



PROGRAMMES
ET SERVICES
**POUR
LES AÎNÉS**

Édition **2020**

Publication réalisée par le gouvernement du Québec

Cette publication est accessible dans Québec.ca à l'adresse [Québec.ca/aines](https://quebec.ca/aines).

Le contenu a été vérifié en juillet 2019, mais les programmes et les services peuvent être modifiés en tout temps.

Les renseignements fournis dans cette publication n'ont aucune valeur juridique.

Toute reproduction à des fins commerciales est interdite sans l'autorisation du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Pour plus d'information, consultez le site sur la gestion des droits d'auteur du gouvernement du Québec, à l'adresse www.droitauteur.gouv.qc.ca.

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

ISBN : 978-2-550-85106-6 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

© Gouvernement du Québec, 2019
Tous droits réservés pour tous pays.

AVANT-PROPOS

Ce guide a pour objectif de faire connaître aux aînés du Québec ainsi qu'à leurs proches les principaux programmes et services gouvernementaux qui leur sont destinés. Chaque sujet est divisé en rubriques **Qu'est-ce que c'est?**, **Pour qui?**, **Que faut-il faire?**, **Quand?**, **Où s'adresser?** et **À noter**.

L'information présentée dans le guide est une entrée en matière vous permettant de connaître l'existence d'un programme ou d'un service gouvernemental et de savoir s'il vous concerne. Si vous désirez obtenir plus de renseignements sur un sujet, lisez la rubrique **Où s'adresser?**.

L'édition actuelle, une version PDF, présente plusieurs avantages : sa table des matières permet d'accéder directement à chacun des articles; de l'information complémentaire est immédiatement accessible grâce aux liens fournis dans le texte et la mise en page est optimisée pour l'impression au moyen d'une imprimante standard.

Si vous désirez imprimer des pages du présent guide, vous pouvez vous rendre à l'un des bureaux de Services Québec. Un ordinateur et une imprimante en libre-service seront à votre disposition.

La version Web de ce guide offre de l'information supplémentaire correspondant aux articles présentés. Vous trouverez cette version, tout comme la présente publication en format PDF, dans Québec.ca, à l'adresse [Québec.ca/aines](http://Quebec.ca/aines).

Pour tout renseignement sur les programmes et services qui vous sont offerts par le gouvernement du Québec, il vous suffit de visiter Services Québec à l'adresse [Québec.ca/services-quebec](http://Quebec.ca/services-quebec) ou de composer le 418 644-4545 (région de Québec), le 514 644 4545 (région de Montréal) ou le 1 877 644-4545 (ailleurs au Québec).

Nous tenons à remercier nos collaborateurs des ministères et organismes, sans qui cette publication n'aurait pu être réalisée.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	III
SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX	1
Accès à votre dossier médical	1
Aides auditives	2
Aides visuelles	2
Appareils suppléant à une déficience physique	3
Info-Santé 811 et Info-Social 811	3
Inscription à un régime d'assurance médicaments	4
Plaintes en matière de services de santé et de services sociaux	5
Services de santé couverts à l'extérieur du Québec	5
Services optométriques	6
Vaccin contre la grippe	6
AIDE À DOMICILE	7
Aide financière pour les services d'aide domestique	7
Popote roulante	8
Soutien à domicile	8
HABITATION	9
Adaptation de domicile	9
Allocation-logement	9
Habitations à loyer modique	10
Hébergement d'un adulte en centre d'hébergement ou en résidence publique	11
Programme RénoRégion	11
Refus de location pour discrimination	12
Résiliation de bail par le locataire	12
Subvention pour aînés relative à une hausse de taxes municipales	13
Supplément au loyer	14
TRANSPORT	15
Admissibilité au transport adapté	15
Aptitude à conduire un véhicule et examen médical obligatoire	16
Transport ambulancier pour les 65 ans ou plus	17
Vignette de stationnement pour personnes handicapées	18

JUSTICE	19
Contrats d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture	19
Droits d'accès des grands-parents à leurs petits-enfants	20
Mandat de protection	20
Plainte et enquête pour non-respect des droits et libertés	21
Préparation ou modification d'un testament	21
Procuration	22
Recherche d'un mandat de protection par le Barreau du Québec	22
Recherche d'un mandat de protection par la Chambre des notaires	23
Régimes de protection pour les personnes majeures	24
Ressources pour les personnes âgées maltraitées	24
CRÉDITS D'IMPÔT	25
Crédit d'impôt pour activités des aînés	25
Crédit d'impôt pour aidant naturel	26
Crédit d'impôt pour frais engagés par un aîné pour maintenir son autonomie	27
Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés	28
Crédit d'impôt pour relève bénévole	28
Crédit d'impôt pour répit à un aidant naturel	29
Crédit d'impôt pour solidarité	30
Crédit d'impôt pour soutien aux aînés	31
Crédits d'impôt pour frais médicaux	31
Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles	32
AUTRES SUJETS	33
Pension d'un pays étranger	33
Rente de retraite du Régime de rentes du Québec	33
ANNEXES	35
AUTRES PROGRAMMES GOUVERNEMENTAUX	35
Démarche Municipalité amie des aînés	35
Programme Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV)	35
Programme Québec ami des aînés	35
PROGRAMMES, SERVICES ET PRESTATIONS DU GOUVERNEMENT DU CANADA	35
SERVICES GOUVERNEMENTAUX	35
Services Québec	35
Centre local de services communautaires (CLSC)	35
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	36
Commission des services juridiques	36

Curateur public du Québec	36
Directeur de l'état civil	36
Ministère de la Justice	36
Ministère des Transports	36
Office de la protection du consommateur	36
Office des professions du Québec	36
Protecteur du citoyen	36
Régie du bâtiment du Québec	36
Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM)	37
Retraite Québec	37
Secrétariat aux aînés	37
ORGANISMES COMMUNAUTAIRES	37
Association des grands-parents du Québec	37
Association québécoise des centres communautaires pour aînés	37
Réseau FADOQ	37
AUTRES RÉFÉRENCES UTILES	37
Chambre des notaires	37
Éducaloi	37
Programme Pair	37
Réseau d'information des aînés et aînées du Québec	37

Accès à votre dossier médical

Commission d'accès à l'information du Québec

► Qu'est-ce que c'est?

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 de prendre connaissance de son contenu. Le dossier médical est constitué des documents qui concernent tout renseignement de nature médicale ou sociale. Le dossier médical est traité de manière confidentielle.

► Pour qui?

Toute personne ayant un dossier médical ou son représentant légal, ou encore (si certaines conditions sont respectées) toute personne autorisée par une loi à accéder au dossier d'une autre personne.

► Que faut-il faire?

Pour consulter votre dossier médical, adressez une demande écrite au responsable de l'accès aux documents de l'établissement public ou de l'entreprise privée concerné. L'accès à votre dossier est gratuit, mais des frais peuvent être exigés pour la reproduction de documents (photocopies). La liste des responsables de l'accès aux documents du secteur public est accessible sur le site Web de la Commission d'accès à l'information du Québec.

► Quand?

Une demande d'accès à votre dossier médical peut être faite en tout temps. Le responsable de l'accès aux documents de l'établissement public doit répondre à votre demande dans les 20 jours suivant sa réception. Toutefois, il peut se prévaloir d'une prolongation de 10 jours s'il vous en a préalablement avisé. Quant à lui, le responsable de l'entreprise privée a 30 jours pour vous répondre à partir de la réception de votre demande. Dans les deux cas, une absence de réponse à l'expiration de ces délais équivaut à un refus.

En cas de refus de vous donner accès à votre dossier médical, vous pouvez, dans les 30 jours suivant la date de la réponse du responsable de l'établissement public ou de l'entreprise privée 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.

► Où s'adresser?

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

Vous pouvez joindre la Commission par téléphone :

Région de Québec : 418 528-7741

Région de Montréal : 514 873-4196

Ailleurs au Québec : 1 888 528-7741 (sans frais)

Pour en savoir davantage sur l'accès à un dossier médical détenu par un organisme public ou une entreprise privée ou pour obtenir un modèle de demande d'accès à des renseignements personnels, consultez le site de la Commission d'accès à l'information du Québec, à l'adresse www.cai.gouv.qc.ca.

Vous trouverez également des modèles de demande de révision (si l'établissement est public) ou d'examen de mécontentement (si l'établissement est privé) sur le site de la Commission.



Aides auditives

Régie de l'assurance maladie du Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Le Programme d'aides auditives permet à une personne ayant une déficience auditive de se procurer des aides pour améliorer son audition. Il peut s'agir d'une prothèse auditive ou d'une aide de suppléance à l'audition (par exemple, un téléphone avec amplificateur) pour compenser les difficultés encore présentes malgré l'utilisation d'une prothèse.

► Pour qui?

Toute personne assurée par le régime d'assurance maladie du Québec qui présente une déficience auditive au sens du Règlement sur les aides auditives et les services assurés.

► Que faut-il faire?

Pour vous procurer une aide auditive dans le cadre du Programme d'aides auditives, il vous faut

1. obtenir d'un otorhinolaryngologiste un certificat médical attestant de votre déficience auditive et, le cas échéant, de son caractère permanent;
2. obtenir d'un otorhinolaryngologiste ou d'un audiologiste un audiogramme (une évaluation du degré de la perte auditive) et une attestation de la nécessité d'une aide auditive;
3. vous présenter chez un audioprothésiste ou chez un distributeur d'aides de suppléance à l'audition, selon le type d'aide requise, et fournir les documents obtenus.

► Où s'adresser?

Pour en savoir davantage sur le Programme d'aides auditives, consultez le site de la Régie de l'assurance maladie du Québec, à l'adresse www.ramq.gouv.qc.ca.

Pour plus d'information sur les différents documents requis, communiquez avec la Régie de l'assurance maladie du Québec en téléphonant à l'un de ces numéros :

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

Aides visuelles

Régie de l'assurance maladie du Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Le Programme d'aides visuelles permet à une personne ayant une basse vision ou étant fonctionnellement aveugle d'emprunter des aides à la lecture, à l'écriture et à la mobilité ainsi que certaines aides à la vie quotidienne. Le Programme offre également un soutien financier pour faire l'acquisition et prendre soin d'un chien-guide.

► Pour qui?

Toute personne qui est assurée par le régime d'assurance maladie du Québec et qui présente une déficience visuelle au sens du Règlement sur les aides visuelles et les services afférents assurés.

► Que faut-il faire?

Pour obtenir le prêt d'aides visuelles, présentez une demande auprès de l'un des établissements reconnus par la Régie de l'assurance maladie du Québec, spécialisés dans la réadaptation des personnes ayant une déficience visuelle.

Si vous êtes admis au Programme à la suite d'une évaluation de votre déficience et de vos besoins, vous recevrez une formation vous permettant d'utiliser les aides adéquatement.

► Où s'adresser?

Pour plus d'information sur le Programme d'aides visuelles, consultez le site de la Régie de l'assurance maladie du Québec, à l'adresse www.ramq.gouv.qc.ca.

Pour obtenir les coordonnées d'un établissement reconnu, communiquez avec la Régie en téléphonant à l'un de ces numéros :

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

► À noter

Le coût de remplacement des aides perdues, volées, détruites ou utilisées avec négligence est assumé par la personne bénéficiant du Programme.

Appareils suppléant à une déficience physique

Régie de l'assurance maladie du Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Le Programme d'appareils suppléant à une déficience physique vise à offrir, sans frais, des appareils pour compenser la déficience motrice d'une personne.

Les appareils visés par le Programme sont les orthèses, les prothèses, les aides à la marche (par exemple, une canne), les aides à la verticalisation (c'est-à-dire des appareils qui permettent de se tenir debout), les aides à la locomotion (comme un fauteuil roulant) et les aides à la posture (appareils de soutien du corps en position assise pour aider une personne à utiliser une aide à la locomotion).

► Pour qui?

Toute personne assurée par le régime d'assurance maladie du Québec qui présente une déficience motrice au sens du Règlement sur les appareils suppléant à une déficience motrice.

► Que faut-il faire?

Pour vous procurer une orthèse, une prothèse, une aide à la marche ou une aide à la verticalisation, vous devez avoir en main une ordonnance d'un médecin spécialiste en orthopédie, en médecine physique de réadaptation (physiatrie), en neurologie, en neurochirurgie, en rhumatologie ou en gériatrie qui précise votre besoin. Vous devez communiquer ensuite avec un établissement public ou un laboratoire privé autorisé par la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Pour demander une aide à la locomotion ou une aide à la posture, vous devez communiquer avec un établissement de réadaptation en déficience physique autorisé par la Régie et vous y présenter avec une ordonnance médicale. Une équipe multidisciplinaire complétera l'évaluation de vos besoins, déterminera l'appareil qui vous convient et vous offrira les services assurés auxquels vous avez droit.

► Où s'adresser?

Pour en savoir davantage sur le Programme d'appareils suppléant à une déficience physique, consultez le site de la Régie de l'assurance maladie du Québec, à l'adresse www.ramq.gouv.qc.ca.

Pour connaître les coordonnées d'un établissement public ou d'un laboratoire privé autorisé par la Régie dans votre région, communiquez avec la Régie de l'assurance maladie du Québec en téléphonant à l'un de ces numéros :

Région de Québec : 418 646-4636

Région de Montréal : 514 864-3411

Ailleurs au Québec : 1 800 561-9749 (sans frais)

Info-Santé 811 et Info-Social 811

Ministère de la Santé et des Services sociaux

► Qu'est-ce que c'est?

Info-Santé 811 et Info-Social 811 sont des services de consultation téléphonique gratuits et confidentiels. Le service Info-Santé 811 permet de joindre en tout temps un professionnel de la santé pour obtenir des conseils ou des renseignements sur un problème de santé jugé non urgent. Quant au service Info-Social 811, il permet de consulter un professionnel en intervention psychosociale.

Le service Info-Santé 811 ne remplace pas les services d'urgence. Quand survient un problème de santé urgent, il importe de se rendre à l'urgence d'un centre hospitalier ou de composer le 911 pour obtenir de l'aide. Si vous avez un doute, le service Info-Santé peut vous aider à déterminer s'il s'agit ou non d'une urgence.

► Pour qui?

Toute personne, au Québec, qui a un problème de santé ou un problème de nature psychosociale.

► Que faut-il faire?

Vous pouvez joindre Info-Santé 811 et Info-Social 811 par téléphone. Si vous êtes une personne sourde, malentendante ou atteinte d'un trouble de la parole, vous pouvez le faire à l'aide du service de relais de Bell en composant le 711.

► Quand?

Info-Santé 811 et Info-Social 811 sont des services offerts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

► Où s'adresser?

Pour joindre les services Info-Santé 811 et Info-Social 811, composez le 811. Actuellement, Info-Santé 811 et Info-Social 811 ne sont pas offerts dans les Terres-Cries-de-la-Baie-James ni au Nunavik. Si vous êtes une personne sourde, composez le 711.

Pour en savoir davantage sur les services Info-Santé 811 et Info-Social 811, consultez la section Santé de Quebec.ca.

Inscription à un régime d'assurance médicaments

Régie de l'assurance maladie du Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Il existe deux types de régimes d'assurance médicaments au Québec : le régime public et le régime privé. Le régime public est administré par la Régie de l'assurance maladie du Québec. Le régime privé, lui, est pris en charge par les compagnies d'assurance privées.

Avant l'âge de 65 ans, tout résident du Québec a l'obligation d'adhérer à un régime privé d'assurance collective ou d'avantages sociaux auquel il est admissible. Il a également l'obligation d'en faire bénéficier son conjoint et ses enfants, dans la mesure où ils ne sont pas déjà assurés par un autre régime privé.

S'il n'est pas admissible à un tel régime par lui-même ou grâce à son conjoint, il doit s'inscrire au régime public d'assurance médicaments.

À partir de l'âge de 65 ans, un citoyen est automatiquement inscrit au régime public d'assurance médicaments. Cependant, s'il est admissible à un régime privé, il a un choix à faire parmi les trois possibilités suivantes :

- le régime public de la Régie de l'assurance maladie du Québec seulement;
- le régime public de la Régie et un régime privé qui offre une couverture complémentaire;
- un régime privé offrant la couverture comportant les garanties prévues au régime général d'assurance médicaments.

S'il choisit de maintenir son inscription à son régime privé offrant la couverture comportant les garanties prévues au régime général d'assurance médicaments, un citoyen a l'obligation d'en faire bénéficier son conjoint de moins de 65 ans et, s'il y a lieu, ses enfants. Il a également l'obligation d'en aviser la Régie de l'assurance maladie du Québec. Cette dernière le désinscrira du régime public d'assurance médicaments.

► Pour qui?

Les personnes qui remplissent les conditions suivantes sont admissibles au régime public d'assurance médicaments et doivent s'y inscrire :

- elles résident au Québec au sens de la Loi sur l'assurance maladie;
- elles sont dûment inscrites à la Régie de l'assurance maladie du Québec en vertu de cette loi;
- elles détiennent ou peuvent détenir une carte d'assurance maladie valide;
- si elles ont moins de 65 ans, elles ne sont pas admissibles à un régime privé d'assurance médicaments, par elles-mêmes ou grâce à leur conjoint;

- si elles ont 65 ans ou plus, elles n'ont pas adhéré à un régime privé offrant la couverture comportant les garanties prévues au régime général d'assurance médicaments.

Les personnes de moins de 65 ans qui, en raison de leur lien d'emploi ancien ou actuel, de leur profession ou de leur occupation habituelle, font partie d'un groupe qui offre un régime d'assurance collective en assurance médicaments comportant les garanties prévues au régime général et ont les qualités requises doivent adhérer à ce régime privé.

► Que faut-il faire?

Si vous avez moins de 65 ans, vous devez procéder de l'une des façons suivantes pour vous inscrire au régime public d'assurance médicaments :

- utilisez le service Inscription et désinscription, accessible sur le site Web de la Régie de l'assurance maladie du Québec, si votre situation familiale et votre âge le permettent (compte clicSÉCUR obligatoire);
- téléphonez à la Régie, carte d'assurance maladie en main;
- présentez-vous à l'un de ses bureaux d'accueil ou points de service avec votre carte d'assurance maladie.

Si vous avez plus de 65 ans et que vous aviez choisi la couverture de votre régime privé comportant les garanties prévues au régime général d'assurance médicaments et que vous comptez maintenant vous inscrire au régime public d'assurance médicaments, vous devez procéder de l'une des façons suivantes :

- téléphonez à la Régie, carte d'assurance maladie en main;
- présentez-vous à l'un de ses bureaux d'accueil ou points de service avec votre carte d'assurance maladie.

► Où s'adresser?

Pour obtenir tout renseignement complémentaire sur le régime public d'assurance médicaments ou pour connaître l'emplacement des bureaux de la Régie de l'assurance maladie du Québec, consultez le site de la Régie à l'adresse www.ramq.gouv.qc.ca ou composez l'un de ces numéros :

Région de Québec : 418 646-4636

Région de Montréal : 514 864-3411

Ailleurs au Québec : 1 800 561-9749 (sans frais)

Pour en savoir davantage sur le service Inscription et désinscription, consultez le site de la Régie.

► À noter

Une personne inscrite au régime public d'assurance médicaments alors qu'elle était admissible à un régime privé devra rembourser à la Régie de l'assurance maladie du Québec le montant des médicaments payés durant la période de non-admissibilité au régime public.

Par ailleurs, une personne qui ne respecte pas l'obligation d'être couverte par une assurance médicaments devra payer à Revenu Québec un montant équivalent à la prime du régime public pour tous les mois complets où elle n'avait aucune couverture.

Plaintes en matière de services de santé et de services sociaux

Ministère de la Santé et des Services sociaux

► Qu'est-ce que c'est?

Un usager qui s'estime lésé ou insatisfait par rapport aux services d'un établissement de santé et de services sociaux peut exprimer son insatisfaction ou porter plainte, verbalement ou par écrit, auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Le comité des usagers de l'établissement ou le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de sa région peut accompagner l'usager dans ses démarches.

Tout citoyen peut également signaler au commissaire aux plaintes et à la qualité des services une situation de maltraitance vécue par un usager.

► Pour qui?

L'usager des services ou son représentant ainsi que l'héritier ou le représentant légal d'un usager décédé. Également, tout citoyen désirant porter une situation à l'attention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

► Que faut-il faire?

Communiquez avec Services Québec pour obtenir les coordonnées du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou celles des ressources d'assistance et d'accompagnement de votre région.

► Où s'adresser?

Pour joindre Services Québec, composez l'un de ces numéros de téléphone :

Région de Québec : 418 644-4545

Région de Montréal : 514 644-4545

Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545 (sans frais)

Service offert aux personnes sourdes

1 800 361-9596 (sans frais)

Pour en savoir davantage sur le Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux, consultez la section Santé de Quebec.ca.

Services de santé couverts à l'extérieur du Québec

Régie de l'assurance maladie du Québec

► Qu'est-ce que c'est?

La Régie de l'assurance maladie du Québec rembourse les services professionnels rendus à l'extérieur du Québec par un médecin, un dentiste ou un optométriste, dans la mesure où ils sont couverts au Québec. Le remboursement est fait jusqu'à concurrence des tarifs en vigueur au Québec, et ce, même si la personne assurée a déboursé une somme plus importante. C'est pourquoi il est important de contracter une assurance privée qui couvrira, en partie ou en totalité, les frais que la Régie ne paie pas.

Les services hospitaliers incluent les services liés à un séjour à l'hôpital ou les services rendus à la consultation externe d'un hôpital.

Vous n'avez rien à débourser pour les services hospitaliers assurés que vous recevez ailleurs au Canada. Les frais qui s'y rattachent sont payés en totalité par la Régie, puisqu'il existe une entente interprovinciale. Pour obtenir ces services, vous devez présenter votre carte d'assurance maladie et celle-ci doit être valide.

Hors Canada, la Régie rembourse les services hospitaliers fournis à la suite d'une maladie soudaine ou d'un accident selon des montants établis, soit

- jusqu'à concurrence de 100 \$ CA par jour d'hospitalisation;
- jusqu'à concurrence de 50 \$ CA par jour pour les soins reçus à la consultation externe d'un hôpital.

La Régie rembourse aussi jusqu'à 220 \$ CA pour un traitement d'hémodialyse et pour les médicaments qui y sont rattachés, que la personne soit hospitalisée ou non.

► Pour qui?

Toute personne qui a une carte d'assurance maladie valide et qui a reçu à l'extérieur du Québec des services de santé couverts par le régime d'assurance maladie du Québec.

La personne ne doit pas avoir séjourné à l'extérieur du Québec 183 jours ou plus, consécutifs ou non, par année civile, soit du 1er janvier au 31 décembre, et doit être en mesure d'en faire la preuve. Cependant, il est important de ne pas tenir compte des séjours de 21 jours consécutifs ou moins dans le calcul des 183 jours.

► Que faut-il faire?

Pour demander le remboursement des frais payés, remplissez le formulaire *Demande de remboursement – Services couverts à l'extérieur du Québec*, joignez-y tous les originaux des comptes et des reçus demandés, puis expédiez le tout à la Régie de l'assurance maladie du Québec.

► Quand?

Pour des services médicaux, dentaires ou optométriques, vous avez un an à compter de la date où ils ont été fournis pour faire la demande de remboursement. Pour des services hospitaliers, vous avez trois ans à compter de la date où ils ont été fournis pour faire la demande de remboursement.

► Où s'adresser?

Vous pouvez obtenir le formulaire de demande de remboursement sur le site de la Régie de l'assurance maladie du Québec, à l'adresse www.ramq.gouv.qc.ca.

Vous pouvez également communiquer avec la Régie pour demander ce formulaire ou pour obtenir tout renseignement complémentaire, en téléphonant à l'un de ces numéros :

Région de Québec : 418 646-4636

Région de Montréal : 514 864-3411

Ailleurs au Québec : 1 800 561-9749 (sans frais)

Faites parvenir les documents requis et le formulaire dûment rempli à l'adresse suivante :

Service de l'application des programmes Q022

Régie de l'assurance maladie du Québec

C. P. 6600

Québec (Québec) G1K 7T3

Services optométriques

Régie de l'assurance maladie du Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Le Programme de services optométriques offre aux aînés certains services payés par la Régie de l'assurance maladie du Québec. Par exemple, un aîné peut consulter un optométriste pour passer un examen complet de la vision, être traité pour une affection oculaire subite comme une conjonctivite, ou encore obtenir une prescription de lunettes ou de lentilles cornéennes à la suite d'un examen.

► Pour qui?

Toute personne qui est assurée par le régime d'assurance maladie du Québec et qui est dans l'une des situations suivantes :

- être âgée de 65 ans ou plus;
- être âgée de 18 à 64 ans et être prestataire d'une aide financière de dernier recours depuis au moins 12 mois consécutifs ou être à la charge d'un prestataire d'une aide financière de dernier recours;
- être âgée de 60 à 64 ans et être prestataire d'une allocation de conjoint depuis au moins 12 mois consécutifs, sans laquelle elle aurait droit à une aide financière de dernier recours;
- être atteinte d'une déficience visuelle et être inscrite dans un établissement de réadaptation reconnu;
- être atteinte d'une affection oculaire subite.

► Que faut-il faire?

Pour bénéficier gratuitement des services couverts fournis par un optométriste, il suffit que vous lui présentiez votre carte d'assurance maladie.

► Où s'adresser?

Pour obtenir tout renseignement complémentaire sur les services optométriques couverts, consultez la section Citoyens du site de la Régie de l'assurance maladie du Québec, à l'adresse www.ramq.gouv.qc.ca, ou communiquez avec la Régie en téléphonant à l'un de ces numéros :

Région de Québec : 418 646-4636

Région de Montréal : 514 864-3411

Ailleurs au Québec : 1 800 561-9749 (sans frais)

Vaccin contre la grippe

Ministère de la Santé et des Services sociaux

► Qu'est-ce que c'est?

Le vaccin contre la grippe est le meilleur moyen de protection recommandé contre cette infection qui se transmet facilement et dont les conséquences peuvent être graves. Ce vaccin est sécuritaire. Il est gratuit notamment pour les personnes de 75 ans ou plus et pour les personnes de six mois ou plus atteintes de maladies chroniques. Il doit être donné chaque année, car les virus de la grippe changent constamment et l'efficacité du vaccin diminue au cours de l'année qui suit la vaccination.

► Pour qui?

Toute personne qui veut réduire le risque d'attraper la grippe ou qui veut prévenir les complications de cette infection. Il est à noter que le vaccin est particulièrement recommandé aux personnes qui présentent un risque élevé d'hospitalisation en raison de leur âge ou de leur état de santé (y compris les enfants de moins de six mois). Il est aussi recommandé aux personnes résidant sous le même toit que ces personnes, à leurs aidants naturels, aux femmes enceintes qui en sont au 2^e ou au 3^e trimestre de leur grossesse et aux travailleurs de la santé.

► Que faut-il faire?

Pour vous faire vacciner, communiquez avec votre centre local de services communautaires (CLSC), votre médecin ou une clinique médicale. Pour savoir où vous faire vacciner, vous pouvez également consulter le site Web de votre centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) ou celui de votre centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS).

► Quand?

Le vaccin est offert chaque année, généralement dès le début du mois de novembre. Il peut toutefois être administré pendant toute la saison de la grippe (automne-hiver). Le vaccin prend environ deux semaines avant d'être pleinement efficace.

► Où s'adresser?

Pour obtenir les coordonnées du CLSC de votre région ou pour en savoir plus sur le programme de vaccination contre la grippe, consultez la section Santé de Quebec.ca ou communiquez avec Services Québec à l'un de ces numéros :

Région de Québec : 418 644-4545

Région de Montréal : 514 644-4545

Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545 (sans frais)

Service offert aux personnes sourdes

1 800 361-9596 (sans frais)

AIDE À DOMICILE

Aide financière pour les services d'aide domestique

Régie de l'assurance maladie du Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Le Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique permet aux personnes admissibles de bénéficier d'une réduction du tarif horaire demandé lorsqu'elles recourent à des services d'aide domestique. Ces services doivent être fournis par une entreprise d'économie sociale reconnue par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Les personnes qui bénéficient du Programme ne paient que la différence entre le tarif qu'exige l'entreprise et le montant d'aide qui leur est accordé. L'aide accordée est versée directement à l'entreprise qui fournit les services. Il peut s'agir d'une aide fixe ou variable.

Les services d'aide domestique couverts par le Programme comprennent l'entretien ménager lourd et léger. Les services légers incluent l'entretien général des aires de vie et des équipements d'usage quotidien, l'entretien des vêtements, la préparation des repas sans diète, l'approvisionnement et les autres courses à des fins domestiques. Les services lourds incluent le grand ménage (lavage des murs, des plafonds et des fenêtres). Ils comprennent également, pour l'accès principal à la maison, le déblaiement des feuilles et le déneigement.

Une aide fixe de 4 \$ par heure de services rendus est accordée à tous les clients des entreprises reconnues, sans égard à l'état de santé ou aux revenus de ceux-ci. Une aide variable allant de 1,46 \$ à 11,68 \$ par heure de services rendus est accordée aux personnes ou aux familles qui remplissent les conditions d'admissibilité. Le montant de l'aide variable s'ajoute à celui de l'aide fixe et est calculé en fonction du revenu et de la situation de la personne ou de la famille.

Pour qui?

Selon les différents volets du Programme,

- les familles monoparentales ou biparentales dont tous les membres résident ou séjournent au Québec selon la Loi sur l'assurance maladie;
- les personnes vivant en couple et n'ayant pas d'enfant ou les personnes seules âgées de 18 ans ou plus et résidant ou séjournant au Québec selon la Loi sur l'assurance maladie.

Pour recevoir une aide financière variable en plus d'une aide fixe, il faut remplir l'une des conditions suivantes :

- être âgé de 65 ans ou plus;
- être âgé de 18 à 64 ans, avoir besoin de services d'aide domestique et être recommandé par un centre local de services communautaires (CLSC), un centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) ou un centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS).

► Que faut-il faire?

Pour bénéficier du Programme, adressez-vous à une entreprise d'économie sociale reconnue par le ministère de la Santé et des Services sociaux et convenez d'une entente de service avec elle. Remplissez ensuite les formulaires *Demande d'aide financière* et *Entente de service*, puis faites-les parvenir au Service de la contribution et de l'aide financières de la Régie de l'assurance maladie du Québec directement ou par l'intermédiaire de l'entreprise. .

► Quand?

Votre demande peut être faite en tout temps.

► Où s'adresser?

Pour en savoir davantage sur le Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique, consultez le site de la Régie de l'assurance maladie du Québec, à l'adresse www.ramq.gouv.qc.ca.

Pour obtenir les coordonnées des entreprises d'économie sociale reconnues par le ministère de la Santé et des Services sociaux, communiquez avec la Régie en téléphonant à l'un de ces numéros :

Région de Montréal : 514 873-9504

Ailleurs au Québec : 1 888 594-5155 (sans frais)

Faites parvenir vos formulaires à l'adresse suivante :

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

Popote roulante

Regroupement des popotes roulantes

► Qu'est-ce que c'est?

La popote roulante est un service de livraison de repas chauds à domicile permettant à certaines personnes de demeurer chez elles et procurant à d'autres un répit.

► Pour qui?

Les aînés, les personnes en convalescence, les personnes handicapées, les femmes enceintes et les proches aidants. Les conditions d'admissibilité varient selon les popotes roulantes.

► Que faut-il faire?

Pour bénéficier du service de popote roulante, communiquez avec le Regroupement des popotes roulantes.

Le service de popote roulante comporte des frais qui diffèrent d'un organisme à l'autre.

► Où s'adresser?

Pour en savoir davantage sur le service de popote roulante ou pour connaître la popote roulante desservant votre secteur, consultez le site du Regroupement des popotes roulantes, à l'adresse www.popotes.org.

Soutien à domicile

Centre local de services communautaires

► Qu'est-ce que c'est?

Les services de soutien à domicile visent notamment à offrir de l'aide à des personnes en perte d'autonomie afin qu'elles puissent demeurer le plus longtemps possible dans leur domicile. Certains services sont également offerts à des proches aidants, qui apportent un soutien non professionnel, qu'il soit continu ou occasionnel. Ils contribuent aussi à éviter l'hospitalisation, ou à en réduire la durée, et à faciliter le retour au domicile après une maladie ou une chirurgie. Les services de soutien à domicile peuvent être offerts sur une base temporaire ou à long terme, selon les besoins de la personne. Des frais peuvent être exigés pour certains services.

Ces services regroupent

- les soins et les services professionnels (services infirmiers, services psychosociaux, services d'ergothérapie, services de réadaptation en physiothérapie, services de nutrition, services médicaux, etc.);
- les services d'assistance personnelle (aide à l'hygiène, à l'habillage, aux transferts ou à l'alimentation, administration de médicaments, etc.);
- les services aux proches aidants (présence, surveillance, répit, etc.);
- le prêt d'équipement.

► Pour qui?

Selon les différents volets,

- les personnes ayant une incapacité temporaire ou permanente ou une perte d'autonomie et qui ne sont pas admises dans un établissement hospitalier ou d'hébergement de longue durée;
- les proches aidants de ces personnes.

► Que faut-il faire?

Pour demander des services de soutien à domicile, communiquez avec le centre local de services communautaires (CLSC) le plus près de chez vous.

► Quand?

Votre demande peut être faite en tout temps.

► Où s'adresser?

Pour obtenir les coordonnées du CLSC le plus près de chez vous, composez le numéro de téléphone 811 ou communiquez avec Services Québec à l'un de ces numéros :

Région de Québec : 418 644-4545

Région de Montréal : 514 644-4545

Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545 (sans frais)

Service offert aux personnes sourdes

1 800 361-9596 (sans frais)

Adaptation de domicile

Société d'habitation du Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Le Programme d'adaptation de domicile est une aide financière versée au propriétaire du domicile d'une personne handicapée pour l'exécution de certains travaux d'adaptation qui répondent aux besoins de celle-ci. Ces travaux doivent correspondre à des solutions simples et économiques. Par exemple, il peut s'agir de l'installation d'une rampe d'accès extérieure, du réaménagement d'une salle de bain ou de l'élargissement des cadres de porte.

Trois options sont offertes.

Option 1 – Accompagnement professionnel

En ce qui concerne cette option, un accompagnement est offert pour déterminer les travaux à effectuer. L'aide financière maximale varie de 16 000 \$ à 33 000 \$ selon, entre autres, le revenu du ménage de la personne handicapée et la nécessité ou non d'installer des équipements spécialisés.

Option 2 – Besoins et travaux autodéterminés

En ce qui concerne cette option, aucun accompagnement n'est offert à la personne admissible. La personne détermine, à l'aide de la liste de travaux admissibles établie par la Société d'habitation du Québec, quels sont les travaux à réaliser.

L'aide financière maximale est de 8 000 \$ par personne admissible.

Option 3 – Aide financière rétroactive

Cette option s'applique lorsque des travaux ont été réalisés dans les 12 mois précédant l'inscription au Programme. La Société d'habitation du Québec fait parvenir à la personne admissible la liste de travaux admissibles qu'elle a établie.

L'aide pouvant être obtenue correspond à 50 % du coût des travaux admissibles, jusqu'à concurrence de 4 000 \$.

► Pour qui?

Toute personne handicapée, c'est-à-dire toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement de ses activités quotidiennes à domicile. Pour avoir droit au Programme, la personne handicapée doit

- résider au Québec, mais pas dans une réserve indienne;
- être citoyenne canadienne ou résidente permanente;
- fournir une pièce justificative démontrant que ses incapacités sont significatives et persistantes.

► Que faut-il faire?

Pour demander l'aide financière, remplissez le formulaire *Inscription au programme* et faites-le parvenir à la Société d'habitation du Québec. Si vous êtes locataire, le propriétaire doit consentir aux travaux et remplir la partie du formulaire qui le concerne.

► Quand?

Votre demande peut être faite en tout temps.

► Où s'adresser?

Pour obtenir le formulaire *Inscription au programme* ou pour tout renseignement complémentaire, communiquez avec la Société d'habitation du Québec au 1 800 463-4315 (sans frais) ou avec le centre local de services communautaires (CLSC) le plus près. Pour obtenir les coordonnées de votre CLSC, téléphonez à Info-Santé au numéro 811.

Allocation-logement

Société d'habitation du Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Le programme Allocation-logement offre une aide financière à des ménages à faible revenu qui consacrent une part trop importante de leur budget à se loger. L'aide peut atteindre 80 \$ par mois. Le montant est calculé selon le nombre de personnes que compte le ménage, le type de ménage, le montant du loyer et le revenu annuel.

► Pour qui?

Les personnes admissibles sont

- les personnes seules âgées de 50 ans ou plus;
- les couples dont l'un des conjoints est âgé de 50 ans ou plus;
- les familles à faible revenu ayant au moins un enfant à charge, y compris un enfant de 18 ans ou plus aux études à temps plein.

Il peut s'agir de propriétaires, de locataires, de chambreurs qui logent dans une maison de chambres ou de personnes qui partagent un domicile avec un ou plusieurs occupants.

Pour être admissible, il faut consacrer plus de 30 % de son revenu total à se loger.

Cependant, certaines personnes ne peuvent pas bénéficier de ce programme :

- les personnes qui logent dans une habitation à loyer modique (HLM) ou dans un établissement de santé et de services sociaux financé par l'État;

- les personnes qui bénéficient du programme Supplément au loyer ou qui reçoivent une autre subvention gouvernementale directe pour se loger;
- les personnes qui possèdent, ou qui possèdent avec leur conjoint, des biens ou des liquidités dont la valeur marchande est supérieure à 50 000 \$ (excluant la valeur de leur résidence, de leur terrain, de leurs meubles et de leur voiture).

► Que faut-il faire?

Pour demander l'aide financière, remplissez le formulaire *Demande d'allocation-logement*, proposé dans les bureaux de Revenu Québec, joignez-y les pièces justificatives exigées et transmettez le tout à Revenu Québec. La Société d'habitation du Québec a confié l'administration du programme Allocation-logement à Revenu Québec.

► Quand?

Vous pouvez présenter une demande en tout temps. Si vous êtes admissible, l'aide vous sera accordée à compter du mois suivant la demande. Il faut toutefois de deux à trois mois avant de recevoir un premier versement. Les paiements des deux ou trois premiers mois sont donc faits rétroactivement. Chaque année, Revenu Québec vous fera parvenir un formulaire de réévaluation.

► Où s'adresser?

Pour obtenir le formulaire *Demande d'allocation-logement*, communiquez avec Revenu Québec en téléphonant à l'un de ces numéros :

Région de Québec : 418 266-1016
 Région de Montréal : 514 940-1481
 Ailleurs au Canada : 1 855 291-6467 (sans frais)

Service offert aux personnes sourdes

Région de Montréal : 514 873-4455
 Ailleurs au Canada : 1 800 361-3795 (sans frais)

La liste des bureaux de Revenu Québec est présentée sur son site, dans la section Nous joindre, à l'adresse www.revenuquebec.ca.

► À noter

Pour être admissible à ce programme, il faut avoir produit une déclaration de revenus pour l'année qui précède la demande. Il faut également avoir résidé au Québec le 31 décembre de l'année précédant la demande et résider au Canada depuis au moins un an à cette même date.

Habitations à loyer modique

Société d'habitation du Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Le programme Habitations à loyer modique (HLM) permet à des ménages à faible revenu d'occuper un logement subventionné. Les ménages sélectionnés paient un loyer correspondant à 25 % de leur revenu. Ce montant inclut les frais payés pour le chauffage et l'eau chaude. Toutefois, des frais peuvent s'ajouter pour payer les coûts d'électricité et de certains autres services.

► Pour qui?

Le programme Habitations à loyer modique est destiné aux ménages à faible revenu. Les conditions pour avoir droit au programme sont les suivantes :

- le demandeur doit être citoyen canadien ou résident permanent au sens de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés et résider au Québec;
- le revenu du demandeur ou celui de son ménage doit être égal ou inférieur au seuil maximal admissible (celui-ci varie selon le nombre de personnes dans le ménage et la région habitée);
- le demandeur doit avoir résidé au Québec ou sur le territoire de sélection du locateur (si celui-ci l'a prévu par règlement) pendant au moins 12 mois au cours des 24 mois ayant précédé la demande;
- le demandeur doit assurer, de façon autonome ou avec l'aide d'un soutien extérieur ou d'un proche aidant, la satisfaction de ses besoins essentiels, en particulier ceux liés aux soins personnels et aux tâches ménagères usuelles.

D'autres critères peuvent s'appliquer. Dans certains cas, les exigences sur la résidence au Québec ou dans le territoire de sélection peuvent ne pas s'appliquer aux personnes handicapées ou aux victimes de violence conjugale.

► Que faut-il faire?

Pour demander un logement dans le cadre du programme Habitations à loyer modique, adressez-vous à un office d'habitation, à une coopérative d'habitation ou à un organisme d'habitation sans but lucratif de votre région.

► Quand?

Votre demande peut être faite à n'importe quel moment de l'année. Le délai d'attente pour l'obtention d'un logement dépend de plusieurs facteurs, dont le nombre de ménages en attente et la catégorie de logement désiré.

► Où s'adresser?

Pour connaître les coordonnées des organismes d'habitation de votre région, communiquez avec la Société d'habitation du Québec en téléphonant au 1 800 463-4315 (sans frais) ou consultez son site, à l'adresse www.habitation.gouv.qc.ca.

Hébergement d'un adulte en centre d'hébergement ou en résidence publique

Centre local de services communautaires

► Qu'est-ce que c'est?

Trois types d'hébergement sont offerts pour une personne dont la perte d'autonomie compromet le maintien à domicile :

- les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) accueillent, de façon temporaire ou permanente, des adultes en perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale;
- les ressources intermédiaires hébergent des personnes qui leur sont confiées par un établissement public et dont l'état requiert des services de gîte, de couvert, de soutien ou d'assistance;
- enfin, les ressources de type familial sont exploitées par une personne physique qui accueille dans son lieu principal de résidence un maximum de neuf adultes qui lui ont été confiés par un établissement public afin qu'elle réponde à leurs besoins. L'état de ces personnes requiert des services de gîte, de couvert, de soutien ou d'assistance.

Pour qui?

Les adultes non autonomes ou en perte d'autonomie.

► Que faut-il faire?

Pour effectuer une demande d'hébergement pour soi ou pour un proche, communiquez avec le centre local de services communautaires (CLSC) le plus près de chez vous. Si la personne est déjà admise dans un centre hospitalier de soins généraux et spécialisés, c'est l'établissement qui s'occupe d'effectuer les démarches.

► Quand?

La demande d'hébergement peut être faite en tout temps.

► Où s'adresser?

Pour obtenir les coordonnées du CLSC le plus près de chez vous, composez le numéro de téléphone 811 ou communiquez avec Services Québec à l'un de ces numéros :

Région de Québec : 418 644-4545

Région de Montréal : 514 644-4545

Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545 (sans frais)

Service offert aux personnes sourdes

1 800 361-9596 (sans frais)

► À noter

La contribution financière exigée de la part d'un adulte hébergé est établie en vertu des règles prévues par la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Programme RénoRégion

Société d'habitation du Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Le programme RénoRégion offre une aide financière à des propriétaires-occupants qui vivent en milieu rural et dont la résidence a besoin de réparations majeures. Il s'adresse aux ménages à revenu faible ou modeste.

La résidence doit avoir besoin de travaux d'au moins 2 000 \$ qui visent à corriger une ou plusieurs déficiences majeures. La subvention est versée lorsque les travaux sont terminés et peut atteindre 95 % du coût reconnu pour la réalisation de ceux-ci, jusqu'à concurrence de 12 000 \$.

Les travaux doivent être réalisés par un entrepreneur titulaire d'une licence de la Régie du bâtiment du Québec. Ils doivent débiter une fois que le propriétaire-occupant a obtenu de sa municipalité ou de sa MRC un certificat d'admissibilité, et doivent se terminer dans les six mois suivant la délivrance du certificat.

► Pour qui?

Les propriétaires-occupants d'une résidence qui remplissent les conditions suivantes :

- ils vivent dans une municipalité qui a moins de 15 000 habitants, ou dans un secteur non desservi par un réseau d'aqueduc ou d'égout situé dans une municipalité de 15 000 habitants ou plus;
- ils ont un revenu familial qui ne dépasse pas le revenu maximal admissible, lequel varie selon la région habitée et la taille du ménage;
- ils habitent une résidence qui est leur résidence principale et qui est celle visée par les travaux;
- ils possèdent une résidence dont la valeur, excluant celle du terrain, n'excède pas la valeur établie par la MRC ou la municipalité, laquelle est de 115 000 \$.

► Que faut-il faire?

Pour bénéficier du programme, communiquez avec votre municipalité ou votre MRC, selon le cas. Vous serez informé des démarches à faire.

► Quand?

Vous pouvez vous inscrire au programme durant la période d'inscription déterminée par votre municipalité ou votre MRC.

► Où s'adresser?

Pour plus de renseignements sur le programme, communiquez avec votre municipalité ou votre MRC. Vous pouvez également communiquer avec la Société d'habitation du Québec en téléphonant au 1 800 463-4315 (sans frais) ou consulter son site, à l'adresse www.habitation.gouv.qc.ca.

► À noter

Le programme s'applique à l'ensemble des municipalités de la région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine. Il ne s'applique pas aux villes de Gatineau et de Laval ni aux agglomérations de Longueuil, de Montréal et de Québec. Les villages nordiques et les réserves indiennes ne sont pas admissibles au programme non plus.

Refus de location pour discrimination

Commission des droits de la personne
et des droits de la jeunesse

► Qu'est-ce que c'est?

La Charte des droits et libertés de la personne interdit aux locataires de faire de la discrimination lors de la location d'un logement. Un locateur fait de la discrimination lorsqu'il se base sur l'un des motifs de discrimination interdits par la loi pour refuser la location d'un logement.

Les motifs de discrimination interdits sont la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, le fait d'avoir des enfants, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale (par exemple, le fait d'être prestataire de l'aide sociale ou de l'assurance-emploi ou d'avoir un revenu modeste), le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

► Pour qui?

Toute personne qui croit avoir été victime de discrimination lors d'un refus de logement par un locateur.

► Que faut-il faire?

Si vous désirez porter plainte ou obtenir plus d'information, adressez-vous à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Ce service est gratuit.

► Où s'adresser?

Pour joindre la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse ou pour toute autre question concernant les plaintes, téléphonez au 1 800 361-6477 (sans frais).

Pour obtenir tout renseignement complémentaire sur les recours pour discrimination à la location d'un logement, consultez le site de la Commission, à l'adresse www.cdpdj.qc.ca.

Résiliation de bail par le locataire

Régie du logement

► Qu'est-ce que c'est?

Le locataire d'un logement peut résilier son bail en cours dans certaines situations, notamment les suivantes : l'attribution d'un logement à loyer modique; un handicap l'empêchant d'occuper son logement; son admission permanente dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), dans une ressource intermédiaire, dans une résidence privée pour aînés ou dans tout autre lieu d'hébergement où lui sont offerts les soins ou les services que nécessite son état de santé.

Toutefois, la résiliation unilatérale du bail par le locataire n'est pas permise dans d'autres situations, telles que l'achat d'une maison, un divorce, la formation d'un nouveau ménage, le besoin d'un plus grand logement, des problèmes financiers ou un déménagement pour un emploi.

Pour quitter son logement lorsque la situation ne permet pas de résilier son bail, on peut conclure une entente avec le locateur sur la résiliation du bail (de préférence en mettant par écrit les termes de l'entente), céder son bail ou sous-louer son logement. En cas de cession ou de sous-location du logement, le locataire doit aviser par écrit le locateur de son intention et lui indiquer le nom et l'adresse de la personne à qui il compte céder le bail ou sous-louer le logement. Le consentement du locateur est nécessaire, mais il ne peut le refuser sans avoir un motif sérieux. S'il refuse son consentement, le locateur doit, dans les 15 jours de la réception de l'avis d'intention de céder ou de sous-louer, indiquer au locataire les raisons de son refus. S'il ne le fait pas, il est considéré avoir consenti.

► Que faut-il faire?

Avisez par écrit votre locateur que vous souhaitez résilier votre bail et faites-lui parvenir, de préférence par courrier recommandé, les documents qui prouvent votre situation (par exemple, la confirmation de votre admission dans un CHSLD, un avis écrit d'un médecin au sujet de votre handicap ou une attestation de l'office d'habitation de votre localité au sujet de l'attribution d'un logement à loyer modique).

► Quand?

À moins que les parties en conviennent autrement, la résiliation du bail prend effet

- deux mois après l'envoi de l'avis au locateur, accompagné des documents requis, si le bail est à durée fixe de 12 mois ou plus;
- un mois après l'envoi de cet avis, accompagné des documents requis, si le bail est à durée fixe de moins de 12 mois ou à durée indéterminée.

Vous êtes donc tenu de payer le loyer jusqu'à la fin du délai prévu dans l'avis (un ou deux mois, selon le type de bail). Si votre logement est reloué avant la fin de ce délai, vous n'aurez à verser que le loyer correspondant à la période durant laquelle vous étiez locataire du logement. En outre, si vous receviez des services et des soins qui étaient prévus dans votre bail de logement, vous n'êtes tenu de payer que la partie du loyer correspondant au coût des services (par exemple, le service de repas) et soins (par exemple, les soins infirmiers) qui vous ont été fournis lorsque vous habitiez le logement. Vous n'avez donc pas à payer pour des services que vous n'avez pas reçus.

► Où s'adresser?

Pour en savoir davantage sur la résiliation de bail par un locataire, adressez-vous à la Régie du logement en téléphonant à l'un de ces numéros :

Régions de Montréal, Laval et Longueuil : 514 873-BAIL (2245)
Autres régions : 1 800 683-2245 (sans frais)

Consultez également le site de la Régie, à l'adresse www.rdl.gouv.qc.ca.

Subvention pour aînés relative à une hausse de taxes municipales

Revenu Québec

► Qu'est-ce que c'est?

La subvention pour aînés relative à une hausse de taxes municipales est une aide financière accordée aux aînés dont la résidence a augmenté de valeur de manière importante. L'augmentation est déterminée d'après le rôle d'évaluation foncière.

► Pour qui?

Pour qu'une personne soit admissible à cette subvention, elle doit remplir au moins l'une des deux conditions suivantes :

- qu'un montant correspondant à la subvention potentielle établie à la suite du rôle d'évaluation en vigueur figure sur son compte de taxes municipales ou sur le formulaire *Subvention potentielle relative à une hausse de taxes municipales* que sa municipalité lui a transmis;
- qu'une subvention lui ait été accordée ou ait été accordée à l'un des copropriétaires de la résidence, pour la dernière année visée par le rôle d'évaluation précédent.

Il faut également que, au 31 décembre 2019,

- la personne soit âgée de 65 ans ou plus;
- la personne réside au Québec;
- la personne soit propriétaire de la résidence depuis au moins 15 années consécutives;
- le revenu familial de la personne ne dépasse pas le montant maximal du revenu familial donnant droit à cette subvention;
- la personne ait reçu ou soit en droit de recevoir, pour l'année 2020, un compte de taxes municipales à son nom relativement à la résidence.

De plus, la résidence doit

- comporter un seul logement;
- être une unité d'évaluation entièrement résidentielle;
- être le lieu principal de résidence de la personne (à la date de délivrance du compte de taxes municipales pour l'année visée).

► Que faut-il faire?

Pour demander la subvention, remplissez le formulaire *Subvention pour aînés relative à une hausse de taxes municipales* (TP-1029.TM) et joignez-le à votre déclaration de revenus.

► Où s'adresser?

Pour tout renseignement complémentaire, communiquez avec Revenu Québec en téléphonant à l'un de ces numéros :

Région de Québec : 418 659-6299

Région de Montréal : 514 864-6299

Ailleurs au Canada : 1 800 267-6299 (sans frais)

Service offert aux personnes sourdes

Région de Montréal : 514 873-4455

Ailleurs au Canada : 1 800 361-3795 (sans frais)

Vous pouvez également consulter le site de Revenu Québec, à l'adresse www.revenuquebec.ca.

Supplément au loyer

Société d'habitation du Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Le programme Supplément au loyer permet à des ménages et à des personnes à faible revenu d'habiter des logements appartenant à des propriétaires privés, à des coopératives d'habitation ou à des organismes sans but lucratif (OSBL) tout en payant un loyer semblable à celui payé pour une habitation à loyer modique (HLM).

Le ménage qui bénéficie de ce programme paie un loyer correspondant à 25 % de son revenu, auquel certains frais peuvent s'ajouter. La Société d'habitation du Québec paie au propriétaire la différence entre ce montant et le loyer qu'elle a reconnu (il s'agit généralement du loyer prévu dans le bail).

► Pour qui?

Ce programme s'adresse aux ménages à faible revenu. Il peut également profiter à des personnes ayant une déficience physique ou intellectuelle ou vivant une situation exceptionnelle (ex. : femmes victimes de violence conjugale).

À partir d'une liste d'attente, l'attribution des logements disponibles se fait en tenant compte, principalement, des critères suivants :

- la catégorie du ménage qui en fait la demande (personnes âgées, famille);
- la composition du ménage (personne seule, couple ou famille avec enfant).

► Que faut-il faire?

Pour demander un supplément au loyer, adressez-vous à l'office d'habitation de votre localité et remplissez le formulaire approprié.

► Quand?

Votre demande peut être faite en tout temps.

► Où s'adresser?

Pour connaître les coordonnées de votre office d'habitation, communiquez avec la Société d'habitation du Québec en téléphonant au 1 800 463-4315 (sans frais) ou consultez la section Répertoire des organismes de son site, à l'adresse www.habitation.gouv.qc.ca.

Admissibilité au transport adapté

Ministère des Transports

► Qu'est-ce que c'est?

Le transport adapté est un service de transport en commun répondant aux besoins des personnes handicapées dont la mobilité est grandement compromise. Le service peut être offert de porte à porte, ou à partir de lieux d'embarquement et de débarquement déterminés. Un comité établit l'admissibilité des personnes qui désirent utiliser ce service.

► Pour qui?

Les personnes handicapées dont l'incapacité compromet grandement la mobilité. Pour être admissible, une personne doit avoir des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté. Ces limitations doivent être incluses dans la liste suivante :

- l'incapacité de marcher sur une distance de 400 m sur un terrain uni;
- l'incapacité de monter une marche de 35 cm de hauteur avec appui ou d'en descendre sans appui;
- l'incapacité d'effectuer la totalité d'un déplacement en transport en commun régulier;
- l'incapacité de s'orienter dans le temps ou dans l'espace;
- l'incapacité de maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité ou à celle des autres;
- l'incapacité de communiquer de façon verbale ou gestuelle (cette incapacité ne peut à elle seule être retenue aux fins de l'admission).

► Que faut-il faire?

Remplissez le formulaire *Demande d'admission au transport adapté* et joignez-y les documents requis. Vous pouvez vous procurer ce formulaire auprès du service de transport adapté de votre municipalité, à qui vous devrez aussi le remettre après l'avoir rempli.

► Quand?

Vous pouvez soumettre une demande d'admission en tout temps. Elle sera traitée dans les 45 jours suivant la réception du formulaire *Demande d'admission au transport adapté* dûment rempli.

► Où s'adresser?

Pour tout renseignement complémentaire, communiquez avec votre municipalité ou avec le ministère des Transports en composant l'un de ces numéros :

Partout au Québec : 511

Ailleurs au Canada : 1 888 355-0511 (sans frais)

Pour obtenir les coordonnées d'une municipalité, consultez le Répertoire des municipalités du Québec sur le site du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, à l'adresse www.mamh.gouv.qc.ca.

► À noter

Si vous vous sentez lésé par une décision du comité d'admission au service de transport adapté, vous pouvez en demander la révision au Bureau de révision du ministère des Transports. Cette demande doit être adressée par écrit, dans les 40 jours suivant la décision du comité d'admission, à l'adresse suivante :

Bureau de révision

Direction générale du transport terrestre des personnes

Ministère des Transports

700, boul. René-Lévesque Est, 15^e étage

Québec (Québec) G1R 5H1

Aptitude à conduire un véhicule et examen médical obligatoire

Société de l'assurance automobile du Québec

► Qu'est-ce que c'est?

La Société de l'assurance automobile du Québec, chargée de veiller à la protection des usagers du réseau routier, doit s'assurer que les conducteurs possèdent un bon état physique et mental ainsi qu'une bonne vue, pour conduire de façon sécuritaire. À cet effet, la Société demande certains renseignements sur l'état de santé des conducteurs. Ces renseignements sont conservés dans un dossier confidentiel.

► Pour qui?

En plus de la déclaration médicale à remplir à l'occasion de l'obtention ou du renouvellement d'un permis de conduire, la Société de l'assurance automobile du Québec peut demander à un titulaire de permis de se soumettre à un examen médical, entre autres dans les cas suivants :

- le titulaire a atteint un des âges déterminés selon la réglementation;
- son comportement sur la route ou son état de santé laisse croire que son aptitude à conduire doit être vérifiée;
- le titulaire n'a pas subi d'examen médical depuis 10 ans et la Société juge opportun qu'il en subisse un;
- le permis du titulaire autorise la conduite d'un véhicule lourd articulé ou non, d'un véhicule d'urgence, d'un taxi, d'un autobus ou d'un minibus.

De plus, le titulaire d'un permis de classe 5, 6A, 6B, 6C, 6E, 6D ou 8 doit fournir un rapport d'examen médical et un rapport d'examen de la vue à l'âge de 75 ans et à l'âge de 80 ans, ainsi que tous les deux ans par la suite.

Selon la condition médicale, ces vérifications pourraient être plus fréquentes.

► Que faut-il faire?

Au moment jugé opportun, la Société de l'assurance automobile du Québec vous fera parvenir une lettre indiquant les raisons de sa demande d'examen. Cette lettre inclura les formulaires d'examen médical et de la vue. Vous aurez donc à faire remplir le formulaire par votre médecin et à le retourner à la Société, à l'adresse indiquée sur le formulaire.

► Quand?

Vous devez retourner les formulaires d'examen médical et de la vue dans les 90 jours suivant sa réception, à moins d'une indication contraire incluse dans l'avis. Si une prolongation est nécessaire, il peut être possible de prendre une entente à cet effet avec la Société de l'assurance automobile du Québec.

► Où s'adresser?

Pour obtenir tout renseignement complémentaire, communiquez avec la Société de l'assurance automobile du Québec en téléphonant à l'un de ces numéros :

Région de Québec : 418 643-7620

Région de Montréal : 514 873-7620

Ailleurs (Québec, Canada, États-Unis) : 1 800 361-7620 (sans frais)

Service offert aux personnes sourdes

Région de Montréal : 514 954-7763

Ailleurs au Québec : 1 800 565-7763 (sans frais)



Transport ambulancier pour les 65 ans ou plus

Ministère de la Santé et des Services sociaux

► Qu'est-ce que c'est?

Le transport en ambulance n'est pas toujours gratuit, même pour les personnes âgées de 65 ans ou plus. La gratuité, établie par le ministère de la Santé et des Services sociaux, est déterminée selon la Politique de déplacement des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

Le transport est gratuit aux conditions suivantes :

- la personne est résidente du Québec;
- elle est âgée de 65 ans ou plus au moment du transport ambulancier;
- elle a été évaluée par le médecin de l'hôpital ou son représentant, qui atteste de la nécessité du transport ambulancier;
- le déplacement a lieu à l'intérieur du Québec;
- la personne est transportée vers l'hôpital le plus près et le plus approprié au moment de la demande de l'ambulance.

► Pour qui?

Tout résident du Québec.

► Que faut-il faire?

Pour bénéficier gratuitement du transport ambulancier, demandez à votre médecin traitant ou à l'intervenant désigné du centre hospitalier où vous avez été transporté de confirmer que votre déplacement par ambulance était nécessaire.

► Où s'adresser?

Pour faire appel au service de transport ambulancier en cas d'urgence, composez le numéro de téléphone 911. Pour obtenir tout renseignement complémentaire sur les coûts des services ambulanciers, communiquez avec Services Québec à l'un de ces numéros :

Région de Québec : 418 644-4545

Région de Montréal : 514 644-4545

Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545 (sans frais)

Service offert aux personnes sourdes

1 800 361-9596 (sans frais)

► À noter

Une personne qui décide d'utiliser le transport par ambulance lors d'un retour à domicile doit assumer les frais liés à ce déplacement si elle n'a pas été autorisée à l'effectuer.



Vignette de stationnement pour personnes handicapées

Société de l'assurance automobile du Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Une vignette de stationnement pour personnes handicapées permet aux personnes vivant avec un handicap d'avoir accès à des espaces de stationnement qui leur sont réservés, que ces personnes soient conductrices ou passagères du véhicule. La Société de l'assurance automobile du Québec délivre la vignette aux personnes handicapées.

► Pour qui?

Les personnes handicapées qui résident ou non au Québec. La personne à qui la vignette est destinée doit vivre une situation de handicap qui occasionne une perte d'autonomie ou qui compromet sa santé et sa sécurité dans ses déplacements sur de courtes distances qui ne nécessitent pas l'usage d'un véhicule (par exemple, pour se rendre d'un espace de stationnement aux portes d'un commerce). Les personnes handicapées propriétaires d'une motocyclette ou d'un cyclomoteur peuvent demander une vignette autocollante à apposer sur la plaque d'immatriculation.

► Que faut-il faire?

Pour demander une vignette, consultez un professionnel de la santé habilité par la Société de l'assurance automobile du Québec. S'il juge que votre condition le justifie, il remplira le formulaire *Demande de vignette de stationnement pour personnes handicapées*. Pour demander une vignette pour motocyclette ou cyclomoteur, remplissez le formulaire *Demande de vignette de stationnement pour personnes handicapées - Motocyclette et cyclomoteur*. Transmettez le ou les formulaires à la Société. Les frais exigés pour l'attribution d'une vignette sont de 17,10 \$.

► Quand?

Votre demande de vignette de stationnement peut être faite en tout temps.

► Où s'adresser?

Pour obtenir le formulaire de demande ou tout renseignement complémentaire, communiquez avec la Société de l'assurance automobile en téléphonant à l'un de ces numéros :

Région de Québec : 418 643-7620

Région de Montréal : 514 873-7620

Ailleurs (Québec, Canada, États-Unis) : 1 800 361-7620 (sans frais)

Service offert aux personnes sourdes

Région de Montréal : 514 954-7763

Ailleurs au Québec : 1 800 565-7763 (sans frais)

Pour vous procurer le formulaire de demande en ligne ou pour tout renseignement complémentaire sur la vignette de stationnement, consultez le site de la Société de l'assurance automobile du Québec, à l'adresse www.saaq.gouv.qc.ca.

Retournez le formulaire rempli et signé à l'adresse suivante :

Vignette de stationnement pour personnes handicapées (act. 6630)
Société de l'assurance automobile du Québec
C. P. 19850, succursale Terminus
Québec (Québec) G1K 8Z4

► À noter

La vignette est rattachée à la personne handicapée qui en est titulaire, et non pas à un véhicule. Elle doit être utilisée pour les besoins de cette personne seulement. Celle-ci doit conserver avec elle le certificat d'attestation qui accompagne la vignette.



Contrats d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture

Office de la protection du consommateur

► Qu'est-ce que c'est?

Les contrats d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture permettent de prévoir l'organisation de ses funérailles et de choisir le lieu de sa sépulture. Rédigés par un titulaire de permis de directeur de funérailles, ces contrats simplifient les démarches des proches éprouvés par le deuil.

Les services funéraires comprennent tous les biens et services fournis relativement au décès (cercueil ou urne, fleurs, avis de décès, etc.), à l'exception de la sépulture. Celle-ci concerne l'entretien de l'espace loué ou acheté pour recevoir le corps ou les cendres. Les arrangements préalables de services funéraires et l'achat préalable d'une sépulture font l'objet de contrats distincts.

► Pour qui?

Toute personne en état de conclure un contrat d'arrangements préalables de services funéraires et un contrat d'achat préalable de sépulture avec le titulaire d'un permis de directeur de funérailles.

► Que faut-il faire?

Consulter d'abord le site de l'Office de la protection du consommateur, à l'adresse www.opc.gouv.qc.ca, pour obtenir tout renseignement complémentaire sur les contrats d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture. Vous pouvez également communiquer avec l'Office.

► Où s'adresser?

Pour joindre l'Office de la protection du consommateur, composez l'un des numéros de téléphone suivants :

Montréal : 514 253-6556

Québec : 418 643-1484

Trois-Rivières : 819 371-6400

Gatineau : 819 772-3016

Saint-Jérôme : 450 569-7585

Saguenay : 418 695-8427

Sherbrooke : 819 820-3694

Ailleurs au Québec et au Canada : 1 888 672-2556 (sans frais)



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

Ministère de la Justice

► Qu'est-ce que c'est?

Les enfants ont le droit de maintenir une relation avec leurs grands-parents. Toutefois, certaines situations peuvent nuire au maintien d'une telle relation, comme la séparation ou le divorce des parents, le décès de l'un des parents ou un conflit personnel entre les grands-parents et les parents. Lorsque survient une telle situation, les grands-parents qui désirent maintenir leur relation avec leurs petits-enfants peuvent conclure une entente avec les parents ou avec le parent qui a la garde des enfants.

Si une telle entente est impossible, les grands-parents peuvent demander au tribunal qu'il leur accorde des droits d'accès. Ces droits d'accès visent à permettre aux petits-enfants de connaître leurs grands-parents et de développer des liens affectifs avec eux. Les droits sont accordés en fonction de l'intérêt des petits-enfants et non de l'intérêt des grands-parents ou de celui des parents. Le tribunal établit notamment la fréquence et les modalités des rencontres des petits-enfants avec leurs grands-parents.

► Pour qui?

Les grands-parents qui désirent maintenir une relation avec leurs petits-enfants et qui se trouvent dans une situation nuisant au maintien d'une telle relation.

► Que faut-il faire?

Vous pouvez demander au tribunal qu'il détermine vos droits d'accès. Pour obtenir des renseignements complémentaires sur les droits d'accès des grands-parents à leurs petits-enfants, communiquez avec le Centre de communications avec la clientèle du ministère de la Justice.

► Où s'adresser?

Pour joindre le Centre de communications avec la clientèle du ministère de la Justice, composez l'un des numéros suivants :

Région de Québec : 418 643-5140

Ailleurs au Québec : 1 866 536-5140 (sans frais)

► À noter

Si vos petits-enfants font l'objet d'un placement en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse, adressez-vous au directeur de la protection de la jeunesse de votre région. Pour obtenir ses coordonnées, contactez la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse en composant le 1 800 361-6477 (sans frais).

Mandat de protection

Curateur public du Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Le mandat de protection (auparavant appelé mandat en prévision de l'inaptitude) est un document officiel dans lequel un individu, en toute lucidité, désigne une ou plusieurs personnes pour s'occuper de lui et de ses biens s'il devient incapable de le faire lui-même à cause d'une maladie, d'un accident, d'une déficience ou d'un affaiblissement attribuable à l'âge.

Quel que soit le type de mandat adopté et qu'il soit fait par un notaire ou devant témoins, le mandat ne devient en vigueur qu'après avoir été homologué par un tribunal.

► Pour qui?

Toute personne adulte capable d'exercer ses droits, c'est-à-dire apte à prendre des décisions.

► Que faut-il faire?

Si vous voulez rédiger vous-même un mandat de protection, il vous est recommandé d'utiliser un modèle ou un formulaire prévu à cette fin. Ce document devra contenir, entre autres, les mentions suivantes : la date à laquelle votre mandat est rédigé, votre nom (à titre de mandant), le nom du ou des mandataires, votre signature et une déclaration datée et signée par deux témoins qui ne sont pas mentionnés dans le mandat.

► Où s'adresser?

Vous pouvez vous procurer gratuitement la version électronique du document *Mon mandat de protection*, contenant un guide explicatif et un formulaire permettant la rédaction d'un mandat, sur le site Web du Curateur public du Québec. Vous pouvez aussi acheter la version papier de ce document chez les libraires dépositaires des Publications du Québec ou directement sur le site Web des Publications du Québec à l'adresse www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca.

Pour tout renseignement complémentaire, communiquez avec le Curateur public du Québec à l'un de ces numéros :

Région de Montréal : 514 873-4074

Ailleurs au Québec : 1 800 363-9020 (sans frais)

Pour en savoir davantage sur le mandat de protection, consultez le site du Curateur public, à l'adresse www.curateur.gouv.qc.ca.

Plainte et enquête pour non-respect des droits et libertés

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

► Qu'est-ce que c'est?

Un aîné qui se sent lésé par rapport à ses droits et libertés peut déposer une plainte auprès de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

La Commission peut faire enquête dans ces cas : discrimination ou harcèlement basé sur l'un ou l'autre des motifs interdits par la Charte des droits et libertés de la personne, exploitation de personnes âgées ou handicapées ou représailles contre une personne, un groupe de personnes ou un organisme impliqué dans une enquête de la Commission.

► Pour qui?

Toute personne qui croit avoir été lésée dans ses droits ou qui souhaite dénoncer l'exploitation vécue par une personne de son entourage.

► Que faut-il faire?

Pour porter plainte, adressez-vous par téléphone ou par écrit à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et fournissez les renseignements suivants : noms, adresses et numéros de téléphone des personnes ou des organisations contre lesquelles vous voulez porter plainte, date de l'événement, description des lieux, description de l'événement et autres recours exercés pour les mêmes faits.

Si le cas ne relève pas de la Commission, vous serez informé des autres recours possibles.

Au besoin, le personnel de la Commission peut vous aider à rédiger la plainte. Les services offerts sont gratuits.

► Quand?

Formulez votre plainte le plus rapidement possible. Au-delà de deux ans après l'événement en cause, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse pourrait refuser votre plainte.

► Où s'adresser?

Pour obtenir tout renseignement complémentaire, communiquez avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse en téléphonant au 1 800 361-6477 (sans frais)

Pour en savoir davantage sur le processus d'enquête en cas de non-respect des droits et libertés, consultez le site de la Commission, à l'adresse www.cdpcj.qc.ca.

Préparation ou modification d'un testament

Ministère de la Justice

► Qu'est-ce que c'est?

Le testament est un document juridique par lequel une personne indique à qui elle lègue ses biens et précise leur répartition entre ses divers héritiers. Elle peut également y nommer un liquidateur de succession ainsi qu'un tuteur pour son enfant mineur, s'il y a lieu.

Le testament peut être olographe (écrit à la main et signé par la personne), devant témoins (écrit par la personne ou par un tiers, avec ou sans utilisation d'un moyen technique, et portant la signature de la personne et de deux témoins) ou notarié (rédigé par un notaire assisté d'un ou de deux témoins, selon le cas, sur les instructions de la personne et signé par toutes ces personnes).

Dans le cas du testament notarié et du testament devant témoins, d'autres conditions devront être remplies pour assurer la validité du testament si la personne présente une ou plusieurs des conditions suivantes : elle est sourde, est aveugle, ne peut pas parler, ne sait pas lire, ne sait pas écrire et ne peut pas signer.

► Pour qui?

Toute personne âgée d'au moins 18 ans et saine d'esprit.

► Que faut-il faire?

Vous pouvez rédiger ou modifier vous-même votre testament. Vous pouvez aussi confier ce travail à un notaire ou à un avocat. Vous pouvez également annuler votre testament et le refaire autant de fois que vous le souhaitez.

► Où s'adresser?

Pour de plus amples renseignements sur la préparation ou la modification d'un testament, adressez-vous à un conseiller juridique ou communiquez avec le Centre de communications avec la clientèle du ministère de la Justice en téléphonant à l'un de ces numéros :

Région de Québec : 418 643-5140

Ailleurs au Québec : 1 866 536-5140 (sans frais)

Vous pouvez également consulter le site du Ministère, à l'adresse www.justice.gouv.qc.ca.

Procuration

Ministère de la Justice

► Qu'est-ce que c'est?

La procuration, également appelée mandat, est un contrat par lequel une personne (le mandant) en désigne une autre (le mandataire) pour la représenter et agir en son nom pour l'exécution d'actes juridiques précis. La personne qui donne cette procuration doit être apte à gérer elle-même ses biens.

La procuration autorise la personne qui l'accepte à accomplir des actes de gestion courants au nom de celle qui la donne, comme le paiement de factures. Elle peut aussi autoriser des actes plus importants tels que la signature d'un bail de logement ou la vente d'une maison ou d'une automobile. La procuration peut être verbale ou écrite. Dans certains cas, une procuration écrite sera nécessaire.

► Pour qui?

Toute personne qui désire se faire représenter pour l'exécution d'actes juridiques.

► Que faut-il faire?

Votre procuration devrait contenir

- le nom du mandant (la personne qui donne le mandat);
- le nom du ou des mandataires (la ou les personnes qui acceptent le mandat);
- la description de la responsabilité confiée au ou aux mandataires;
- la signature du mandant;
- la date de la signature.

Vous n'avez pas besoin de témoins et vous n'êtes pas obligé de déposer la procuration chez un notaire. Il n'est pas nécessaire que le mandataire assiste à sa rédaction, mais il doit en accepter la charge.

► Où s'adresser?

Pour obtenir plus d'information sur la procuration, adressez-vous au Centre de communications avec la clientèle du ministère de la Justice en téléphonant à l'un de ces numéros :

Région de Québec : 418 643-5140

Ailleurs au Québec : 1 866 536-5140 (sans frais)

Vous pouvez également consulter le site du Ministère, à l'adresse www.justice.gouv.qc.ca.

► À noter

Il ne faut pas confondre la procuration ou le mandat avec le mandat de protection. Vous trouverez des informations au sujet du mandat de protection à la page 20.

Recherche d'un mandat de protection par le Barreau du Québec

Barreau du Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Une demande de recherche de mandat à l'égard d'une personne présumée inapte doit être effectuée auprès du Barreau du Québec et auprès de la Chambre des notaires. Faire auprès du Barreau du Québec, la recherche d'un mandat de protection a pour but de vérifier dans les Registres des testaments et mandats du Barreau du Québec si la personne présumée inapte a rédigé un mandat de protection ou encore si celui qu'elle a laissé est bien le plus récent.

► Pour qui?

Les proches (famille, conjoint, ami, etc.) d'une personne présumée inapte.

► Que faut-il faire?

Pour demander au Barreau du Québec de rechercher un mandat de protection, vous devez

- soit vous adresser à l'avocat qui aurait rédigé ce mandat;
- soit remplir le formulaire *Demande de recherche à l'intention du public*, y joindre les documents et le paiement requis et faire parvenir le tout par la poste aux Registres des testaments et mandats du Barreau du Québec.

Les documents suivants sont requis :

- l'original d'une évaluation médicale et psychosociale récente constatant l'inaptitude de la personne ou l'original d'un rapport récent du directeur général d'un établissement de santé et de services sociaux;
- une déclaration assermentée établissant votre intérêt envers la personne présumée inapte.

Les frais exigés par le Barreau du Québec pour la recherche d'un mandat de protection sont de 23 \$ (taxes incluses).

► Quand?

Vous pouvez faire une demande en tout temps. Le certificat de recherche vous sera transmis par la poste dans les délais suivants :

- si l'inaptitude est survenue il y a moins de deux semaines, votre certificat de recherche sera posté dans les trois semaines qui suivent la réception de votre demande;
- si l'inaptitude est survenue il y a plus de deux semaines, votre certificat de recherche sera posté dans les deux semaines qui suivent la réception de votre demande.

► Où s'adresser?

Le formulaire *Demande de recherche à l'intention du public* est accessible sur le site du Barreau du Québec, à l'adresse www.barreau.qc.ca. Vous pouvez également communiquer avec le Barreau du Québec à l'un de ces numéros :

Région de Montréal : 514 954-3411

Ailleurs au Québec : 1 844 954-3411 (sans frais)

Ou par courriel :

infobarreau@barreau.qc.ca

Faites parvenir votre demande de recherche de mandat à l'adresse suivante :

Registres des testaments et mandats du Barreau du Québec
Maison du Barreau
445, boulevard Saint-Laurent
Montréal (Québec) H2Y 3T8

Pour en savoir davantage sur la recherche d'un mandat de protection, consultez le site du Barreau du Québec, à l'adresse www.barreau.qc.ca.

Recherche d'un mandat de protection par la Chambre des notaires

Chambre des notaires

► Qu'est-ce que c'est?

Une demande de recherche de mandat à l'égard d'une personne présumée inapte doit être faite auprès de la Chambre des notaires et auprès du Barreau du Québec. Auprès de la Chambre des notaires, elle a pour but de vérifier dans les Registres des dispositions testamentaires et des mandats si la personne présumée inapte a rédigé un mandat de protection ou encore si celui qu'elle a laissé est bien le plus récent.

► Pour qui?

Les proches (famille, conjoint, ami, etc.) d'une personne présumée inapte.

► Que faut-il faire?

Pour demander à la Chambre des notaires de rechercher un mandat de protection, vous devez

- soit vous adresser à un notaire;
- soit remplir vous-même le formulaire *Demande de recherche de mandat*, y joindre les documents et le paiement requis, puis transmettre le tout aux Registres des dispositions testamentaires et des mandats.

Les documents originaux suivants sont requis :

- une déclaration sous serment établissant l'intérêt du demandeur envers la personne présumée inapte;
- une évaluation médicale et psychosociale récente constatant l'inaptitude de la personne ou un rapport récent du directeur général d'un établissement de santé et de services sociaux.

► Quand?

Selon la période où l'inaptitude présumée est survenue, le certificat de la recherche vous sera posté dans un délai de deux à trois semaines suivant la réception de votre demande.

► Où s'adresser?

Pour obtenir le formulaire *Demande de recherche de mandat* ou pour tout renseignement complémentaire, communiquez avec la Chambre des notaires en composant l'un de ces numéros :

Région de Montréal : 514 879-1793

Ailleurs au Québec : 1 800 263-1793 (sans frais)

Faites parvenir votre demande de recherche de mandat à l'adresse suivante :

Registres des dispositions testamentaires et des mandats
Chambre des notaires
2045, rue Stanley, bureau 100
Montréal (Québec) H3A 2V4

Pour en savoir davantage sur la recherche d'un mandat de protection, consultez le site de la Chambre des notaires, à l'adresse www.cmq.org.

Régimes de protection pour les personnes majeures

Curateur public du Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Il existe trois régimes de protection pour la personne inapte qui n'a pas de mandat de protection. L'un de ces trois régimes pourra s'appliquer à la personne en fonction de ses besoins : la tutelle, la curatelle ou le conseiller au majeur.

La tutelle au majeur vise à protéger les personnes majeures dont l'incapacité est partielle ou temporaire. La personne représentée conserve alors un certain degré d'autonomie. La curatelle s'applique aux personnes dont l'incapacité est jugée totale et permanente

Ces deux régimes concernent soit la personne seulement, soit ses biens seulement, soit la personne et ses biens.

Le régime de conseiller au majeur, moins fréquent, est institué lorsqu'une personne a besoin, pour certains actes ou temporairement, d'aide ou de conseils (ex. : achat ou vente d'immeubles, investissements). Ce régime ne peut être assumé que par un membre de la famille, un proche ou un ami de la personne en question. Le conseiller ne peut s'engager à la place de la personne et il ne doit l'assister qu'au besoin.

C'est le tribunal de la Cour supérieure qui détermine le régime, en fonction de rapports médical et psychosocial présentés à la Cour.

► Pour qui?

Les personnes partiellement ou totalement inaptes, de façon permanente ou temporaire, à prendre soin d'elles-mêmes ou à administrer leurs biens.

► Où s'adresser?

Pour obtenir plus d'information sur les régimes de protection pour les personnes majeures, communiquez avec le Curateur public du Québec en téléphonant à l'un de ces numéros :

Région de Montréal : 514 873-4074

Ailleurs au Québec : 1 800 363-9020 (sans frais)

Pour en savoir davantage sur les régimes de protection pour les personnes majeures, consultez le site du Curateur public du Québec, à l'adresse www.curateur.gouv.qc.ca.

Ressources pour les personnes âgées maltraitées

Ministère de la Santé et des Services sociaux

► Qu'est-ce que c'est?

Il existe plusieurs types de maltraitance : psychologique, physique, sexuelle, matérielle ou financière, organisationnelle, etc. La violation des droits et l'âgisme sont aussi de la maltraitance. Les personnes âgées qui subissent de la maltraitance peuvent avoir recours à des ressources et à des services. Par ailleurs, toute personne âgée qui est victime de maltraitance ou toute personne qui est témoin d'une situation de maltraitance peut en faire le signalement. .

► Pour qui?

Les personnes âgées maltraitées et les personnes qui sont témoin d'une situation de maltraitance.

► Que faut-il faire?

Si vous désirez dénoncer une situation de maltraitance envers une personne âgée, vous pouvez

- composer le 911 pour toute urgence;
- vous adresser au service de police local;
- vous adresser au centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) ou au centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de votre région;
- contacter le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services d'un établissement, si la personne victime de maltraitance y reçoit des services;
- communiquer avec la ligne Aide Abus Aînés (1 888 489-2287) afin de connaître le meilleur endroit où effectuer un signalement.

► Où s'adresser?

Pour obtenir les coordonnées de votre service de police, consultez le bottin des services de police du Québec, accessible sur le site du ministère de la Sécurité publique, à l'adresse www.securitepublique.gouv.qc.ca.

Pour obtenir les coordonnées du CISSS ou du CIUSSS le plus près de chez vous, consultez le Portail santé mieux-être, à l'adresse sante.gouv.qc.ca (onglet Trouver une ressource).

Pour connaître les coordonnées du commissaire aux plaintes et à la qualité des services de votre région, consulter la liste à l'adresse www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes/#c4223.

Pour joindre un intervenant de la ligne Aide Abus Aînés, composez le 1 888 489-2287 (service sans frais, offert de 8 h à 20 h, 7 jours sur 7).

Crédit d'impôt pour activités des aînés

Revenu Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Le crédit d'impôt pour activités des aînés est un crédit d'impôt remboursable qui peut être versé à un aîné pour ses frais d'inscription à une activité physique, artistique, culturelle ou récréative.

Le crédit d'impôt est égal à 20 % des frais d'inscription et peut atteindre un maximum de 40 \$.

► Pour qui?

Pour recevoir le crédit d'impôt pour activités des aînés, la personne doit remplir les conditions suivantes pour l'année d'imposition visée par sa demande :

- elle était âgée de 70 ans ou plus au 31 décembre;
- elle résidait au Québec le 31 décembre;
- elle avait un revenu net de 42 215 \$ ou moins.

► Que faut-il faire?

Pour demander le crédit d'impôt pour activités des aînés, inscrivez à la ligne 462 de votre déclaration de revenus le moins élevé des montants suivants :

- 20 % des frais d'inscription;
- 40 \$.

► Où s'adresser?

Pour tout renseignement complémentaire, communiquez avec Revenu Québec en téléphonant à l'un de ces numéros :

Région de Québec : 418 659-6299

Région de Montréal : 514 864-6299

Ailleurs au Canada : 1 800 267-6299 (sans frais)

Service offert aux personnes sourdes

Région de Montréal : 514 873-4455

Ailleurs au Canada : 1 800 361-3795 (sans frais)

Vous pouvez également consulter le site de Revenu Québec, à l'adresse www.revenuquebec.ca.

► À noter

Les reçus des frais d'inscription n'ont pas à être fournis, mais ils doivent être conservés, car ils pourraient être demandés.



Crédit d'impôt pour aidant naturel

Revenu Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Le crédit d'impôt pour aidant naturel est un crédit d'impôt remboursable versé à une personne qui, sans être payée pour le faire, prodigue soins et assistance continus à un proche admissible.

Le crédit d'impôt comporte quatre volets :

- le volet Aidant naturel prenant soin de son conjoint (le crédit relatif à ce volet peut atteindre 1 032 \$);
- le volet Aidant naturel hébergeant un proche admissible (le crédit relatif à ce volet peut atteindre 1 205 \$ pour chaque proche);
- le volet Aidant naturel cohabitant avec un proche admissible (le crédit relatif à ce volet peut atteindre 1 205 \$ pour chaque proche);
- le volet Aidant naturel soutenant un proche admissible (le crédit relatif à ce volet peut atteindre 542 \$ pour chaque proche).

► Pour qui?

Les aidants naturels qui prennent soin de leur conjoint ou qui soutiennent un proche admissible, l'hébergent ou cohabitent avec lui.

Pour avoir droit au crédit d'impôt, l'aidant naturel devait résider au Québec le 31 décembre de l'année d'imposition visée par sa demande.

Le volet Aidant naturel prenant soin de son conjoint s'adresse aux personnes dont le conjoint est incapable de vivre seul en raison d'une déficience grave et prolongée de ses fonctions mentales ou physiques.

Le volet Aidant naturel hébergeant un proche admissible s'adresse aux personnes qui hébergent un proche qui a plus de 70 ans ou qui a une déficience grave et prolongée de ses fonctions mentales ou physiques.

Le volet Aidant naturel cohabitant avec un proche admissible s'adresse aux personnes qui cohabitent avec un proche incapable de vivre seul en raison d'une déficience grave et prolongée de ses fonctions mentales ou physiques.

Le volet Aidant naturel soutenant un proche admissible s'adresse aux personnes qui aident de façon régulière et constante un proche qui a besoin d'assistance pour réaliser une activité courante de la vie quotidienne (par exemple, se déplacer, s'alimenter, s'habiller) en raison d'une déficience grave et prolongée de ses fonctions mentales ou physiques.

D'autres conditions s'appliquent aux aidants naturels et aux proches.

► Que faut-il faire?

Pour demander le crédit d'impôt, remplissez l'*Annexe H – Crédit d'impôt pour aidant naturel* et, selon le cas, le formulaire *Attestation de déficience* (TP-752.0.14), joignez-les à votre déclaration de revenus et transmettez le tout à Revenu Québec.

► Où s'adresser?

Pour obtenir les formulaires appropriés ou pour tout renseignement complémentaire, communiquez avec Revenu Québec en téléphonant à l'un de ces numéros :

Région de Québec : 418 659-6299

Région de Montréal : 514 864-6299

Ailleurs au Canada : 1 800 267-6299 (sans frais)

Service offert aux personnes sourdes

Région de Montréal : 514 873-4455

Ailleurs au Canada : 1 800 361-3795 (sans frais)

Pour en savoir davantage sur le crédit d'impôt pour aidant naturel, consultez le site de Revenu Québec, à l'adresse www.revenuquebec.ca.

Crédit d'impôt pour frais engagés par un aîné pour maintenir son autonomie

Revenu Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Le crédit d'impôt pour frais engagés par un aîné pour maintenir son autonomie est un crédit d'impôt remboursable. Il est versé aux aînés qui ont engagé des frais pour l'achat, la location ou l'installation de biens admissibles dans leur lieu principal de résidence. Il peut aussi être accordé à des aînés qui ont séjourné dans un lieu d'hébergement offrant des services de rééducation et de réadaptation à la suite d'une hospitalisation.

Le crédit d'impôt est égal à 20 % du total des frais suivants : les frais d'achat, de location et d'installation de biens admissibles (les premiers 250 \$ ne sont pas admissibles); les frais de séjour dans une unité transitoire de récupération fonctionnelle, pour un maximum de 60 jours par séjour.

► Pour qui?

Pour avoir droit au crédit d'impôt, il faut remplir les deux conditions suivantes à la fin du 31 décembre de l'année d'imposition :

- résider au Québec;
- être âgé de 70 ans ou plus.

Les frais engagés doivent avoir été payés par la personne ou par son conjoint.

Les frais qui ont été payés dans l'année pour l'achat, la location ou l'installation des biens suivants, entre autres, sont admissibles :

- un dispositif de télésurveillance centrée sur la personne, par exemple un dispositif d'appel d'urgence (bouton panique), de mesure à distance de différents paramètres physiologiques ou de suivi à distance de la prise de médicaments;
- un système d'avertissement destiné aux personnes malentendantes;
- une prothèse auditive;
- un dispositif de repérage d'une personne par GPS;
- un déambulateur ou une marchette;
- une canne ou des béquilles;
- un fauteuil roulant non motorisé;
- un bien pour aider une personne à s'asseoir sur une cuvette ou à s'en relever;
- un bien pour aider une personne à entrer dans une baignoire ou dans une douche ou pour l'aider à en sortir;
- une baignoire à porte ou une douche de plain-pied;
- un fauteuil monté sur rail pour permettre à une personne de monter ou de descendre mécaniquement un escalier;
- un lit d'hôpital.

► Que faut-il faire?

Pour demander le crédit d'impôt pour frais engagés par un aîné pour maintenir son autonomie, remplissez la partie E du formulaire *Annexe B – Allègements fiscaux* et joignez-la à votre déclaration de revenus des particuliers. Transmettez le tout à Revenu Québec.

► Où s'adresser?

Pour obtenir le formulaire approprié ou pour tout renseignement complémentaire, communiquez avec Revenu Québec en téléphonant à l'un de ces numéros :

Région de Québec : 418 659-6299

Région de Montréal : 514 864-6299

Ailleurs au Canada : 1 800 267-6299 (sans frais)

Service offert aux personnes sourdes

Région de Montréal : 514 873-4455

Ailleurs au Canada : 1 800 361-3795 (sans frais)

Pour en savoir davantage sur le crédit d'impôt pour frais engagés par un aîné pour maintenir son autonomie, consultez le site de Revenu Québec, à l'adresse www.revenuquebec.ca.

Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés

Revenu Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Le crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés est un crédit d'impôt remboursable, basé sur certaines dépenses engagées pour obtenir des services de maintien à domicile. Ce crédit est égal à 35 % de vos dépenses admissibles.

Les services admissibles sont

- les services d'aide à la personne qui permettent son maintien à domicile ou sont essentiels à celui-ci (par exemple, soins infirmiers, soins d'hygiène, services de préparation de repas, service de télésurveillance et de repérage par GPS);
- les services d'entretien et d'approvisionnement qui sont fournis pour une habitation ou pour le terrain sur lequel se trouve l'habitation (par exemple, entretien ménager, entretien des vêtements et du linge de maison, entretien mineur à l'extérieur).

L'état matrimonial de l'aîné, le type de logement occupé, le coût du loyer, le niveau d'autonomie de l'aîné ou de son conjoint, le revenu familial et le coût des services obtenus servent à déterminer le montant du crédit.

Le crédit d'impôt peut être reçu à l'avance, par versements anticipés.

► Pour qui?

Le crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés est destiné aux personnes âgées d'au moins 70 ans. La personne qui en fait la demande devait résider au Québec le 31 décembre de l'année où les services donnant droit au crédit d'impôt ont été reçus.

Si elle demande le crédit d'impôt pour des services qu'elle a commencé à recevoir avant d'avoir 70 ans, seule la partie des dépenses touchant la période suivant son 70^e anniversaire pourra donner droit au crédit.

► Que faut-il faire?

Remplissez le formulaire *Annexe J – Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés*, joignez-le à votre déclaration et transmettez le tout à Revenu Québec au moment de la production de votre déclaration de revenus. Vous pouvez également en tout temps demander de recevoir le crédit par versements anticipés. Adressez-vous à Revenu Québec pour obtenir le formulaire approprié.

► Où s'adresser?

Pour obtenir un formulaire ou pour tout renseignement complémentaire, communiquez avec Revenu Québec en téléphonant à l'un de ces numéros :

Région de Québec : 418 266-1016
Région de Montréal : 514 940-1481
Ailleurs au Canada : 1 855 291-6467 (sans frais)

Service offert aux personnes sourdes

Région de Montréal : 514 873-4455
Ailleurs au Canada : 1 800 361-3795 (sans frais)

Pour en savoir davantage sur le crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés, consultez le site de Revenu Québec, à l'adresse www.revenuquebec.ca.

Crédit d'impôt pour relève bénévole

Revenu Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Le crédit d'impôt pour relève bénévole est un crédit dont peut bénéficier une personne qui a fourni des services de relève bénévole à l'aidant naturel d'une personne ayant une incapacité significative de longue durée.

L'aidant naturel peut répartir un montant de crédit d'impôt d'au plus 1 500 \$ entre les bénévoles qui l'ont assisté.

Chaque bénévole désigné par l'aidant naturel peut bénéficier, en reconnaissance des services rendus, d'un montant maximal de 750 \$ sous forme de crédit d'impôt remboursable.

► Pour qui?

Toute personne qui a fourni des services de relève bénévole à un aidant naturel.

Les critères d'admissibilité au crédit d'impôt pour relève bénévole sont les suivants :

- la personne résidait au Québec le 31 décembre de l'année d'imposition;
- elle a fourni des services de relève bénévole à domicile (au moins 200 heures) à un aidant naturel pendant l'année d'imposition visée;
- elle n'est pas le conjoint de la personne qui reçoit des soins,
- elle n'est pas le père, la mère, l'enfant, le frère ou la sœur de la personne qui reçoit des soins, ou leur conjoint;
- elle s'est fait attribuer, par un aidant naturel, un montant de crédit au moyen du relevé 23.

► Que faut-il faire?

Pour demander le crédit d'impôt pour relève bénévole, inscrivez dans votre déclaration de revenus des particuliers le montant indiqué à la case C du relevé 23 fourni par l'aidant naturel.

► Où s'adresser?

Pour tout renseignement complémentaire, communiquez avec Revenu Québec en téléphonant à l'un de ces numéros :

Région de Québec : 418 659-6299
Région de Montréal : 514 864-6299
Ailleurs au Canada : 1 800 267-6299 (sans frais)

Service offert aux personnes sourdes

Région de Montréal : 514 873-4455
Ailleurs au Canada : 1 800 361-3795 (sans frais)

Vous pouvez également consulter le site de Revenu Québec, à l'adresse www.revenuquebec.ca.

Crédit d'impôt pour répit à un aidant naturel

Revenu Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Le crédit d'impôt pour répit à un aidant naturel est un crédit dont peut bénéficier un aidant naturel pour les frais qu'il a engagés afin d'obtenir des services spécialisés de relève. Ces services concernent les soins, la garde et la surveillance d'une personne atteinte d'une incapacité significative qui remplit les conditions suivantes :

- elle est âgée d'au moins 18 ans au moment où les frais sont engagés;
- elle habite ordinairement avec l'aidant naturel;
- en raison de son incapacité, elle ne peut pas rester sans surveillance;
- elle est atteinte d'une déficience grave et prolongée des fonctions mentales ou physiques ou elle reçoit des soins palliatifs.

Le crédit d'impôt est égal à 30 % du total des frais engagés durant l'année, lesquels peuvent être au maximum de 5 200 \$. Le crédit peut ainsi atteindre 1 560 \$ par année.

Si son revenu familial annuel dépasse 58 380 \$, le crédit auquel l'aidant naturel a droit sera réduit de 3 % de la portion qui dépasse ce revenu.

► Pour qui?

Les aidants naturels qui prennent soin d'une personne atteinte d'une incapacité significative.

Pour demander le crédit, l'aidant naturel doit remplir les conditions suivantes :

- il est le principal soutien de la personne atteinte d'une incapacité;
- il résidait au Québec le 31 décembre de l'année d'imposition visée par la demande;
- il a payé pour obtenir des services spécialisés de relève pour les soins, la garde et la surveillance d'une personne atteinte d'une incapacité significative.

Pour être admissibles, les services doivent avoir été rendus par une personne détenant l'un ou l'autre de ces diplômes :

- un diplôme d'études professionnelles en assistance familiale et sociale aux personnes à domicile ou en assistance à la personne à domicile;
- un diplôme d'études professionnelles en assistance aux bénéficiaires en établissement de santé ou en assistance à la personne en établissement de santé;
- un diplôme d'études professionnelles en santé, assistance et soins infirmiers;
- un diplôme d'études collégiales en soins infirmiers;
- un baccalauréat en sciences infirmières;
- tout autre diplôme lui permettant d'agir comme aide familiale, aide de maintien à domicile, auxiliaire familiale et sociale, aide-infirmière, aide-soignante, préposée aux bénéficiaires, infirmière auxiliaire ou infirmière.

► Que faut-il faire?

Pour demander le crédit d'impôt, remplissez le formulaire *Annexe O – Crédit d'impôt pour répit à un aidant naturel*, joignez-le à votre déclaration de revenus des particuliers et transmettez le tout à Revenu Québec.

► Où s'adresser?

Pour tout renseignement complémentaire, communiquez avec Revenu Québec en téléphonant à l'un de ces numéros :

Région de Québec : 418 659-6299

Région de Montréal : 514 864-6299

Ailleurs au Canada : 1 800 267-6299 (sans frais)

Service offert aux personnes sourdes

Région de Montréal : 514 873-4455

Ailleurs au Canada : 1 800 361-3795 (sans frais)

Vous pouvez également consulter le site de Revenu Québec, à l'adresse www.revenuquebec.ca.

Crédit d'impôt pour solidarité

Revenu Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Le crédit d'impôt pour solidarité est une somme versée mensuellement, trimestriellement ou annuellement aux particuliers afin d'atténuer les coûts liés à la taxe de vente du Québec (TVQ) et au logement, tout en reconnaissant le coût de la vie plus élevé des habitants des villages nordiques.

Ce montant peut être réduit en fonction du revenu familial. Pour s'assurer d'obtenir tous les montants auxquels elle a droit pour chacune des composantes du crédit d'impôt pour solidarité, la personne doit remplir l'annexe D de la déclaration de revenus.

► Pour qui?

Une personne peut avoir droit au crédit d'impôt pour solidarité si elle remplit certaines conditions à la fin de l'année d'imposition précédant la période de versement du crédit, qui va du 1^{er} juillet au 30 juin de l'année suivante. Il s'agit des conditions suivantes :

- elle est âgée de 18 ans ou plus, ou elle est âgée de moins de 18 ans et est dans l'une des situations suivantes : elle a un conjoint, ou elle est le père ou la mère d'un enfant qui réside avec elle, ou elle est reconnue comme mineur émancipé par une autorité compétente tel le tribunal ou parce qu'elle est mariée;
- elle réside au Québec;
- elle ou son conjoint a un statut reconnu (citoyen canadien ou, au sens de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, résident permanent ou personne protégée, résident temporaire ou titulaire d'un permis de séjour temporaire ayant résidé au Canada pendant les 18 derniers mois).

Par ailleurs, les personnes suivantes ne peuvent pas demander le crédit d'impôt :

- une personne à l'égard de laquelle une autre reçoit, pour le dernier mois de l'année d'imposition précédant le début de la période de versement du crédit, l'Allocation familiale versée par Retraite Québec, sauf si elle a atteint l'âge de 18 ans au cours de ce mois;
- une personne détenue, à la fin de l'année d'imposition précédant le début de la période de versement du crédit, dans une prison ou un établissement semblable et qui a été ainsi détenue au cours de cette année pendant une ou plusieurs périodes totalisant plus de six mois;
- une personne exonérée d'impôt pour l'année d'imposition précédant le début de la période de versement du crédit, ou dont le conjoint est exonéré d'impôt.

► Que faut-il faire?

Produisez votre déclaration de revenus et remplissez le formulaire *Annexe D – Crédit d'impôt pour solidarité*. Inscrivez-vous au dépôt direct auprès de Revenu Québec. Une seule demande par couple vivant ensemble doit être soumise.

► Où s'adresser?

Pour tout renseignement complémentaire, communiquez avec Revenu Québec en téléphonant à l'un de ces numéros :

Région de Québec : 418 266-1016

Région de Montréal : 514 940-1481

Ailleurs au Canada : 1 855 291-6467 (sans frais)

Service offert aux personnes sourdes

Région de Montréal : 514 873-4455

Ailleurs au Canada : 1 800 361-3795 (sans frais)

Vous pouvez également consulter le site de Revenu Québec, à l'adresse www.revenuquebec.ca.

Crédit d'impôt pour soutien aux aînés

Revenu Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Le crédit d'impôt pour soutien aux aînés est un crédit d'impôt remboursable versé automatiquement aux personnes admissibles qui ont fait leur déclaration de revenus. Le crédit peut atteindre 406 \$. L'état matrimonial et le revenu de la personne servent à déterminer le montant du crédit.

► Pour qui?

Une personne peut avoir droit au crédit d'impôt pour soutien aux aînés si elle est admissible et si elle remplit au moins l'une des conditions suivantes :

- elle avait 70 ans ou plus au 31 décembre de l'année d'imposition visée;
- son conjoint est admissible et il avait 70 ans ou plus au 31 décembre de l'année d'imposition visée.

Une personne dans la situation suivante au 31 décembre de l'année d'imposition visée est généralement admissible :

- elle résidait au Québec;
- elle ou son conjoint était
 - un citoyen canadien, ou
 - un résident permanent ou une personne protégée, au sens de la loi, ou
 - un résident temporaire ou le titulaire d'un permis de séjour temporaire, au sens de la loi, ayant habité au Canada pendant les 18 derniers mois.

► Que faut-il faire?

Il vous suffit de produire votre déclaration de revenus. Si vous désirez connaître le montant du crédit ou si vous désirez le partager avec votre conjoint admissible, remplissez le formulaire *Crédit d'impôt pour soutien aux aînés* et joignez-le à votre déclaration.

► Où s'adresser?

Pour tout renseignement complémentaire, communiquez avec Revenu Québec en téléphonant à l'un de ces numéros :

Région de Québec : 418 266-1016
Région de Montréal : 514 940-1481
Ailleurs au Canada : 1 855 291-6467 (sans frais)

Service offert aux personnes sourdes

Région de Montréal : 514 873-4455
Ailleurs au Canada : 1 800 361-3795 (sans frais)

Vous pouvez également consulter le site de Revenu Québec, à l'adresse www.revenuquebec.ca.

Crédit d'impôt pour frais médicaux

Revenu Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Un crédit d'impôt pour frais médicaux est un crédit dont peut bénéficier une personne qui engage des frais médicaux pour elle-même, pour son conjoint ou pour une personne à charge. Elle peut, à certaines conditions, avoir droit pour ces frais à un crédit non remboursable ou à un crédit remboursable.

Un crédit d'impôt remboursable est un montant qui peut être accordé à la personne même si elle n'a pas d'impôt à payer. Un crédit d'impôt non remboursable est un montant qui réduit ou annule l'impôt qu'elle a à payer, selon une situation donnée.

► Pour qui?

Les personnes qui ont payé des frais médicaux pour elles-mêmes, pour leur conjoint ou pour une personne à charge. Certaines conditions s'appliquent.

► Que faut-il faire?

Pour effectuer une demande de crédit d'impôt pour frais médicaux, remplissez votre déclaration de revenus des particuliers, y compris les parties A et C (ou A, C et D, selon le type de crédit) de l'*Annexe B – Allègements fiscaux*, puis transmettez-les à Revenu Québec.

► Où s'adresser?

Pour tout renseignement complémentaire, communiquez avec Revenu Québec en téléphonant à l'un de ces numéros :

Région de Québec : 418 659-6299
Région de Montréal : 514 864-6299
Ailleurs au Canada : 1 800 267-6299 (sans frais)

Service offert aux personnes sourdes

Région de Montréal : 514 873-4455
Ailleurs au Canada : 1 800 361-3795 (sans frais)

Vous pouvez également consulter le site de Revenu Québec, à l'adresse www.revenuquebec.ca.

► À noter

Une liste détaillée des frais médicaux admissibles est accessible dans le site Web de Revenu Québec.

Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles

Revenu Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Le Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles est une aide gratuite offerte aux personnes qui éprouvent des difficultés à remplir leur déclaration de revenus. Géré conjointement par l'Agence du revenu du Canada et Revenu Québec, ce programme est proposé à ceux et celles qui ne peuvent pas remplir leur déclaration de revenus et qui n'ont pas les moyens de recourir aux services d'un préparateur professionnel pour le faire.

Les bénévoles recrutés reçoivent une formation qui les familiarise avec les mesures fiscales.

► Pour qui?

Toute personne admissible qui ne peut pas remplir sa déclaration de revenus ou qui n'a pas les moyens de confier cette tâche à des professionnels.

► Que faut-il faire?

Pour bénéficier de l'aide d'un bénévole pour remplir votre déclaration de revenus, communiquez avec Revenu Québec.

► Où s'adresser?

Pour bénéficier de ce programme, communiquez avec Revenu Québec en téléphonant à l'un de ces numéros :

Région de Québec : 418 659-6299

Région de Montréal : 514 864-6299

Ailleurs au Canada : 1 800 267-6299 (sans frais)

Service offert aux personnes sourdes

Région de Montréal : 514 873-4455

Ailleurs au Canada : 1 800 361-3795 (sans frais)

Pour en savoir davantage sur le Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles, consultez le site de Revenu Québec à l'adresse www.revenuquebec.ca.



Pension d'un pays étranger

Retraite Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Les ententes internationales de sécurité sociale signées entre le Québec et certains pays étrangers permettent aux citoyens du Québec qui ont travaillé dans l'un de ces pays d'obtenir une pension de ce pays. Il peut s'agir d'une rente de retraite, d'invalidité, de conjoint survivant ou d'orphelin.

Pour avoir droit à une rente, il faut avoir contribué au régime de sécurité sociale de l'un des pays signataires d'une entente. Le calcul de la pension d'un pays étranger est généralement basé sur les cotisations versées par le travailleur dans le pays étranger concerné.

La pension d'un pays étranger n'a généralement aucun effet sur le montant des rentes et prestations du Régime de rentes du Québec. Par contre, les rentes versées par certains pays peuvent être réduites si une prestation du Régime de rentes du Québec est versée.

► Pour qui?

Tout citoyen du Québec qui travaille ou qui a travaillé dans un pays signataire d'une entente de sécurité sociale; son conjoint ou ses enfants; généralement, l'ex-conjoint de la personne divorcée ou séparée légalement; un travailleur autonome (pour certains pays seulement) qui travaille dans un pays signataire; un employé détaché dans un pays signataire.

Les conditions d'admissibilité étant différentes pour chaque entente, chaque cas doit être analysé individuellement.

► Que faut-il faire?

Pour demander une pension d'un pays étranger, adressez-vous au Bureau des ententes de sécurité sociale. Les services du Bureau sont gratuits.

► Où s'adresser?

Pour joindre le Bureau des ententes de sécurité sociale de Retraite Québec, composez l'un des numéros de téléphone suivants :

Région de Montréal : 514 866-7332, poste 7801
Ailleurs au Québec : 1 800 565-7878, poste 7801 (sans frais)

Pour en savoir davantage sur les ententes internationales de sécurité sociale, consultez le site de Retraite Québec, à l'adresse www.retraitequebec.gouv.qc.ca.

Rente de retraite du Régime de rentes du Québec

Retraite Québec

► Qu'est-ce que c'est?

Toute personne qui a suffisamment cotisé au Régime de rentes du Québec peut recevoir une protection financière de base au moment de sa retraite. Le montant de la rente dépend de l'âge que la personne choisit pour commencer à recevoir sa rente de retraite, du nombre d'années pour lesquelles elle a cotisé au Régime et des revenus de travail sur lesquels elle a cotisé.

À compter de 60 ans, une personne peut recevoir une rente de retraite du Régime de rentes du Québec et continuer à travailler à temps plein ou à temps partiel. Le montant de la rente sera réduit si cette rente débute avant les 65 ans de la personne; le montant sera augmenté si la rente débute après son 65^e anniversaire.

► Pour qui?

Tout citoyen de 60 ans ou plus ayant cotisé pour au moins une année au Régime de rentes du Québec.

► Que faut-il faire?

Pour demander une rente de retraite en vertu du Régime de rentes du Québec, utilisez le service en ligne de Retraite Québec ou remplissez le formulaire *Demande de rente de retraite du Régime de rentes du Québec*, accessible également sur le site Web de Retraite Québec.

La personne qui reçoit une rente d'invalidité n'a aucune demande à faire, car cette rente sera remplacée automatiquement par la rente de retraite dès que la personne atteindra l'âge de 65 ans.

► Quand?

Il vous est recommandé de faire votre demande de rente de retraite du Régime de rentes du Québec de un à trois mois avant le moment où vous désirez commencer à en recevoir les versements. Toutefois, vous ne pouvez pas faire votre demande plus de 12 mois à l'avance.

► Où s'adresser?

Pour tout renseignement complémentaire, communiquez avec Retraite Québec en téléphonant à l'un de ces numéros :

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

Pour utiliser le service en ligne ou pour en savoir davantage sur la rente de retraite du Régime de rentes du Québec, consultez le site de Retraite Québec, à l'adresse www.retraitequebec.gouv.qc.ca.



SQCA
Service québécois
de changement
d'adresse

VOUS DÉMÉNAGEZ ?

Le **Service québécois de changement d'adresse (SQCA)** vous permet d'aviser sept ministères et organismes de votre changement d'adresse en une seule démarche :

- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
- Élections Québec
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- Régie de l'assurance maladie du Québec
- Retraite Québec
- Revenu Québec
- Société de l'assurance automobile du Québec

[Québec.ca/demenager](https://quebec.ca/demenager)

AUTRES PROGRAMMES GOUVERNEMENTAUX

Démarche Municipalité amie des aînés

La démarche Municipalité amie des aînés (MADA) prévoit l'adaptation des programmes, des infrastructures et des services au vieillissement de la population, pour des communautés plus inclusives à tous les âges de la vie. Cette démarche s'appuie sur le concept du vieillissement actif prôné par l'Organisation mondiale de la santé en vue d'optimiser les possibilités de bonne santé, de participation sociale et de sécurité, et ainsi d'accroître la qualité de vie pendant la vieillesse. À ce jour, plus de 900 municipalités et MRC y ont pris part.

Le Programme de soutien à la démarche MADA se décline en deux volets :

- d'une part, il permet à une municipalité, à une MRC ou à une communauté autochtone du Québec d'élaborer ou de mettre à jour sa politique municipale en faveur des aînés ainsi que de réaliser son plan d'action;
- d'autre part, il permet l'embauche ou la mobilisation d'une ou de plusieurs ressources afin de coordonner la mise en œuvre des plans d'action MADA des municipalités et des MRC reconnues « amies des aînés ».

Pour plus d'information sur la démarche Municipalité amie des aînés, consultez [Québec.ca](http://Quebec.ca) ou composez le 418 528-7100, poste 2329, ou le 1 866 873-6336, poste 2329 (sans frais).

Programme Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV)

Ce programme permet l'ajout ou le maintien de travailleurs de milieu se consacrant à l'accompagnement des personnes aînées en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation. Ces travailleurs de milieu peuvent diriger les personnes aînées vers les ressources de leur communauté pouvant répondre à leurs besoins et leur redonner le pouvoir de faire des choix (*empowerment*) favorisant leur mieux-être, leur autonomie et le maintien dans leur communauté.

Pour plus d'information sur le programme ITMAV, consultez [Québec.ca](http://Quebec.ca) ou composez le 418 528-7100, poste 2312, ou le 1 866 873-6336, poste 2312 (sans frais).

Programme Québec ami des aînés

Le programme Québec ami des aînés offre une aide financière à des organismes sans but lucratif pour des initiatives visant à adapter les milieux de vie à la réalité des aînés. Ce programme contribue ainsi à l'atteinte des objectifs gouvernementaux en matière de vieillissement actif. Il s'appuie sur une approche qui préconise le partenariat, la concertation et la collaboration entre les acteurs du milieu pour la réalisation de projets qui ont des retombées favorables aux aînés.

Ce programme se décline en deux volets :

- le soutien aux actions nationales, qui appuie financièrement l'expérimentation d'une nouvelle activité ainsi que le développement ou le déploiement national d'un projet;
- le soutien aux actions locales et régionales, qui appuie financièrement le démarrage, le développement et le déploiement de projets locaux ou régionaux.

Pour plus d'information sur le programme Québec ami des aînés, consultez [Québec.ca](http://Quebec.ca) ou composez le 418 528-7100, poste 2331, ou le 1 866 873-6336, poste 2331 (sans frais).

PROGRAMMES, SERVICES ET PRESTATIONS DU GOUVERNEMENT DU CANADA

Certains programmes, services et prestations du gouvernement du Canada touchent les aînés, notamment le programme de la Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti et les prestations aux survivants.

Pour plus d'information, contactez Service Canada en composant le 1 800 622-6232 (sans frais) ou, si vous êtes une personne sourde, le 1 800 926-9105 (sans frais). Vous pouvez aussi visiter le site de Service Canada, à l'adresse www.canada.ca.

SERVICES GOUVERNEMENTAUX

Services Québec

Sur tout le territoire, Services Québec est la porte d'entrée pour accéder aux services gouvernementaux destinés aux citoyens et aux entreprises. Les préposés aux renseignements de Services Québec peuvent répondre à vos questions ou encore vous aider à obtenir l'information souhaitée.

Pour connaître les coordonnées des bureaux régionaux, consultez la rubrique Nous joindre de [Québec.ca](http://Quebec.ca).

Pour plus d'information sur les programmes et services gouvernementaux, consultez la page de Services Québec, à l'adresse Quebec.ca/services-quebec. À l'aide du moteur de recherche proposé, vous pourrez accéder aux pages du Répertoire des programmes et services gouvernementaux en ligne.

Centre local de services communautaires (CLSC)

Le centre local de services communautaires (CLSC) de votre région fait partie de votre centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) ou de votre centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS). Pour connaître l'adresse et le numéro de téléphone du CLSC de votre région, communiquez avec Info-Santé en composant le 811 ou visitez le site du ministère de la Santé et des Services sociaux, à l'adresse à l'adresse www.msss.gouv.qc.ca.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a pour mandat d'assurer la promotion et le respect des droits et libertés garantis par la Charte des droits et libertés de la personne. La Charte prévoit, entre autres, qu'une personne âgée ou handicapée puisse 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.

Pour en savoir davantage sur les droits et libertés inscrits dans la Charte et sur la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, visitez le site de la Commission, à l'adresse www.cdpedj.qc.ca.

Commission des services juridiques

La Commission des services juridiques veille à ce que l'aide juridique soit fournie à toute personne admissible qui en fait la demande, et ce, gratuitement ou moyennant le versement d'une contribution. La Commission propose que vous fassiez évaluer, au besoin, votre admissibilité au bureau d'aide juridique le plus près de chez vous.

Pour en savoir plus sur la Commission des services juridiques, visitez son site, à l'adresse www.csj.qc.ca.

Curateur public du Québec

Le Curateur public veille à la protection de personnes inaptes et du patrimoine de mineurs. Il sensibilise la population à l'inaptitude et à l'importance d'agir avant même qu'elle ne survienne. Le Curateur public accompagne également les familles et les proches qui représentent une personne inapte ou qui participent à un conseil de tutelle, et il surveille l'administration des tutelles et curatelles. De plus, il peut agir lui-même comme curateur ou tuteur d'une manière personnalisée à l'endroit des personnes qu'il représente lorsqu'aucun proche ne peut les représenter ou qu'il ne serait pas dans leur intérêt qu'un de leurs proches les représente. Il s'assure que les décisions sont prises dans l'intérêt des personnes représentées, dans le respect de leurs droits et dans l'objectif de sauvegarder leur autonomie.

Pour en savoir plus sur le Curateur public du Québec, visitez son site, à l'adresse www.curateur.gouv.qc.ca.

Directeur de l'état civil

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 et de décès.

Vous pouvez demander un certificat ou une copie d'acte par Internet, à l'aide du service *DEClic!*, accessible sur le site du Directeur de l'état civil à l'adresse www.etatcivil.gouv.qc.ca, par la poste ou en vous présentant à un des bureaux du Directeur de l'état civil ou à un des bureaux de Services Québec offrant des services du Directeur de l'état civil. Pour connaître l'adresse du bureau le plus près de chez vous, composez le 1 877 644-4545 (sans frais) ou, si vous êtes une personne sourde, le 1 800 361-9596 (sans frais).

Ministère de la Justice

Le ministère de la Justice favorise l'accessibilité à un système de justice qui est proche des citoyens et digne de confiance, afin de faciliter l'exercice de leurs droits.

Le site Web du Ministère permet de consulter en ligne des dossiers et documents thématiques ayant trait à la justice et d'obtenir de l'information fiable.

Pour en savoir plus sur le ministère de la Justice, visitez son site, à l'adresse www.justice.gouv.qc.ca.

Ministère des Transports

Le ministère des Transports contribue, entre autres, à la mise en place de services de transport adapté afin de favoriser l'intégration sociale, professionnelle et économique des personnes handicapées.

Pour en savoir plus sur les services de transport adapté, composez le 511 ou visitez le site du Ministère, à l'adresse www.transports.gouv.qc.ca.

Office de la protection du consommateur

L'Office de la protection du consommateur a pour mission de protéger les consommateurs, de les informer collectivement et individuellement ainsi que de recevoir leurs plaintes. De plus, il surveille l'application des lois sous sa responsabilité.

Pour en savoir plus sur l'Office de la protection du consommateur, visitez son site, à l'adresse www.opc.gouv.qc.ca.

Office des professions du Québec

L'Office des professions du Québec a pour mission de veiller à ce que les professionnels exercent leur métier avec compétence et intégrité. À ce titre, il s'assure que le public est informé adéquatement de ses droits et des recours que les ordres professionnels mettent à sa disposition, conformément à la loi.

Pour en savoir plus sur l'Office des professions du Québec, consultez son site, à l'adresse www.opq.gouv.qc.ca.

Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen a pour mandat de veiller au respect des droits des personnes en intervenant auprès des ministères et des organismes publics qui relèvent du gouvernement du Québec. Il remédie à des situations préjudiciables 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.

Pour en savoir plus sur le Protecteur du citoyen, consultez son site, à l'adresse www.protecteurducitoyen.qc.ca.

Régie du bâtiment du Québec

La Régie du bâtiment du Québec vous invite notamment à consulter le Registre des détenteurs de licence. Ce registre permet de vérifier si l'entrepreneur à qui vous désirez confier des travaux de construction ou de rénovation est titulaire d'une telle licence.

Pour en savoir plus sur la Régie, consultez son site, à l'adresse www.rbq.gouv.qc.ca.

Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM)

Le Registre des droits personnels et réels mobiliers, aussi connu sous le sigle 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 de créance sur une voiture, la renonciation à une succession).

Pour en savoir plus sur le Registre, consultez son site, à l'adresse www.rdprm.gouv.qc.ca.

Retraite Québec

Retraite Québec administre le Régime de rentes du Québec, les régimes de retraite du secteur public et l'Allocation famille. Elle assure aussi l'encadrement des régimes complémentaires de retraite et des régimes volontaires d'épargne-retraite. De plus, elle fait la promotion de la planification financière de la retraite auprès de la population. Par sa mission, Retraite Québec concourt à l'évolution du système de retraite et contribue à la sécurité financière des Québécoises et des Québécois.

Pour en savoir plus sur les diverses rentes et prestations versées par Retraite Québec, consultez son site, à l'adresse www.retraitequebec.gouv.qc.ca.

Secrétariat aux aînés

Le Secrétariat aux aînés a pour mission d'appuyer la participation des aînés au développement social, civique, économique et professionnel du Québec. Il élabore et coordonne des interventions publiques touchant particulièrement les aînés. Il agit également à titre de conseiller auprès du gouvernement sur toute question portant sur les aînés, le vieillissement de la population et l'adaptation des programmes et des services destinés aux personnes âgées. En ce sens, le Secrétariat planifie, recommande et soutient des politiques et des mesures propices à combattre les préjugés envers les aînés, à favoriser leur participation sociale, à assurer leur santé et leur sécurité dans une perspective d'équité intergénérationnelle et de respect de la diversité.

Depuis octobre 2018, le Secrétariat aux aînés relève de la ministre responsable des Aînés et des Proches aidants.

Pour en savoir davantage sur les mesures soutenues par le Secrétariat aux aînés, consultez Quebec.ca ou composez le 418 528-7100 poste 2300.

ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Association des grands-parents du Québec

L'Association des grands-parents du Québec a pour mandat de défendre les droits familiaux. Elle milite pour que les petits-enfants puissent maintenir une relation de qualité avec leurs grands-parents et leur famille élargie et connaître ainsi leurs origines familiales.

Pour en savoir plus sur l'Association, visitez son site, à l'adresse www.grands-parents.qc.ca.

Association québécoise des centres communautaires pour aînés

L'Association québécoise des centres communautaires pour aînés est l'unique regroupement provincial qui représente les centres communautaires pour aînés de partout au Québec. Elle joue un grand rôle en matière de représentation et de soutien pour une soixantaine de ces centres.

Pour en savoir plus sur l'Association, visitez son site, à l'adresse www.aqcca.org.

Réseau FADOQ

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 ainsi que la violence et la maltraitance dont les aînés peuvent être victimes. Il compte plus de 525 000 membres, ce qui en fait le plus important regroupement de personnes de 50 ans et plus au Québec.

Pour en savoir plus sur la FADOQ, visitez son site, à l'adresse www.fadoq.ca.

AUTRES RÉFÉRENCES UTILES

Chambre des notaires

La Chambre des notaires est l'ordre professionnel qui vise à protéger les utilisateurs des services de ses membres par le développement et le maintien de la qualité de la pratique notariale.

Pour en savoir plus sur la Chambre des notaires, visitez son site, à l'adresse www.cnq.org.

Éducaloi

Organisme sans but lucratif fondé en 2000, Éducaloi se consacre à rendre le droit plus accessible à la population québécoise.

Pour en savoir plus sur Éducaloi, consultez son site, à l'adresse www.educaloi.qc.ca.

Programme Pair

Le programme Pair est un service gratuit d'appels automatisés offert aux personnes vieillissantes ou en perte d'autonomie. Ce service de sécurité permet de vérifier si une personne est en détresse. Vous pouvez vous y abonner en composant le numéro de téléphone 1 877 997-7247 (sans frais).

Pour plus d'information, visitez le site du programme Pair, à l'adresse www.programmepair.ca.

Réseau d'information des aînés et aînées du Québec

Créé grâce au programme Québec ami des aînés, le Réseau d'information des aînés et aînées du Québec offre des ateliers d'informatique.

Pour plus d'information sur le Réseau, visitez son site, à l'adresse www.riag.ca.

