédé ou à son conjoint marié ou de fait survivant.

Pour que l'un de vos proches ou votre conjoint survivant puisse toucher une prestation de décès et une pension de survivant, vous devez avoir cotisé au Régime de pensions du Canada pendant la moindre des périodes suivantes :

- vous avez cotisé pour au moins le tiers de la période pour laquelle vous deviez cotiser et pour au moins trois années ;
- vous avez cotisé au moins pour dix années.

Prestation de décès

La prestation de décès ne peut pas excéder 2 500 \$. Elle est versée à votre succession. S'il n'y a pas de succession, la personne responsable de vos frais funéraires, votre conjoint marié ou de fait survivant ou votre plus proche parent peut y être admissible, dans cet ordre.

Pension de survivant

La pension de survivant est versée à la personne qui, au moment du décès du cotisant, était mariée avec lui ou était son conjoint de fait. Le montant que ce conjoint marié ou non peut recevoir est calculé en fonction de plusieurs facteurs.

Demande de prestations de décès ou de pension de survivant

Les Centres Service Canada et de nombreux salons funéraires fournissent gratuitement une trousse contenant les renseignements et les instructions de même que la liste de documents à joindre à une demande de prestations. Pour plus d'information sur les prestations de survivants, adressez-vous à Service Canada, au **1 800 622-6232**, ou visitez son site Internet, au **www.servicecanada.gc.ca**.

Autres droits et recours

Droits d'accès des grands-parents à leurs petits-enfants

En tant que grands-parents, la loi vous reconnaît le droit de maintenir des relations personnelles avec vos petits-enfants. Ces relations peuvent s'exercer sous diverses formes, dont des visites et des sorties, des conversations téléphoniques, de la correspondance ou des rencontres familiales. Les père et mère de vos petits-enfants ne peuvent donc pas, sans invoquer des motifs graves, empêcher les relations personnelles entre vos petits-enfants et vous.

Si vous n'êtes pas arrivés à vous entendre avec les parents, c'est le tribunal qui réglera les modalités de l'entente ainsi que le prévoit le Code civil du Québec. En tout temps, le juge prend prioritairement en considération l'intérêt des petits-enfants et les consulte au besoin. Dans certaines situations, il est possible que le tribunal mette fin aux relations personnelles avec les petits-enfants lorsqu'elles vont à l'encontre du meilleur intérêt de l'enfant.

Bien que chaque cas soit particulier, le juge tient compte des facteurs suivants :

- l'âge des petits-enfants, leurs besoins affectifs et leur personnalité ;
- leur milieu familial et le lien entre vous et les parents ;
- votre personnalité ;
- les liens entre vous et vos petits-enfants.

Pour faire établir le droit de maintenir des relations personnelles avec vos petits-enfants et, s'il y a lieu, les conditions et les modalités d'exercice de ce droit, vous pouvez présenter une requête au tribunal en retenant les services d'un avocat. Si vous avez un faible revenu, vous pouvez vous adresser à un avocat de l'aide juridique.

Pour joindre un avocat du bureau de l'aide juridique de votre région, consultez l'annuaire téléphonique, à la section du gouvernement du Québec.

Indemnisation des victimes d'actes criminels

En vertu de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels, si vous avez subi une lésion corporelle ou un choc mental ou nerveux à la suite d'un acte criminel commis au Québec (voie de fait, agression armée, vol qualifié, etc.), vous pouvez recevoir les indemnités et les services suivants :

- une indemnité, pour incapacité totale temporaire ;
- une rente, en cas d'incapacité permanente ;
- une rente, pour l'entretien d'un enfant né d'une agression sexuelle ;
- des frais d'assistance médicale ;
- des services de réadaptation.

Si vous avez subi un préjudice matériel, vous pouvez obtenir, sous certaines conditions, une compensation financière pouvant atteindre 1 000 \$.

Si vous décédez à la suite d'un acte criminel dont vous avez été victime, des indemnités seront versées aux personnes à votre charge, vos frais funéraires seront remboursés jusqu'à concurrence de 3 215 \$ (en 2010) et des services d'aide psychothérapeutique seront offerts à vos proches.

Conditions d'admissibilité

Pour être admissible à l'indemnisation des victimes d'actes criminels, vous devez remplir l'une des conditions suivantes :

- avoir subi une blessure lors d'un acte criminel figurant dans la liste de l'annexe de la Loi ;
- être la victime qui a subi un préjudice matériel ;
- être un proche d'une victime décédée ou un proche utile à la réadaptation de la victime ;
- être une personne à charge d'une victime décédée ;
- être le parent d'un enfant mineur décédé des suites d'un acte criminel.

Vous devez faire votre demande d'indemnisation dans l'année où surviennent la blessure physique ou psychique, le décès ou le préjudice matériel. Notez que la Loi prévoit certaines restrictions.

Vous devez joindre au formulaire *Demande de prestations* tous les documents nécessaires à l'étude de votre dossier, puis transmettre le tout à la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) de la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

Vous pouvez vous procurer le formulaire *Demande de prestations* à la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels, dans les bureaux de la Commission et dans les centres d'aide aux victimes d'acte criminel (CAVAC).

Pour obtenir plus d'information ou le formulaire approprié, communiquez avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels
Commission de la santé et de la sécurité du travail
1199, rue De Bleury, 5^e étage
Montréal (Québec) H3C 4E1

Par Internet
www.ivac.qc.ca

Par courriel
ivac@csst.qc.ca

Par téléphone
Région de Montréal : 514 906-3019
Ailleurs au Québec : 1 800 561-4822

Par télécopieur
Région de Montréal : 514 906-3029

Abus envers les aînés

Selon les statistiques officielles, 10 % des personnes de 65 ans et plus seraient victimes de violence, d'abus ou de négligence au Canada. Or, certains experts estiment que ce phénomène est encore plus répandu.

Les abus envers une personne âgée revêtent différentes formes :

- négligence en ne répondant pas, par exemple, à ses besoins essentiels ;
- abus physiques (agressions sexuelles, coups et blessures) ;
- abus psychologiques (menaces, humiliation, isolement, intimidation) ;
- imposition d'un traitement médical ;
- abus matériels et financiers (détournement ou mauvais usage de fonds ou de biens).

Si vous êtes victime de tels abus, n'hésitez pas à porter plainte auprès du centre local de services communautaires (CLSC) de votre région.

Vous pouvez également téléphoner à Info-Abus aux aînés, au **514 489-2287** ou au **1 888 489-2287** (sans frais). Ce service téléphonique bilingue et confidentiel d'écoute, d'information et de référence est destiné aux personnes âgées victimes d'abus psychologiques, financiers ou physiques.

IMPORTANT

En janvier 2010, le Réseau québécois pour contrer les abus envers les aînés (RQCAA) et l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) ont annoncé la production de la trousse SOS-abus, destinée à aider à la prévention des abus à l'égard des aînés.

La trousse présente à tous les intervenants et aux aînés une sélection d'outils répertoriés au Québec et au Canada, produits par des groupes sociaux et professionnels qui se préoccupent de contrer les abus dont sont victimes les aînés.

Trois cents troupes sont disponibles pour consultation et reproduction, dans les 17 régions administratives du Québec, auprès d'organismes tels les sections de l'AQDR, les tables de concertation des aînés et les autres regroupements concernés par les abus envers les aînés, dont les agences de santé et de services sociaux.

Pour obtenir de l'information sur la trousse SOS-abus, vous pouvez vous adresser à l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées.

Par Internet
www.aqdr.org

Par téléphone
Région de Montréal : 514 935-1551
Ailleurs au Québec : 1 877 935-1551

Discrimination et exploitation des aînés

La Charte des droits et libertés de la personne du Québec interdit non seulement la discrimination et le harcèlement fondés sur l'âge, mais aussi l'exploitation des personnes âgées.

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse est chargée de faire enquête lorsque des cas de discrimination, de harcèlement ou d'exploitation de personnes âgées lui sont signalés.

Si vous croyez être victime d'exploitation, portez plainte sans hésitation à la Commission. Vous recevrez d'abord de l'information sur vos droits. Par la suite, si votre cas relève de sa compétence, vous pourrez déposer une plainte formelle. Au besoin, faites appel au personnel en place pour rédiger votre plainte et faire ouvrir un dossier d'enquête.

Si votre cas ne relève pas de la compétence de la Commission, elle vous informera des autres recours à votre disposition.

N'hésitez pas à communiquer avec le bureau de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse de votre région. Si votre plainte est recevable, le personnel vous remettra le formulaire de plainte approprié.

Pour joindre le bureau de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse de votre région, consultez l'annuaire téléphonique, à la section du gouvernement du Québec.

IMPORTANT

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a produit un guide électronique à l'intention des personnes âgées, de leur entourage, des milieux dans lesquels elles vivent et des organismes susceptibles de contribuer à leur mieux-être. Vous pouvez le consulter, à l'adresse www.cdpedj.qc.ca.

Voyages et séjours à l'étranger

Immunisation des voyageurs contre les maladies

Avant de partir à l'étranger, il est parfois nécessaire de recevoir certains vaccins. Des pays exigent en effet des preuves de vaccination contre la fièvre jaune, notamment, tandis que d'autres demandent la preuve du test de dépistage du VIH (sida).

Si vous voulez recevoir des vaccins ou connaître les mesures à prendre en matière de santé avant de vous rendre à l'étranger, vous devez vous adresser à une **clinique santé-voyage**, aussi appelée *clinique des voyageurs*. Les services offerts ne sont pas toujours gratuits et les frais exigés peuvent varier de l'une à l'autre.

Pour plus d'information sur l'immunisation des voyageurs contre les maladies, adressez-vous au centre local de services communautaires (CLSC) de votre région ou à un centre hospitalier.

IMPORTANT

L'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) assure une veille des actualités en matière de santé des voyageurs et publie périodiquement un bulletin d'information dans son site Internet, à l'adresse www.inspq.qc.ca. De son côté, l'Agence de la santé publique du Canada publie en ligne, à l'adresse www.phac-aspc.gc.ca, la liste des cliniques santé-voyage situées dans chaque province et chaque territoire du Canada.

Services de santé couverts à l'extérieur du Québec

Si vous êtes titulaire d'une carte d'assurance maladie valide et que vous voyagez à l'extérieur du Québec, vous devez retenir ce qui suit :

- les services de santé sont couverts à l'extérieur du Québec dans la mesure où ils le sont au Québec ;
- si vous recevez des services de santé à l'extérieur de la province, la Régie de l'assurance maladie du Québec ne vous en remboursera qu'une partie.

Avant de quitter le Québec ne serait-ce que quelques heures, prenez une assurance voyage privée qui couvrira, en totalité ou en partie, les frais que la Régie ne rembourse pas.

Services rendus par des professionnels de la santé

En ce qui concerne les services rendus par un médecin, un optométriste ou un dentiste ailleurs au Canada ou encore à l'étranger, si vous êtes titulaire d'une carte d'assurance maladie valide, la Régie vous remboursera les frais engagés jusqu'à concurrence des tarifs en vigueur au Québec, à condition que ces services soient couverts au Québec. Par conséquent, vous devrez payer la part non couverte par la Régie, s'il y a lieu, ou faire une réclamation à un assureur privé.

Services hospitaliers

Si vous êtes titulaire d'une carte d'assurance maladie valide, la Régie paiera les frais liés à votre hospitalisation ou aux soins de santé que vous recevrez dans un service de consultation externe d'un hôpital situé ailleurs au Canada. Les services couverts comprennent, notamment, les soins infirmiers et l'hébergement en salle.

La Régie paie en partie les frais hospitaliers reçus à l'étranger uniquement quand ils sont fournis en cas d'urgence. Par exemple, elle verse les montants suivants :

- 100 \$ CA par jour d'hospitalisation, y compris la chirurgie d'un jour ;
- 50 \$ CA par jour, pour les soins reçus dans un service de consultation externe ;
- 220 \$ CA pour un traitement d'hémodialyse, y compris les médicaments requis.

Médicaments et transport ambulancier

La Régie ne paie ni le transport ambulancier utilisé à l'extérieur du Québec ni les médicaments achetés ailleurs au Canada ou à l'étranger, même s'ils sont prescrits par un médecin.

Si vous êtes couvert par une assurance voyage privée, informez-vous auprès de votre assureur au sujet du remboursement des frais liés à l'achat de médicaments et au transport ambulancier.

Demande de remboursement

Si vous n'avez pas d'assurance voyage privée, vous devez remplir le formulaire *Demande de remboursement – Services couverts à l'extérieur du Québec*, y joindre tous les originaux des comptes et des reçus demandés, puis expédier le tout à la Régie. Prenez soin de conserver une photocopie de chacun de vos documents.

Certains assureurs privés n'effectuent pas eux-mêmes les demandes de remboursement à la Régie. C'est donc à vous de le faire.

Vous pouvez obtenir le formulaire mentionné précédemment dans l'un des bureaux de la Régie ou aux comptoirs de Services Québec. Il est également possible de le télécharger gratuitement à partir du site Internet de la Régie.

IMPORTANT

Vous avez **un an**, à compter de la date à laquelle des services vous ont été rendus à l'extérieur du Québec par un professionnel de la santé, pour en demander le remboursement et **trois ans** s'il s'agit de services hospitaliers.

Pour plus d'information, communiquez avec la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Régie de l'assurance maladie du Québec
Case postale 6600
Québec (Québec) G1K 7T3

Par Internet

www.ramq.gouv.qc.ca

Par téléphone

Région de Québec : 418 646-4636
Région de Montréal : 514 864-3411
Ailleurs au Québec : 1 800 561-9749

Passport et visa

Passport

Le passeport est la seule preuve d'identité et de citoyenneté acceptée dans tous les pays. Si vous comptez voyager à l'étranger, assurez-vous que votre passeport et celui de chacun des membres de votre famille sont valides.

Vous trouverez les formulaires de demande de passeport dans les bureaux de Passeport Canada, dans les Centres Service Canada, dans les bureaux de Postes Canada ainsi que dans les bureaux du gouvernement du Canada, à l'étranger.

Si vous avez besoin d'un passeport, il est recommandé de tenir compte des délais de traitement de votre demande avant de réserver votre place sur un vol international. Ces délais varient selon l'achalandage et la complexité des vérifications courantes et des contrôles de sécurité. Vous pouvez consulter le site Internet de Passeport Canada pour connaître les délais de traitement.

De plus, il est fortement recommandé de prendre certaines précautions :

- assurez-vous de bien remplir votre formulaire de demande et d'y joindre les documents et les photos demandés pour ne pas retarder la délivrance de votre passeport ;
- lorsque vous recevez votre passeport, écrivez le nom de la personne avec qui communiquer en cas d'urgence, dans la section réservée à cette fin, à la page 4. Il est préférable de donner le nom d'une personne qui, habituellement, ne voyage pas avec vous ;
- photocopiez la page deux, sur laquelle est fournie votre identité dans votre passeport, et conservez cette photocopie dans un endroit sûr pendant votre séjour à l'étranger, par exemple dans le coffret de sûreté de votre chambre d'hôtel. Laissez-en également une copie chez vous ;
- ayez en main votre passeport valide lors de tous vos déplacements à l'extérieur du Canada. Certains pays exigent que votre passeport soit valide pendant six mois au moment de votre admission sur leur territoire.

Pour connaître l'adresse du bureau de Passeport Canada de votre région, consultez l'annuaire téléphonique, à la section du gouvernement du Canada, ou adressez-vous à Service Canada, au **1 800 622-6232**, ou visitez son site Internet, au www.servicecanada.gc.ca.

Visa

En ce qui concerne le visa, sachez que chaque pays a ses propres exigences d'entrée et de présentation d'un visa. C'est pourquoi il est recommandé de demander de l'information à ce sujet à votre agent de voyages ou à la mission diplomatique ou consulaire du pays que vous prévoyez visiter.

Permis de conduire international

Si vous avez l'intention de conduire dans un pays étranger, il est recommandé de vous procurer un permis de conduire international (PCI).

Ce permis est délivré aux touristes en vertu d'une convention de l'Organisation des Nations Unies (ONU). Il constitue une preuve que vous êtes titulaire d'un permis de conduire valide dans votre pays de résidence. Il ne remplace pas le permis de conduire, il l'accompagne.

Au Québec, CAA-Québec est le seul organisme autorisé à délivrer un permis de conduire international. Pour l'obtenir sur-le-champ, présentez-vous à l'un des 13 centres de services de CAA-Québec ou à l'un des 9 centres d'immatriculation de CAA-Québec ou bien faites-en la demande par la poste.

Service du Permis de conduire international

CAA-Québec
Bureau 200
1180, rue Drummond
Montréal (Québec) H3G 2R7

Dans tous les cas, vous devez fournir un permis de conduire valide, y compris votre permis probatoire, le cas échéant, et deux photos identiques, format passeport, signées au verso. Les photos doivent avoir été prises moins de deux ans avant la demande. Enfin, il faut s'assurer de remplir le formulaire *Demande de permis de conduire international*. Si la demande est faite par la poste, une photocopie recto verso du permis suffit.

Vous pouvez vous procurer le formulaire dans un centre de services de CAA-Québec ou sur le site Internet de CAA-Québec. Les frais pour avoir un permis sur place sont de 15\$ et de 17\$ si la demande est faite par la poste.

Sachez que votre permis de conduire du Québec vous permet de vous déplacer partout en Amérique du Nord.

Pour connaître l'adresse et le numéro de téléphone du centre de services CAA-Québec le plus près de chez vous, composez le **1 877 222-0107** ou visitez son site Internet, à l'adresse **www.caaquebec.com**.

Douanes : règles à suivre

Les citoyens canadiens qui quittent le Canada pour se rendre dans un autre pays doivent se soumettre aux règles de sécurité qui y sont en vigueur de même qu'aux restrictions et aux obligations imposées par les services de douanes.

À votre retour au Canada, vous devez déclarer toutes les marchandises achetées ou reçues à l'extérieur, que ce soit en cadeau ou à titre de prix ou de récompense, ainsi que celles qui y ont été expédiées ou qui le seront ultérieurement. Il en va de même pour les marchandises acquises dans une boutique hors taxes au Canada ou à l'étranger et ramenées ici.

Moyennant certaines restrictions et limites en fonction de la durée du séjour, vous pourriez bénéficier d'une exemption personnelle lorsque vous rentrez au Canada. Cette exemption vous permet de rapporter au pays des marchandises d'une certaine valeur sans avoir à payer les droits habituels.

L'Agence des services frontaliers du Canada publie le guide *Je déclare* à l'intention des citoyens canadiens qui reviennent de l'étranger. Vous y trouverez de l'information sur les pièces d'identité requises, les exemptions personnelles et les marchandises interdites ou restreintes.

Pour plus d'information, adressez-vous à Service Canada, au **1 800 622-6232**, ou visitez son site Internet, au **www.servicecanada.gc.ca**.

Vivre ou séjourner à l'étranger à la retraite

Beaucoup de citoyens canadiens choisissent de prendre leur retraite dans un autre pays que le Canada, soit de façon définitive, soit quelques mois chaque année.

Peu importe les raisons qui vous poussent à prendre votre retraite à l'extérieur du pays, préparez-vous bien avant de partir en tenant compte, notamment, des aspects suivants :

- le pays de destination et la sécurité qu'il procure ;
- le coût de la vie et les lois fiscales (impôt) ;
- votre état de santé et les services médicaux offerts dans le pays d'adoption ;
- les papiers à avoir en main : passeport, visa, etc.

Pour plus d'information, procurez-vous la brochure *La retraite à l'étranger — Contempler de nouveaux horizons* en appelant sans frais au bureau de Service Canada.

IMPORTANT

Avant de quitter le Canada, il est fortement recommandé de vous inscrire au dépôt direct en ce qui concerne les rentes, les prestations et les pensions. Consultez le guide électronique *Dépôt direct : inscription et changements*, accessible dans l'espace Citoyens du Portail gouvernemental de services, à l'adresse **www.servicesquebec.gouv.qc.ca**.

Autres programmes gouvernementaux

Programme de soutien financier Du cœur à l'action pour les aînés du Québec

Ce programme mise sur l'initiative des organismes locaux, régionaux et nationaux dans la réalisation de projets orientés vers l'action et porteurs de résultats concrets pour les personnes aînées et celles qui les accompagnent.

L'objectif principal du programme est d'apporter une aide ponctuelle à des projets issus du milieu, qui amélioreront les conditions de vie des personnes aînées et soutiendront leur participation au développement du Québec, tout en réduisant les obstacles qui s'y opposent.

Les services offerts peuvent prendre différentes formes :

- le soutien aux proches aidants ;
- l'aide aux aînés pour faire valoir leurs droits, leurs besoins ainsi que leur intérêt à être actifs au sein de la collectivité ;
- l'accompagnement des aînés qui sont victimes d'abus ou de maltraitance ;
- l'organisation de services pour contrer l'isolement chez les aînés ;
- le maintien des liens intergénérationnels et le partage des connaissances.

Pour plus d'information sur le programme de soutien financier Du cœur à l'action pour les aînés du Québec, communiquez avec le ministère de la Famille et des Aînés.

Secrétariat aux aînés
Ministère de la Famille et des Aînés
500, Grande Allée Est, 1^{er} étage
Québec (Québec) G1R 2J7

Par Internet

www.mfa.gouv.qc.ca

Consultez la rubrique Programmes d'aide, sous la section Aînés.

Par courriel

coeuractionaines@mfa.gouv.qc.ca

Par téléphone

Région de Québec : 418 646-1107

Ailleurs au Québec : 1 888 643-4721

Programme Soutien aux initiatives visant le respect des aînés

Ce programme du gouvernement du Québec est destiné aux organismes qui offrent des activités et des services destinés aux personnes aînées. Dans le cadre de ce programme, les projets déposés doivent viser soit l'accroissement du respect des personnes aînées, soit le vieillissement actif dans la collectivité québécoise.

Le programme mise principalement sur l'initiative d'organismes locaux, régionaux et nationaux dans la réalisation de projets orientés vers l'action et porteurs de résultats concrets pour les personnes aînées et leurs proches.

Votre clause de **don**
dans votre testament

à la Société canadienne du cancer
pourrait devenir

LA plus importante

contribution d'espoir
que vous n'aurez jamais
faite dans votre vie.

*Quelques mots seulement
peuvent faire une différence!*



Société
canadienne
du cancer

Canadian
Cancer
Society

Société canadienne du cancer
5151, boulevard de l'Assomption
Montréal (Québec) H1T 4A9

1 888 939-3333 (sans frais) – 514 255-5151 (région de Montréal)

Commandez votre guide gratuit ou visitez les sections
Comment nous aider et Don par testament du site [Web cancer.ca](http://Web.cancer.ca).



Pour plus d'information sur le programme Soutien aux initiatives visant le respect des aînés, adressez-vous au Secrétariat aux aînés.

Soutien aux initiatives visant
le respect des aînés
Secrétariat aux aînés
Ministère de la Famille et des Aînés
500, Grande Allée Est, 1^{er} étage
Québec (Québec) G1R 2J7

Par Internet

www.mfa.gouv.qc.ca
Consultez la rubrique Programmes
d'aide, sous la section Aînés.

Par courriel

coeuractionaines@mfa.gouv.qc.ca

Par téléphone

Région de Québec : 418 646-1084
Ailleurs au Québec : 1 888 643-4721

La démarche Municipalité amie des aînés

À l'instar d'autres sociétés dans le monde, la société québécoise connaît un vieillissement accéléré de sa population. Ce phénomène aura des répercussions majeures sur l'organisation des milieux de vie et des communautés locales, notamment sur les municipalités et les municipalités régionales de comté (MRC).

C'est pourquoi le gouvernement du Québec a décidé, en 2008, de soutenir une expérimentation dans six municipalités du Québec et une municipalité régionale de comté (MRC). Cette expérimentation, qui s'inscrivait dans le cadre du projet pilote Ville-amie des aînés, durera jusqu'en 2013 et permettra d'évaluer les meilleures façons d'adapter les politiques, les services et les structures à la réalité des personnes aînées.

Le projet Ville-amie des aînés est devenu la démarche Municipalité amie des aînés, qui permet à d'autres municipalités du Québec de s'engager dans une démarche semblable à celle mise de l'avant dans les projets pilotes.

Pour aider les municipalités désireuses de passer à l'action, le ministère de la Famille et des Aînés leur offre, par l'intermédiaire de la démarche Municipalité amie des aînés, un soutien leur permettant d'élaborer un plan d'action concerté visant l'adaptation de leur milieu de vie aux réalités et aux besoins des aînés.

En déposant une demande de soutien, la municipalité peut recevoir une aide financière qui varie en fonction de la nature du projet et de la taille de la municipalité et bénéficié d'un accompagnement offert par le Carrefour action municipale et famille.

Pour plus d'information sur la démarche Municipalité amie des aînés, consultez le site Internet du ministère de la Famille et des Aînés, sous la section Aînés.

Bureau des renseignements
et plaintes
Ministère de la Famille et des Aînés
425, rue Saint-Amable, RC
Québec (Québec) G1R 4Z1

Par Internet

www.mfa.gouv.qc.ca

Par courriel

Remplir le formulaire électronique, accessible dans la page Nous joindre du site Internet du ministère de la Famille et des aînés.

Par téléphone

Région de Québec : 418 643-4721
Ailleurs au Québec : 1 888 643-4721

Services gouvernementaux

Services Québec
(www.servicesquebec.gouv.qc.ca)

Cet organisme public est responsable du Répertoire des programmes et services du gouvernement du Québec. Ce répertoire comprend, notamment, des fiches sur les programmes d'aide, les allocations, les rentes ainsi que les permis et les enregistrements. Les fiches contiennent des hyperliens vers des sites Internet et les formulaires accessibles en ligne produits par les ministères et les organismes. Services Québec est aussi responsable du Service québécois de changement d'adresse.

Autorité des marchés financiers
(www.lautorite.qc.ca)

Cet organisme a pour mission de réglementer et d'encadrer le secteur financier au Québec. Il protège les droits des consommateurs, tout en encadrant les personnes et les entreprises qui exercent des activités dans ce secteur. Pour plus d'information, consultez la section réservée aux consommateurs.

Centre local de services
communautaires (CLSC)

Pour connaître l'adresse et le numéro de téléphone du CLSC de votre région, consultez l'annuaire téléphonique ou visitez le site Internet du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), à l'adresse www.msss.gouv.qc.ca.

Commission des droits de la
personne et des droits de la jeunesse
(www.cdpedj.qc.ca)

La Charte des droits et libertés de la personne prévoit qu'une personne âgée ou handicapée peut avoir besoin de protection contre l'exploitation, si elle est vulnérable sur le plan psychologique, social, économique ou culturel, ou encore si elle dépend d'autrui pour assurer ses besoins de base.

Commission des services juridiques
(aide juridique) [www.csj.qc.ca]

La Commission veille à ce que l'aide juridique soit fournie à toute personne admissible gratuitement ou moyennant le versement d'une contribution, selon sa situation. La Commission vous invite à faire vérifier votre admissibilité au bureau d'aide juridique le plus près de chez vous.

Curateur public du Québec
(www.curateur.gouv.qc.ca)

Le Curateur public du Québec a pour mission de veiller à la protection de citoyens inaptes par des mesures adaptées à leur état et à leur situation. Il s'assure que toute décision relative à la personne ou à ses biens est prise dans son intérêt, le respect de ses droits et la sauvegarde de son autonomie.

Directeur de l'état civil
(www.etatcivil.gouv.qc.ca)

Au Québec, le Directeur de l'état civil est la seule organisation gouvernementale désignée pour délivrer les documents relatifs aux événements d'état civil, c'est-à-dire les certificats, les copies d'actes et les attestations de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès. Il donne aussi des services en ligne. Les formulaires de demandes de certificats et de copies d'actes sont disponibles aux comptoirs de Services Québec.

Ministère de la Famille et des Aînés
(www.mfa.gouv.qc.ca)

Le Ministère a pour mission, par l'intermédiaire du Secrétariat aux aînés, de favoriser la mise en place des conditions qui encouragent l'engagement et la valorisation des personnes aînées au sein de la société québécoise.

Ministère de la Justice
(www.justice.gouv.qc.ca)

Le Ministère vous permet de consulter en ligne des dossiers thématiques fort intéressants et d'avoir la liste des documents les plus fréquemment consultés.

Ministère des Transports (transport adapté) [www.mtq.gouv.qc.ca]

Le Ministère contribue à la mise en place de services de transport adapté afin de favoriser l'intégration sociale, professionnelle et économique des personnes handicapées. Visitez son site Internet pour obtenir de l'information à ce sujet et pour consulter le répertoire des organismes qui offrent des services de transport adapté dans chacune des régions.

Office de la protection du consommateur (www.opc.gouv.qc.ca)

L'Office a pour mission de surveiller l'application des lois sous sa responsabilité, d'éduquer et de renseigner la population ainsi que de recevoir les plaintes des consommateurs.

Office des professions du Québec
(www.opq.gouv.qc.ca)

L'Office a pour mission de recevoir les recours intentés contre un membre d'un ordre professionnel (médecin, dentiste, avocat ou autres).

Protecteur du citoyen
(www.protecteurducitoyen.qc.ca)

Le Protecteur du citoyen a pour mandat de veiller au respect des droits des citoyens en intervenant auprès des ministères et des organismes publics relevant du gouvernement du Québec. Il remédie à une situation préjudiciable à un citoyen ou à un groupe de citoyens. Il intervient aussi auprès des diverses instances du réseau de la santé et des services sociaux.

Régie des rentes du Québec
(www.rrq.gouv.qc.ca)

N'hésitez pas à consulter son site Internet pour toute information sur les diverses prestations (rente de retraite, prestation de décès, rente de conjoint survivant, rente d'invalidité, etc.) que la Régie peut vous verser, le cas échéant.

Régie du bâtiment du Québec
(www.rbq.gouv.qc.ca)

La Régie vous invite à consulter le registre des détenteurs de licence RBQ, autrefois appelé *Fichier des entrepreneurs*, afin de vérifier si l'entrepreneur à qui vous désirez confier des travaux de construction ou de rénovation est titulaire d'une licence.

Registre des droits personnels
et réels mobiliers
(www.rdprm.gouv.qc.ca)

Le registre, aussi appelé *RDPRM*, est une base de données informatisées publique, mais payante, dans laquelle sont inscrits des droits personnels et mobiliers (par exemple, un régime matrimonial, des hypothèques, des liens sur une voiture, la renonciation à une succession). Le registre est sous la responsabilité du Registre des droits personnels et réels mobiliers, l'entité officielle responsable du registre.

Revenu Québec (ImpôtNet Québec)
(www.revenu.gouv.qc.ca)

Le service ImpôtNet Québec permet aux particuliers de transmettre en ligne leur déclaration de revenus à Revenu Québec, si elle a été produite à l'aide d'un logiciel approuvé par cette organisation.

Service Canada
(www.servicecanada.gc.ca)

Cet organisme public donne des renseignements sur les programmes et services du gouvernement du Canada. On peut le joindre par téléphone, par Internet ou par la poste. On peut aussi se présenter en personne à un de ses bureaux pour bénéficier des services offerts.

Organismes communautaires

Association québécoise de défense des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) [www.aqdr.org]

L'Association défend les droits des personnes retraitées et préretraitées afin d'améliorer leurs conditions de vie en matière de revenu, de logement, de transport, etc.

Association québécoise des centres communautaires pour aînés (www.aqcca.org/accueil.html)

L'Association est l'unique regroupement provincial qui représente les centres communautaires pour aînés partout au Québec. Cette structure administrative provinciale joue un grand rôle en matière de représentation et de soutien pour une cinquantaine de centres communautaires.

Association des grands-parents du Québec (www.grands-parents.qc.ca)

L'Association a pour mandat de défendre les droits familiaux. Elle milite en faveur des petits-enfants pour qu'ils puissent maintenir une relation de qualité avec leurs grands-parents et leur famille élargie et connaître ainsi leurs origines familiales. Les membres défendent avec autant de ferveur les droits des aînés, victimes d'abus et d'exploitation de leurs proches.

Réseau FADOQ (www.fadoq.ca)

Cet organisme, appelé *Fédération de l'âge d'or du Québec* jusqu'en 2002, s'occupe de dossiers qui concernent notamment les régimes de rentes, le soutien à domicile, les lois sur la

fiscalité des retraités, les travailleurs âgés, la violence et les abus faits aux aînés. Il compte 251 000 membres, ce qui en fait le plus important regroupement de personnes de 50 ans et plus au Québec.

Fédération des centres d'action bénévole du Québec (www.fcabq.org)

La Fédération est un organisme sans but lucratif (OSBL) qui regroupe 113 centres d'action bénévole répartis dans presque toutes les régions du Québec.

Fédération québécoise des sociétés Alzheimer (www.alzheimerquebec.ca)

Fondée en avril 1986, la Fédération a pour mission d'alléger les conséquences personnelles et sociales de la maladie d'Alzheimer et de promouvoir la recherche biomédicale et psychosociale. Elle regroupe aujourd'hui plus de 21 sociétés aux quatre coins du Québec.

La ligne Référence-aînés (région de Montréal)

Ce service téléphonique est offert gratuitement aux personnes de 65 ans et plus ainsi qu'à leurs proches aidants. Vous y obtiendrez des renseignements sur la santé, les services sociaux, gouvernementaux, municipaux et régionaux ainsi que sur les services communautaires et d'utilité publique. N'hésitez donc pas à composer le **514 527-0007, du lundi au vendredi, de 9 h à 16 h 30.**

Autres liens utiles

Aidant.ca (www.aidant.ca)

Le site Internet de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal est destiné aux proches qui prennent soin d'une personne âgée vivant à domicile, en résidence ou dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).

Chambre des notaires du Québec (www.cdnq.org)

En consultant le site Internet de la Chambre des notaires, vous obtiendrez des renseignements d'ordre juridique et de l'information sur les services offerts par un notaire.

Conseil pour la protection des malades (www.cpm.qc.ca)

Cet organisme sans but lucratif (OSBL) est voué à la défense et à la promotion des droits des usagers du réseau de la santé, plus particulièrement des personnes malades, âgées, hébergées, psychiatisées ou handicapées.

Éducaloi (www.educaloi.qc.ca)

Ce site Internet présente de l'information juridique sur une multitude de sujets.

Ordre des denturologistes du Québec (www.odq.com)

L'Ordre des denturologistes a pour mission, entre autres, de protéger le public de façon exemplaire en assurant une qualité soutenue des services offerts et de positionner le denturologiste comme le professionnel de référence en matière de prothèses dentaires.

Réseau Internet francophone Vieillir en liberté (www.rifvel.org)

Le réseau a été mis sur pied pour favoriser, entre autres choses, l'accès à Internet à des ressources d'aide et de recours pour les aînés, leurs proches et les intervenants.

55net (www.55net.com)

Ce portail est destiné aux retraités de tous les âges qui aiment naviguer dans Internet et y échanger des idées. Il y est question, notamment, de santé, de mode de vie et de finances.

Services pour personnes sourdes ou muettes



Voici la liste des numéros réservés aux personnes sourdes ou muettes qui possèdent un téléimprimeur (ATS).

- Office des personnes handicapées du Québec
Région de Québec :
418 643-1599 ou 1 888 643-1599
Région de Trois-Rivières :
819 371-6926 ou 1 888 371-6926
Région de Montréal : 514 873-9880
Ailleurs au Québec : 1 800 567-1477
- Régie de l'assurance maladie du Québec
Région de Québec : 418 682-3939
Ailleurs au Québec : 1 800 361-3939
- Régie des rentes du Québec
Partout au Québec : 1 800 603-3540
- Revenu Québec
Région de Montréal : 514 873-4455
Ailleurs au Québec : 1 800 361-3795
- Service Canada
Partout au Québec : 1 800 465-7735
- Services Québec
Partout au Québec : 1 800 361-9596
- Société de l'assurance automobile du Québec
Région de Montréal : 514 954-7763
Ailleurs au Québec : 1 800 565-7763

Portail gouvernemental de services

Pour plus d'information sur les programmes et les services gouvernementaux, visitez l'espace Citoyens du Portail gouvernemental de services, à l'adresse **www.servicesquebec.gouv.qc.ca**.

Voici une liste de guides électroniques accessibles gratuitement dans le Portail.

- Prendre sa retraite
- Que faire lors d'un décès
- Perdre son autonomie
- Comment changer d'adresse
- Dépôt direct : inscription et changements
- Guide Santé
- Renseignements et plaintes pour les consommateurs
- Que faire avant, pendant et après un sinistre

Elle a passé 15 minutes à chercher son manteau.



DANS LA CUISINE.

N'ignorez pas les signes de la maladie d'Alzheimer, car une fois la maladie diagnostiquée, il existe des traitements.

Répondez au Test mémoire ci-joint. Vous pouvez également vous procurer ce test en ligne, de même que des conseils sur la façon d'aborder le sujet avec un être cher.

Faites le test sur le site www.surlamemoire.ca
ET PARLEZ À VOTRE MÉDECIN DÈS AUJOURD'HUI
ou composez le **1 866 40MEMOIRE** (1 866 406-3664)

PROBLÈME DE SANTÉ?



APPELEZ INFO-SANTÉ
24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

*Santé
et Services sociaux*

Québec 

NOUS SOMMES RICHES...



...de nos valeurs

- Le respect, l'entraide
- L'approche humaine, la démocratie

**Notre richesse est collective,
partagée et accessible.**

Nous réinvestissons dans la qualité de nos services et dans la communauté.

Nous sommes enracinés et engagés dans notre milieu.

Nous appartenons aux membres mais nos services sont disponibles pour tous.

Nous sommes une coopérative funéraire !



LES COOPÉRATIVES
FUNÉRAIRES
DU QUÉBEC

Pour connaître la coopérative funéraire
la plus près de chez vous :

819 566-6303, poste 21

www.fcfq.qc.ca

« Pour connaître les services de soutien à domicile dont une personne âgée peut bénéficier, où puis-je m'adresser ? »

« Quels sont les services de santé assurés hors du Québec ? »

« Pour avoir accès à un guide santé sur le Web, où est-ce que je vais ? »



c'est LA porte d'entrée aux services gouvernementaux.

Des réponses à vos questions sur plus de 3000 sujets.

**Vous êtes
» au bon
endroit!**

www.servicesquebec.gouv.qc.ca

514 644-4545 • 418 644-4545 • 1 877 644-4545